

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Dewasa ini dengan semakin meningkatnya ilmu pengetahuan dan teknologi secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi pembangunan di segala bidang dan mengakibatkan perubahan-perubahan yang cepat dalam kehidupan masyarakat maupun dalam segi kehidupan dunia usaha khususnya. Hal ini mendorong perusahaan untuk meningkatkan produktivitasnya kegiatan perusahaan untuk menghadapi atau mengatasi persaingan dunia usaha.

Salah satu kegiatan utama perusahaan yang mendukung terwujudnya tujuan perusahaan untuk memperoleh laba yang maksimal adalah aktivitas penjualan karena merupakan sumber penerimaan dan pembiayaan utama bagi perusahaan. Perusahaan dapat terus melanjutkan kegiatan operasionalnya berdasarkan hasil dari aktivitas penjualan.

Di tengah-tengah persaingan yang semakin ketat, perusahaan-perusahaan di Indonesia dituntut untuk beroperasi secara efektif dan efisien. Maka dari itu perusahaan harus mampu menerapkan strategi yang tepat dalam menjalankan usahanya termasuk strategi terhadap masing-masing kelompok pelanggannya sehingga perusahaan dapat terus memenangkan persaingan dan memperoleh laba secara kontinyu tanpa merusak hubungan baik dengan para pelanggan.

proses pembahasan proses pembahasan mengenai masalah-masalah yang diidentifikasi.

### **1.7. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada “PT SOHO Industri Pharmasi”( Cabang dari Jakarta dan Padang ) yang berlokasi di Jalan Naripan 60, Bandung, Jawa Barat ,Indonesia dan penelitian dilaksanakan mulai bulan September 2007 dan berakhir pada bulan November 2007.

sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai objek penelitian. Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian lapangan (*field research*)

Yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung di lokasi perusahaan dengan cara:

- a. Dokumentasi, yaitu teknik penelitian dan pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dan mempelajari catatan dan dokumen perusahaan.
- b. Wawancara, yaitu teknik penelitian dan pengumpulan data dengan cara tanya jawab dengan pihak yang berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk memperoleh data primer.
- c. Observasi, yaitu teknik penelitian dan pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan meninjau kegiatan perusahaan untuk memperoleh gambaran yang nyata mengenai operasi perusahaan.

Dari studi lapangan ini akan didapatkan data primer, yaitu data yang langsung diperoleh dari sumber utama, dalam hal ini perusahaan yang diteliti.

2. Penelitian kepustakaan (*Library research*)

Yaitu penelitian sebagai usaha untuk memperoleh keterangan dari data dengan cara membaca dan mempelajari bahan-bahan dari buku-buku literatur, catatan kuliah serta sumber-sumber lainnya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti agar memperoleh pemahaman yang mendalam serta menunjang

mengelompokkan dan menghitung biaya pelanggan. Kedua pendekatan ini menggunakan *customer cost hierarchy* sebagai dasar untuk mengelompokkan biaya operasional perusahaan ke dalam biaya pelanggan. Pendekatan pertama adalah membebankan semua biaya operasional kepada tiap-tiap kelompok pelanggan, sedangkan pendekatan kedua adalah membebankan hanya beberapa biaya operasional kepada tiap-tiap kelompok pelanggan. Sehubungan dengan penelitian ini penulis menggunakan pendekatan yang kedua, karena di PT SOHO Industri Pharmasi terdapat beberapa biaya yang tidak berhubungan dapat mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan atau dapat membuat keadaan perusahaan lebih baik lagi.

Dengan demikian perusahaan dapat mengukur dan mengevaluasi keberhasilan perusahaan. Pada umumnya salah satu indikator yang sering digunakan dalam menilai keberhasilan perusahaan adalah laba operasinya. Jika pada tiap periode terjadi kenaikan penghasilan yang lebih besar daripada kenaikan biayanya, maka dapat dikatakan perusahaan telah berhasil secara finansial.

## **1.6. Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode deskriptif analitis. Metode ini digunakan untuk menggambarkan fakta sebenarnya dari keadaan di perusahaan baik aspek kualitatif maupun aspek kuantitatif serta melakukan analisis untuk menilai kedua aspek tersebut. mengumpulkan data untuk kemudian diolah, dianalisis dan diproses lebih lanjut dengan dasar-dasar teori yang ada

## 2. Bagi pihak lainnya

Penulis berharap bahwa hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa lain, baik untuk menambah wawasan dan pengetahuan maupun sebagai referensi dalam penelitian-penelitian sejenis yang mungkin akan dilakukan.

## 3. Bagi penulis

Penelitian ini berguna bagi penulis untuk mengetahui bagaimana pengetahuan teoritis yang diperoleh selama masa perkuliahan dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari.

### **1.5. Rerangka Pemikiran dan Hipotesis**

Analisis profitabilitas pelanggan merupakan hal penting dalam bidang akuntansi manajemen karena analisis ini menjelaskan perbedaan satu atau sekelompok pelanggan dengan kontribusinya bagi perusahaan.

Dengan demikian analisis ini akan membantu pihak manajemen dalam mengambil keputusan yang berhubungan dengan pelanggannya. Apalagi dalam situasi persaingan yang sedemikian ketat saat ini, dimana kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama.

Dengan menggunakan prosedur pembebanan biaya berdasarkan aktifitas, perusahaan dapat memperoleh informasi mengenai pelanggan-pelanggan mana yang potensial sehingga perusahaan dapat menjaga hubungan baik dengan pelanggan-pelanggan tersebut. Ada dua pendekatan yang dapat digunakan untuk

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun dalam melakukan penelitian dengan mengacu pada identifikasi masalah di atas maka penulis memiliki sasaran sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui biaya-biaya pelanggan yang terdapat pada PT SOHO Industri Farmasi dan cara pengelompokan biaya-biaya tersebut di perusahaan.
2. Untuk mengetahui prosedur pembebanan biaya yang selama ini digunakan oleh perusahaan.
3. Untuk mengetahui sejauh mana penerapan analisis profitabilitas pelanggan dengan menggunakan konsep pembebanan biaya pelanggan berdasarkan activity based costing dalam meningkatkan laba perusahaan.

### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Penelitian dalam skripsi ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Bagi perusahaan di mana penelitian dilakukan  
Melalui penelitian ini, penulis berharap dapat memberi masukan kepada perusahaan dalam usahanya meningkatkan laba dengan menggunakan analisis profitabilitas pelanggan yang menggunakan konsep pembebanan biaya pelanggan berdasarkan activity based costing.

semakin banyak perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang distribusi obat, maka PT SOHO Industri Pharmasi harus menetapkan langkah-langkah yang tepat untuk mempertahankan eksistensinya.

Salah satu perencanaan yang dibuat manajemen adalah perencanaan laba. Laba merupakan tujuan utama dari perusahaan karena laba merupakan selisih antara pendapatan yang diterima dari hasil penjualan dengan biaya yang dikeluarkan. Oleh karena itu perencanaan laba dipengaruhi oleh perencanaan penjualan dan perencanaan biaya. Perencanaan laba berisikan langkah-langkah yang akan ditempuh perusahaan untuk mencapai besarnya target laba yang diinginkan.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka penulis akan mengidentifikasi beberapa masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Biaya-biaya pelanggan apa saja yang terdapat pada PT SOHO Industri Pharmasi (cabang Bandung) dan bagaimana pengelompokkan biaya-biaya tersebut di perusahaan.
2. Bagaimana prosedur pembebanan biaya pelanggan yang selama ini digunakan perusahaan.
3. Bagaimana penerapan analisis profitabilitas pelanggan dengan menggunakan activity based costing dalam usaha meningkatkan laba perusahaan.

perusahaan harus berorientasi pada pasar atau pelanggan dalam seluruh kegiatannya baik produksi maupun pemasaran..

Seiring dengan meningkatnya persaingan antar perusahaan, kegiatan bagian penjualan dan distribusi produk pun pada umumnya akan meningkat pula. Hal ini terlihat dari meningkatnya biaya yang dikeluarkan perusahaan untuk menjual dan mendistribusikan barangnya dari periode ke periode. Biaya-biaya tersebut misalnya, biaya menangani pesanan pelanggan, biaya gaji *medical representatif*, dan lain-lain. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengetahui dengan tepat bagaimana prosedur pembebanan biaya-biaya tersebut kepada masing-masing kelompok pelanggan sehingga perusahaan mampu melakukan analisis profitabilitas kelompok pelanggan yang pada akhirnya akan membantu pihak manajemen dalam mengambil keputusan yang tepat mengenai kelompok pelanggan perusahaan.

Dalam usaha untuk mengembangkan usahanya, suatu perusahaan tidak dapat terlepas dari peranan penyalur (*distributor*), baik yang berskala besar (*wholesaler*) maupun yang berskala kecil (*retailer*) untuk mendistribusikan produknya kepada konsumen akhirnya. Masing-masing pelanggan tersebut, dalam hal ini penyalur, tentu memiliki karakteristik yang berbeda-beda sehingga pelayanan yang diberikan perusahaan kepada mereka pun berbeda pula.

PT SOHO Industri Pharmasi merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam penyaluran obat generik. Dewasa ini perusahaan distribusi sangatlah penting, karena perusahaan distribusi secara langsung berhubungan dengan pelanggan yang tak lain merupakan sumber pendapatan bagi sebuah perusahaan. Karena saat ini



Pada umumnya profitabilitas pelanggan ditentukan oleh pendapatan dan biaya pelanggan. Biaya pelanggan yang dimaksud adalah biaya yang dikeluarkan perusahaan untuk melayani pelanggan. Dan yang menjadi masalah di sini adalah bagaimana perhitungan biaya pelanggan dengan tepat sehingga menghasilkan informasi mengenai pelanggan yang tepat pula.

Industri Farmasi merupakan salah satu industri yang saat ini sedang berkembang pesat, hal ini dikarenakan kebutuhan akan obat semakin tahun semakin meningkat, hal ini dikarenakan banyaknya wabah penyakit yang mudah menimpa manusia (disebabkan karena factor kondisi, lingkungan, makanan, keturunan, dan lain – lain), adapun hal lain yang menyebabkan kebutuhan obat meningkat adalah bencana alam di Indonesia yang sering kali terjadi (gempa, banjir, tsunami, longsor, dan lain – lain).

Akibat dari berkembangnya industri farmasi adalah timbulnya persaingan yang ketat, baik persaingan antar produsen yang memproduksi obat, maupun persaingan antar distributor.

Oleh karena itu, agar perusahaan dapat memenangkan persaingan, perusahaan harus memiliki strategi yang tepat dalam menjalankan usahanya. Perusahaan tidak hanya harus menghasilkan barang dan jasa yang dibutuhkan masyarakat secara kontinyu, tetapi juga dituntut untuk memperoleh laba secara kontinyu dan memadai. Hal ini dimaksudkan agar perusahaan dapat memiliki dana untuk mengembangkan usahanya baik melalui investasi, ekspansi, dan lain-lain. Untuk mencapai tujuan ini