

## ABSTRAKSI SKRIPSI

Dalam lingkungan bisnis yang semakin kompetitif, sangatlah penting untuk mengetahui profitabilitas pelanggan, pasar maupun saluran distribusi, disamping profitabilitas produk. Sumber daya yang dimiliki oleh badan usaha harus digunakan secara efektif. Berarti hal ini menuntut badan usaha untuk lebih mengarahkan usaha-usaha penjualannya ke pelanggan-pelanggan yang lebih menguntungkan, serta berusaha mengubah pelanggan yang kurang menguntungkan menjadi lebih menguntungkan melalui tindakan-tindakan dalam hal harga, pengenalan teknologi baru, keistimewaan produk, perbaikan kegiatan dan hubungan dengan pelanggan.

Gambaran mengenai pelanggan mana yang menguntungkan dan tidak dapat diperoleh dengan melakukan analisis profitabilitas tiap-tiap pelanggan. Semua biaya-biaya yang harus dikeluarkan oleh badan usaha untuk melayani pelanggan harus dikurangkan dari pendapatan yang dihasilkan dari pelanggan tersebut. Untuk dapat membebaskan biaya-biaya ke pelanggan yang akurat, digunakan metode Activity Based Costing.

Dalam skripsi ini, ruang lingkup analisis profitabilitas hanya dibatasi pada pelanggan-pelanggan domestik, yaitu Jawa Timur, Jawa Tengah dan Bali. Pelanggan yang ada dikelompokkan menurut daerah geografinya dan analisis profitabilitas diterapkan pada masing-masing kelompok pelanggan tersebut.

Pembatasan yang dilakukan berdasarkan pelanggan dengan kategori geografis, dikarenakan pelanggan yang dimiliki oleh badan usaha terdiri dari satu tipe pelanggan yaitu pelanggan grosir. Hal ini disebabkan karena strategi yang diterapkan oleh badan usaha, dimana badan usaha mengangkat agen-agen di daerah-daerah pemasarannya untuk menjual hasil produksinya.

Oleh karena tipe pelanggan yang dimiliki oleh badan usaha merupakan pelanggan grosir, maka menjalin hubungan kerja yang baik dan harmonis sangat dibutuhkan. Untuk itu badan usaha memerlukan orang-orang yang memiliki communication skill yang baik untuk membina hubungan dengan pelanggan yang sudah ada maupun untuk mendapatkan pelanggan baru bagi badan usaha.

Hasil analisis profitabilitas pelanggan yang dilakukan terhadap pelanggan-pelanggan C.V "H" menunjukkan pelanggan dari daerah-daerah tertentu di Jawa Timur dan merupakan daerah yang tidak secara khusus memiliki armada kanvas tersendiri yang memberikan sumbangan margin laba yang terbesar bagi badan usaha. Sedangkan untuk daerah Jawa Tengah yaitu daerah Semarang dan Yogyakarta adalah daerah yang memberikan sumbangan margin laba terkecil, hal ini disebabkan ketatnya persaingan yang ada di daerah ini, dimana badan usaha bersaing dengan badan usaha yang berasal dari daerah barat. Selain itu masih dibebani dengan biaya pengiriman yang tinggi, sehingga margin laba yang dihasilkan kecil.

Dari hasil ini, diharapkan badan usaha dapat menyusun strategi penjualan yang lebih baik dalam menghadapi persaingan-persaingan tersebut, sehingga tujuan yang telah ditetapkan yaitu mencapai laba yang tinggi dapat tercapai.