

ABSTRAK

Persaingan yang ketat antar produsen maupun distributor farmasi yang terjadi saat ini, menyebabkan perusahaan dituntut untuk memperoleh laba yang maksimal dan terus meningkat. Analisis profitabilitas pelanggan dengan menggunakan konsep *Activity Based Costing (ABC)* merupakan alat yang dapat digunakan untuk menilai apakah laba yang dihasilkan perusahaan sudah maksimal dan untuk menilai apakah biaya-biaya dari aktifitas-aktifitas yang digunakan untuk melayani pelanggan sudah efektif dan efisien, sehingga apabila diketahui biaya yang dikeluarkan tidak efektif dan efisien serta laba yang dihasilkan belum maksimal, maka perusahaan dapat melakukan tindakan yang tepat untuk menangani masalah ini. Dengan tercapainya efisiensi dan efektifitas terhadap biaya dari aktifitas yang dikeluarkan untuk melayani pelanggan maka laba dapat maksimal dan meningkat.

Metode yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analitis. Untuk mengumpulkan data, penulis melakukan pengamatan langsung pada PT. SOHO Industri Farmasi yang berlokasi di Jalan Naripan No 60 Bandung, wawancara dengan manajer dan pegawai perusahaan, mengumpulkan data-data perusahaan, dan juga melakukan studi kepustakaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan belum menggunakan analisis profitabilitas pelanggan dengan konsep *ABC*. Dengan melakukan analisis profitabilitas pelanggan, penulis menemukan adanya kelompok pelanggan yang menghasilkan kontribusi laba yang besar dan kelompok pelanggan yang memberikan kontribusi laba yang kecil. Terjadinya perbedaan kemampuan setiap kelompok pelanggan dalam menghasilkan laba disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu perbedaan harga jual, perbedaan jumlah penjualan bersih, aktifitas yang dikonsumsi setiap kelompok pelanggan, dan keefektifan dan keefisienan biaya operasional yang dikeluarkan untuk melayani setiap kelompok pelanggan. Dengan mengetahui kelompok pelanggan mana yang telah memberikan laba maksimal dan kelompok pelanggan mana yang memberikan laba yang kurang maksimal, perusahaan dapat mengambil tindakan yang tepat bagi setiap kelompok pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penulis menyarankan perusahaan agar menggunakan analisis profitabilitas pelanggan dengan konsep *ABC* agar perusahaan dapat meningkatkan dan memaksimalkan laba dengan cara meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam penggunaan biaya operasional untuk melayani pelanggannya.

Kata Kunci : Analisis profitabilitas Pelanggan, *Activity Based Costing (ABC)*

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Kegunaan Penelitian.....	5
1.5. Rerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	6
1.6. Metode Penelitian.....	7
1.7. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Akuntansi Manajemen.....	10
2.1.1. Pengertian Akuntansi Manajemen.....	10
2.1.2. Perbedaan Akuntansi Keuangan Dan Akuntansi Manajemen..	12
2.1.3. Peranan Akuntansi Manajemen.....	13

2.2.	Pengertian Biaya Dan Klasifikasi Biaya.....	14
2.2.1.	Pengertian Biaya.....	14
2.2.2.	Klasifikasi Biaya.....	16
2.2.2.1.	Analisis Biaya Pelanggan.....	20
2.3.	Sistem Pembebanan Biaya.....	20
2.3.1.	Sistem Biaya Tradisional.....	20
2.3.1.1.	Pengertian Sistem Biaya Tradisional.....	21
2.3.1.2.	Prosedur Pembebanan Biaya Dua Tahap pada Sistem Biaya Tradisional.....	21
2.3.1.3.	Kelemahan Sistem Biaya Tradisional.....	22
2.4.	<i>Activity Based Costing System</i>	23
2.4.1.	Pengertian <i>ABC System</i>	23
2.4.2.	Manfaat Dan Kendala Penerapan <i>ABC System</i>	25
2.4.3.	Prosedur Pembebanan Biaya Berdasarkan Aktivitas.....	27
2.4.4.	<i>Activity Cost Driver</i>	29
2.4.4.1.	Pengertian Dan Klasifikasi <i>Activity Cost Driver</i>	29
2.4.4.2.	Pemilihan <i>Activity Cost Driver</i> Yang Sesuai.....	31
2.5.	Analisis Profitabilitas Pelanggan.....	34
2.5.1.	Pengertian Analisis Profitabilitas Pelanggan.....	34
2.5.2.	Manfaat Analisis Profitabilitas Pelanggan.....	35
2.5.3.	Langkah-langkah Analisis Profitabilitas Pelanggan.....	35

2.6.	Laba.....	36
2.6.1.	Pengertian Laba.....	36
2.6.2.	Tujuan Perhitungan Laba.....	37
2.6.3.	Jenis-jenis Laba.....	37
2.6.4.	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Laba.....	38
2.6.5.	Perencanaan dan Pengendalian Untuk Meningkatkan Laba.....	38
2.6.6.	Efektivitas Laba.....	39
2.7.	Peranan Analisis Profitabilitas Pelanggan Dengan Konsep Pembebanan Biaya Berdasarkan Aktifitas Dalam Meningkatkan Laba Perusahaan Distribusi.....	41
BAB III OBJEK DAN METODA PENELITIAN		
3.1	Objek Penelitian	44
3.1.1.	Sejarah Singkat Perusahaan	44
3.1.2.	Struktur Organisasi Dan Uraian Tugas	45
3.2.	Metoda Penelitian.....	50
3.2.1.	Variabel – variable Penelitian.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1.	Jenis Dan Penggolongan Biaya Di PT SOHO Industri Pharmasi.....	53
4.1.1.	Pembebanan Biaya Operasional Menurut penulis.....	58
4.2.	Pembahasan.....	59
4.2.1.	Analisis Biaya Operasional PT SOHO Industri Pharmasi	

Menurut Konsep Pembebanan Biaya Berdasarkan Aktivitas.....	60
4.2.1.1.Penggolongan Biaya Operasional PT SOHO Industri Farmasi Menurut Penulis.....	60
4.2.1.2.Penggolongan Biaya Operasional PT SOHO Industri Farmasi Berdasarkan Tingkat Biaya Pelanggan.....	63
4.2.1.3.Aktivitas Penjualan Dan Distribusi di PT SOHO Industri Farmasi.....	67
4.2.1.4.Pengelompokkan Biaya per Aktivitas.....	70
4.2.2. <i>Activity Driver</i> Dan Tarif <i>Activity Driver</i>	74
4.2.2.1. <i>Activity Driver</i>	74
4.2.2.2.Tarif <i>Activity Driver</i>	76
4.2.2.3.Perhitungan Biaya Pelanggan Berdasarkan Konsep <i>Activity Based Costing</i>	78
4.2.3. Analisis Profitabilitas Pelanggan.....	81
4.2.4. Peranan Analisis Profitabilitas Pelanggan Dengan Menggunakan Konsep Pembebanan Biaya Berdasarkan Aktivitas Dalam Meningkatkan Laba Perusahaan Distribusi...	84
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	88
5.2. Saran.....	89

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Perbedaan Akuntansi Keuangan Dan Akuntansi Manajemen	12
Tabel 4.1. Daftar Biaya Operasional PT SOHO Industri Farmasi	56
Tabel 4.2. Daftar Biaya Operasional PT SOHO Industri Farmasi Menurut Penulis	61
Tabel 4.3. Penggolongan Biaya Berdasarkan Tingkat Biaya Pelanggan	65
Tabel 4.4. Biaya Pelanggan Dan Aktivitas.....	70
Tabel 4.5. <i>Activity, Activity Driver</i> , Dan Tarifnya.....	77
Tabel 4.6. Daftar Konsumsi Aktivitas.....	79
Tabel 4.7. Perhitungan Biaya Pelanggan Berdasarkan Konsep <i>Activity Based Costing</i>	80
Tabel 4.8. Analisis Profitabilitas Pelanggan.....	82

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Prosedur Pembebanan Biaya Berdasarkan Aktifitas....	29