

## ABSTRAK SKRIPSI

Dalam era globalisasi dan dunia usaha yang semakin kompetitif ini, badan usaha perlu untuk memiliki pengetahuan yang baik mengenai kondisi pasar, profitabilitas pelanggan serta saluran distribusinya. Untuk itu badan usaha harus dapat memanfaatkan sumber daya yang dimiliki dengan seefektif mungkin. Dengan timbulnya keadaan ini semakin menuntut perhatian badan usaha untuk lebih mengarahkan aktivitas penjualannya kepada pelanggan-pelanggan yang lebih menguntungkan, serta berusaha mengubah pelanggan-pelanggan yang kurang menguntungkan menjadi pelanggan-pelanggan yang menguntungkan bagi badan usaha dengan jalan mengambil tindakan-tindakan dalam hal harga, pengenalan terhadap produk baru, keistimewaan dari produk yang dijual, perbaikan aktivitas penjualan serta hubungan yang baik dengan para pelanggannya. Pengetahuan mengenai pelanggan yang menguntungkan dan pelanggan yang kurang menguntungkan dapat diperoleh dengan cara menghitung besarnya biaya-biaya yang dikeluarkan oleh badan usaha untuk melayani para pelanggan, kemudian mengurangi semua biaya tersebut dari pendapatan yang dihasilkan dari aktivitas penjualan produk kepada para pelanggan. Untuk dapat mengalokasikan biaya-biaya yang dikeluarkan untuk melayani para pelanggan tersebut dengan lebih akurat, maka digunakan metode *Activity Based Costing*.

Ruang lingkup dalam skripsi ini dibatasi pada pelanggan-pelanggan yang berlokasi di Surabaya. Pelanggan yang banyak jumlahnya dikelompok-kelompokkan menurut karakteristiknya masing-masing dan

perhitungan biaya *customer driven* akan diterapkan pada masing-masing kelompok pelanggan tersebut.

Hasil dari penerapan metode ABC dalam perhitungan biaya *customer driven* menunjukkan pelanggan jenis Super Retail adalah pelanggan yang mengkonsumsi biaya pelayanan yang terbesar sehingga menjadi kurang menguntungkan. Sedangkan pelanggan jenis Grosir merupakan pelanggan yang paling menguntungkan karena selain volume penjualannya besar, biaya yang dikeluarkan untuk melayani pelanggan tersebut tidak terlalu besar.

Dari hasil perhitungan ini diharapkan badan usaha memperoleh informasi yang lebih akurat sehingga dapat menyusun strategi penjualan yang baik demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.

