

ABSTRACT

Changes of business conditions causes the market power does not lie in the hands of producers anymore yet shift to the customer's hands. Such condition forces every organization to serve their customers better. Yet due to various customers' needs and wants to be served, every organization needs to be specify profitability of their customers, because not all of their customers provide possitive profit contributions for the company.

The research was accomplished to manage customers in the PT. Papyrus Sakti Paper Mill by means of customer profitability analysis. Data were derived from income statement of PT. Papyrus Sakti Paper Mill and other internal data such as service activities to the customers and the service cost. The applied analysis tool was customer classification matrix.

The research indicated that information from CPA could be used to find out the profitable and unprofitable customers and decisions could be made in managing profitable and unprofitable customers.

Keywords: Customer Profitability Analysis and Customer Classification Matrix.

ABSTRAK

Perubahan kondisi bisnis menyebabkan kekuasaan pasar tidak lagi di tangan produsen tetapi beralih ke tangan konsumen. Keadaan tersebut membuat setiap organisasi melayani pelanggannya dengan lebih baik. Akan tetapi dengan adanya beragam kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk dilayani maka tiap organisasi perlu menentukan profitabilitas pelanggannya, karena tidak semua pelanggan memberikan kontribusi laba positif bagi perusahaan.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengelola pelanggan-pelanggan PT. Papyrus Sakti Paper Mill melalui analisa profitabilitas pelanggan. Data diperoleh dari laporan laba rugi PT. Papyrus Sakti Paper Mill dan data internal lainnya berupa aktivitas-aktivitas pelayanan kepada pelanggan, biaya pelayanan. Alat analisa yang digunakan yaitu matriks pengelompokkan pelanggan.

Penelitian ini membuktikan bahwa informasi yang diperoleh dari *CPA* dapat digunakan untuk mengetahui pelanggan yang menguntungkan dan tidak menguntungkan dan diambil suatu keputusan berupa tindakan-tindakan yang dilakukan dalam mengelola pelanggan yang menguntungkan dan tidak menguntungkan.

Kata kunci: Analisa Profitabilitas Pelanggan dan Matrix Pengelompokkan Pelanggan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
 BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN	
HIPOTESIS.....	7
2.1 Kajian Pustaka.....	7
2.1.1 Pengertian <i>Customer</i>	7
2.1.2 Pengukuran Laba.....	8

2.1.3 Konsep Biaya.....	8
2.1.3.1 Penggolongan Biaya.....	10
2.1.3.2 Metode Pembebanan Biaya.....	11
2.1.4 Komponen Laporan Profitabilitas Pelanggan.....	15
2.1.5 Tujuan Pembuatan Laporan Profitabilitas Pelanggan.....	16
2.1.6 Pentingnya Analisa Profitabilitas Pelanggan bagi Manajemen.....	17
2.1.7 Mengatur Biaya Pelanggan.....	18
2.2 Kerangka Pemikiran.....	23
 BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Metode Penelitian.....	27
3.2 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	28
3.2.1 Jenis Data.....	28
3.2.2 Sumber Data.....	28
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.4 Variabel Penelitian.....	29
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Hasil Penelitian.....	30
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	30
4.1.2 Sejarah Perusahaan.....	30
4.1.3 Tata Letak Pabrik.....	32
4.1.4 Struktur Organisasi.....	33

4.1.5 Wewenang dan Tanggungjawab.....	34
4.1.6 Deskripsi Data.....	53
4.1.7 Analisa Data.....	57
4.1.7.1 Penggolongan Biaya.....	57
4.1.7.2 Analisa Biaya-Biaya yang Dikeluarkan oleh PT PSPM....	58
4.1.7.3 Perhitungan Biaya yang Timbul dari masing-masing Pusat Aktivitas dan Analisa Biaya yang Dikeluarkan oleh masing-masing Pool dari tiap-tiap Pusat Aktivitas.....	60
4.1.7.4 Membebankan Biaya yang dikeluarkan masing-masing Pusat Aktivitas ke Pelanggan berdasarkan Metode <i>Activity Based Costing</i>	63
4.1.7.5 Menghitung Profit tiap Pelanggan dan dilaporkan dalam Bentuk Laporan Profitabilitas Pelanggan.....	66
4.2 Pembahasan.....	74
4.2.1 Analisa Profitabilitas Pelanggan, Pengelompokkan Pelanggan ke dalam <i>Matrix Customer Classification Matrix</i>	74
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	82
5.1 Simpulan.....	82
5.2 Saran.....	84
 DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN.....	87
RIWAYAT HIDUP.....	103

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 <i>The Customer Classification Matrix</i>	20
Gambar 2 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 3 <i>Customer Classification Matrix</i> Tahun 2010.....	75
Gambar 4 <i>Customer Classification Matrix</i> Tahun 2009.....	76

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I	<i>Characteristic of High and Low Cost to Serve Customers</i>19
Tabel II	Biaya Variabel PT PSPM Tahun 2009 dan 2010.....53
Tabel III	Biaya Tetap PT PSPM Tahun 2009 dan 2010.....54
Tabel IV	Data penggerak biaya yang dikonsumsi tiap pelanggan Tahun 2010.....64
Tabel V	Data penggerak biaya yang dikonsumsi tiap pelanggan Tahun 2009.....65
Tabel VI	Aktivitas penggerak biaya dan tarif PT PSPM tahun 2010 dan 2009.....66
Tabel VII	Biaya Pelanggan Berdasarkan aktivitas yang dikonsumsi oleh tiap pelanggan Tahun 2010.....67
Tabel VIII	Biaya Pelanggan Berdasarkan aktivitas yang dikonsumsi oleh tiap pelanggan Tahun 2009.....68
Tabel IX	Data Penjualan Bersih per pelanggan PT PSPM Untuk Tahun 2010 dan 2009.....69
Tabel X	Margin Bersih Per Pelanggan Tahun 2010.....70
Tabel XI	Margin Bersih Per Pelanggan Tahun 2009.....70
Tabel XII	Margin pelanggan per pelanggan Tahun 2010.....71
Tabel XIII	Margin pelanggan per pelanggan Tahun 2009.....72
Tabel XIV	Biaya Bersama PT PSPM Untuk Tahun 2010 dan 2009.....73
Tabel XV	<i>Operating Income</i> Tahun 2010 dan 2009.....74

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN A	Biaya-biaya yang dikeluarkan oleh PT PSPM
	Tahun 2009 & 2010.....87
LAMPIRAN B	Biaya Penjualan, Umum dan Administrasi
	Bandung.....88
LAMPIRAN C	Biaya yang dikeluarkan bagian Penjualan Tahun
	2010.....90
LAMPIRAN D	Biaya-biaya yang dikonsumsi, penggerak biaya, tarif Tahun
	2010 bagian Penjualan.....91
LAMPIRAN E	Biaya yang dikonsumsi oleh Divisi Pengiriman dan
	Pengepakan Tahun 2010.....92
LAMPIRAN F	Biaya-biaya yang dikonsumsi, penggerak biaya, tarif Tahun
	2010 bagian Pengiriman dan Pengepakan.....93
LAMPIRAN G	Biaya yang dikeluarkan bagian Penjualan Tahun 2009.....94
LAMPIRAN H	Biaya-biaya yang dikonsumsi, penggerak biaya, tarif Tahun
	2009 bagian Penjualan.....95
LAMPIRAN I	Biaya yang dikonsumsi oleh Divisi Pengiriman dan
	Pengepakan Tahun 2009.....96
LAMPIRAN J	Biaya-biaya yang dikonsumsi, penggerak biaya, tarif Tahun
	2009 bagian Pengiriman dan Pengepakan.....97
LAMPIRAN K	Data Penjualan Bersih per pelanggan PT PSPM untuk Tahun
	2010.....98

LAMPIRAN L	Data Penjualan Bersih per pelanggan PT PSPM untuk Tahun 2009.....	99
LAMPIRAN M	Laporan Profitabilitas Pelanggan pada PT PSPM Tahun 2010.....	100
LAMPIRAN N	Laporan Profitabilitas Pelanggan pada PT PSPM Tahun 2009.....	101
LAMPIRAN O	Struktur Organisasi PT Papyrus Sakti Paper Mill.....	102