

## ABSTRAK

Efektivitas penjualan dianggap menjadi faktor internal yang terpenting bagi suatu perusahaan untuk mencapai tujuannya secara optimal. Begitu pula pada PD.Dharma, suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang distribusi rokok menganggap bahwa efektivitas penjualan sangat diperlukan untuk dapat mempertahankan perusahaan dalam persaingan yang semakin ketat. Oleh karena itu, diperlukan pemeriksaan operasional terhadap efektivitas penjualan.

Dalam hal ini, PD. Dharma, harus dapat melihat pelanggan yang memiliki profitabilitas tinggi dan rendah. Dibutuhkan cara yang tepat untuk dapat meng-assign kos-kos tidak langsung yang terjadi secara merata pada berbagai pelanggan. Adanya perbedaan konsumsi sumber daya untuk tiap pelanggan yang berbeda menyebabkan penetapan kos ke pelanggan menggunakan *traditional costing* tidak lagi akurat.

Salah satu cara tepat yang dapat digunakan adalah sistem *activity-based costing* yang diterapkan pada setiap pelanggan agar perusahaan dapat memperoleh informasi yang akurat dalam mengambil keputusan guna menyusun strategi untuk melayani pelanggan serta memperoleh laba yang kontinu tanpa merusak hubungan baik dengan pelanggan.

Dari analisis profitabilitas pelanggan tersebut, dapat disimpulkan bahwa Carrefour dan PD. Mutiara tidak menguntungkan karena laba yang diperoleh terhadap total laba perusahaan sebesar (Rp. -34,224,716 atau 38%) dan (Rp. -64,849,614 atau 72%). Oleh karena itu, perlu dilakukan tindakan seperti mencari penyebab dari tingginya kos pada pelanggan yang tidak menguntungkan, salah satunya dengan mengurangi jumlah aktivitas yang sering dilakukan terhadap pelanggan tersebut, dalam penelitian ini adalah aktivitas penanganan pesanan. Penetapan *term of payment* dan *repeat order* atau kebijakan lainnya dapat menjadi alternatif pilihan bagi perusahaan untuk mengurangi kos dari aktivitas penanganan pesanan.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Kegunaan Penelitian .....	5
1.5 Rerangka Pemikiran .....	5
1.6 Metode Penelitian .....	8
1.6.1 Metoda Pengumpulan Data .....	8
1.6.2 Metoda Analisis .....	9
1.6.3 Rencana Analisis .....	10
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	12
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Akuntansi .....	13
2.1.1 Pengertian Akuntansi .....	13
2.2 Biaya .....	14
2.2.1 Pengertian Biaya .....	14
2.2.2 Penggolongan Biaya .....	15
2.2.2.1 Penggolongan Biaya Berdasarkan <i>Cost Hierarchy</i> .....	16

2.2.3 Biaya dan Beban .....	19
2.3 Akuntansi Biaya.....	21
2.3.1 Pengertian Akuntansi Biaya.....	21
2.3.2 Tujuan Akuntansi Biaya.....	22
2.4 Sistem Pembebanan Biaya .....	23
2.4.1 Sistem Biaya Tradisional .....	23
2.4.1.1 Pengertian Sistem Biaya Tradisional .....	23
2.4.1.2 Prosedur Pembebanan Dua Tahap Dalam Sistem Biaya Tradisional .....	24
2.4.1.3 Kelemahan Sistem Biaya Tradisional .....	25
2.4.2 <i>Activity Based Costing (ABC System)</i> .....	26
2.4.2.1 Pengertian <i>ABC System</i> .....	26
2.4.2.2 Langkah-Langkah <i>ABC System</i> .....	27
2.4.2.3 Tujuan <i>ABC System</i> .....	27
2.4.2.4 Perbedaan <i>ABC System</i> dan <i>Traditional System</i> .....	28
2.4.2.5 Prosedur Pembebanan Dua Tahap Dalam <i>ABC System</i> ..29	
2.4.2.5.1 Pembebanan Biaya Tahap Pertama.....	29
2.4.2.5.2 Pembebanan Biaya Tahap Kedua .....	30
2.4.2.6 <i>Cost Driver</i> .....	30
2.4.2.6.1 Pengertian <i>Cost Driver</i> .....	30
2.4.2.6.2 <i>Activity Cost Driver</i> .....	31
2.4.2.6.2.1 Pengertian <i>Activity Cost Driver</i> .....	31
2.4.2.6.2.2 Klasifikasi <i>Activity Cost Driver</i> .....	31
2.4.2.6.3 Memilih <i>Activity Cost Driver</i> yang Tepat.....	32
2.4.2.7 Keunggulan dan Kelemahan <i>ABC</i> .....	33
2.4.2.7.1 Keunggulan <i>ABC</i> .....	33
2.4.2.7.2 Kelemahan <i>ABC</i> .....	34
2.4.2.8 Kendala Penerapan <i>ABC System</i> .....	34

2.5 Laba.....	35
2.5.1 Pengertian Laba.....	35
2.5.2 Jenis-Jenis Laba .....	35
2.5.3 Tujuan Perhitungan Laba .....	36
2.5.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Laba .....	36
2.6 Analisis Profitabilitas Pelanggan .....	37
2.6.1 Pengertian Analisis Profitabilitas Pelanggan .....	37
2.6.2 Manfaat Analisis Profitabilitas Pelanggan.....	38
2.6.3 Komponen Dalam Analisis Profitabilitas Pelanggan.....	39
2.6.3.1 <i>Customer Revenues</i> .....	39
2.6.3.2 <i>Customer Costs</i> .....	39
2.6.4 Langkah-Langkah Analisis Profitabilitas Pelanggan.....	40
2.6.5 Tindak Lanjut Terhadap Analisis Profitabilitas Pelanggan .....	41

### **BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

3.1 Objek Penelitian .....	43
3.1.1 Sejarah Singkat PD. Dharma .....	43
3.1.2 Gambaran Umum Perusahaan.....	44
3.2 Metode Penelitian .....	46
3.2.1 Metoda yang Digunakan .....	46
3.2.2 Metoda Pengumpulan Data.....	46
3.2.2.1 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.2.3 Teknik Analisis .....	47

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian .....	49
4.1.1 Sistem Akuntansi Biaya PD. Dharma .....	49
4.1.1.1 Jenis dan Penggolongan Biaya PD. Dharma.....	49

4.2 Pembahasan.....	55
4.2.1 Penggolongan Biaya Operasional PD. Dharma Menurut Penulis.....	56
4.2.2 Penggolongan Biaya Operasional PD. Dharma Berdasarkan Tingkat Biaya Pelanggan .....	57
4.2.3 Penerapan Konsep Pembebanan Biaya Pelanggan Berdasarkan Aktivitas Pada PD. Dharma .....	62
4.2.3.1 Aktivitas Penjualan dan Distribusi di PD. Dharma .....	62
4.2.3.2 <i>Assign</i> Kos Sumber Daya ke Aktivitas .....	64
4.2.3.3 Pengelompokkan Biaya per Aktivitas.....	72
4.2.3.4 <i>Activity Driver</i> dan Tarif <i>Activity Driver</i> .....	84
4.2.3.4.1 <i>Activity Driver</i> .....	84
4.3 Tarif <i>Activity Driver</i> .....	86
4.4 Perhitungan Biaya Pelanggan Berdasarkan Konsep <i>Activity Based Costing</i> .....	88
4.4.3 Analisis Profitabilitas Pelanggan .....	90
4.4.4 Profil Profitabilitas Pelanggan .....	94
4.4.5 Pembahasan Analisis Profitabilitas Pelanggan Berdasarkan <i>Activity Based Costing System</i> Dalam Meningkatkan Laba Perusahaan .....	94

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Simpulan .....	102
5.2 Saran .....	103

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Rencana Analisis.....	11
Tabel 2.1	<i>Characteristics of High and Low Cost Customers</i> .....	40
Tabel 3.1	Teknik Analisis .....	48
Tabel 4.1	Biaya Operasional PD. Dharma Januari – Juni 2007.....	53
Tabel 4.2	Biaya Operasional PD. Dharma Januari – Juni 2007(Menurut Penulis)	58
Tabel 4.3	Biaya Pelanggan PD. Dharma Januari – Juni 2007 .....	60
Tabel 4.4	<i>Assignment</i> Biaya Telepon dan Fax PD. Dharma Januari – Juni 2007..	65
Tabel 4.5	<i>Assignment</i> Biaya Pos dan Materai PD. Dharma Januari – Juni 2007...	66
Tabel 4.6	<i>Assignment</i> Biaya Gaji Bagian Gudang PD. Dharma Januari – Juni 2007 .....	67
Tabel 4.7	<i>Assignment</i> Biaya Salesman PD. Dharma Januari – Juni 2007 .....	65
Tabel 4.8	<i>Assignment</i> Biaya Alat Tulis Kantor PD. Dharma Januari – Juni 2007	68
Tabel 4.9	<i>Assignment</i> Biaya <i>Entertainment</i> PD. Dharma Januari – Juni 2007.....	68
Tabel 4.10	<i>Assignment</i> Biaya Gaji Administrasi Penjualan PD. Dharma Januari – Juni 2007 .....	69
Tabel 4.11	<i>Assignment</i> Biaya Gaji Bagian Pengiriman dan Penagihan PD. Dharma Januari – Juni 2007 .....	70
Tabel 4.12	<i>Assignment</i> Biaya Pengiriman dan Penagihan PD. Dharma Januari – Juni 2007 .....	70
Tabel 4.13	<i>Assignment</i> Biaya Operasional PD. Dharma Januari – Juni 2007 .....	71
Tabel 4.14	<i>Assignment</i> Biaya Cetak dan Fotocopy PD. Dharma Januari – Juni 2007 .....	72
Tabel 4.15	Biaya Pelanggan PD. Dharma Januari – Juni 2007 .....	73
Tabel 4.16	Total Biaya per Aktivitas PD. Dharma Januari – Juni 2007 .....	82
Tabel 4.17	<i>Activity, Activity Driver, dan Tarif Activity Driver</i>	

PD. Dharma Januari – Juni 2007 .....	88
Tabel 4.18 Penggunaan Aktivitas PD. Dharma Januari – Juni 2007 .....	89
Tabel 4.19 Perhitungan Biaya Pelanggan Berdasarkan Konsep <i>ABC</i>	
PD. Dharma Januari – Juni 2007 .....	90
Tabel 4.20 Penjualan Bersih PD. Dharma Januari – Juni 2007 .....	92
Tabel 4.21 Analisis Profitabilitas Pelanggan PD. Dharma Januari – Juni 2007 .....	93
Tabel 4.22 Pelanggan dan Penjualan Bersih PD. Dharma Januari – Juni 2007 .....	96
Tabel 4.23 Pelanggan dan Laba Usaha PD. Dharma Januari – Juni 2007 .....	96
Tabel 4.24 Ranking Pelanggan Berdasarkan Penjualan Bersih	
PD. Dharma Januari – Juni 2007 .....	97
Tabel 4.25 Rangking Pelanggan Berdasarkan Laba Usaha	
PD. Dharma Januari – Juni 2007 .....	97

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Rerangka Pemikiran .....	5
-------------------------------------	---



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Struktur Organisasi dan *Job Description*
2. Berita Acara Bimbingan
3. Surat Izin Penelitian Untuk Penyusunan Skripsi
4. Pernyataan Keaslian Karya Tulis Skripsi
5. Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah Untuk Kepentingan Akademis

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA  
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai mahasiswa/i Universitas Kristen Maranatha Bandung, yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **Laura Undari**  
NRP : **0451104**

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Maranatha Hak Bebas Royalti Non-Ekklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya saya yang berjudul: **PERANAN PROFITABILITAS PELANGGAN MENGGUNAKAN KONSEP ACTIVITY BASED COSTING DALAM MENCAPAI EFEKTIVITAS PENJUALAN**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekklusif ini Universitas Kristen Maranatha Bandung berhak menyimpan, mengalih media/ format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan/ mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Kristen Maranatha Bandung, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Bandung  
Pada tanggal: **8 Januari 2008**  
Yang menyatakan

**( Laura Undari )**

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

### **PERANAN PROFITABILITAS PELANGGAN MENGGUNAKAN KONSEP ACTIVITY BASED COSTING DALAM MENCAPAI EFEKTIVITAS PENJUALAN**

Adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagian tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah di berikan oleh Universitas batal saya terima.

Bandung, **8 Januari 2008**  
Yang memberi pernyataan,

**( Laura Undari )**

Saksi 1, sebagai pembimbing skripsi merangkap anggota tim penguji skripsi

**( Tan Ming Kuang, SE, MSi. )**

