

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Globalisasi ekonomi berkembang dengan sangat pesat sehingga menyebabkan perubahan dalam lingkungan bisnis, dimana kendali bisnis telah berpindah dari tangan produsen ke tangan konsumen. Pasar tidak lagi hanya dimasuki oleh pesaing-pesaing domestik, namun oleh pesaing-pesaing mancanegara. Sehingga, terjadi pergeseran kekuasaan dalam pasar. Keadaan sebelumnya, produsen yang menentukan produk dan jasa yang mereka butuhkan dan harus dipenuhi oleh produsen. Perubahan itu menimbulkan persaingan yang semakin ketat diantara perusahaan lokal dan perusahaan asing dalam mendapatkan pelanggan, sehingga perlu diperhatikan oleh setiap perusahaan untuk dapat tetap bertahan di era globalisasi ini.

Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan selalu berusaha menjalin hubungan yang berkualitas dengan mitra bisnisnya. Hubungan baik itu perlu dilakukan oleh suatu perusahaan, karena menarik pelanggan baru memerlukan biaya yang lebih besar daripada mempertahankan pelanggan. Pelanggan yang bertahan mengkonsumsi biaya tersebut selama lebih dari satu periode dan perusahaan tidak perlu mengeluarkan biaya lagi pada periode berikutnya. Sehingga makin lama pelanggan dipertahankan makin banyak keuntungan yang diperoleh karena perusahaan tidak perlu mengeluarkan biaya untuk memancing pelanggan baru. Menarik pelanggan baru memerlukan biaya iklan, promosi tatap muka, penyusunan

proposal, dan penyusunan daftar calon pelanggan. Mempertahankan pelanggan agar senang juga memerlukan usaha yang keras karena pelanggan lama akan mau membayar lebih jika diberi pelayanan tambahan. Keuntungan yang bisa diperoleh dengan mempertahankan pelanggan adalah penurunan biaya operasi, keuntungan tambahan dari kelebihan harga, keuntungan dari pembelian tambahan, dan keuntungan dari peningkatan usaha atas informasi yang diberikan pelanggan kepada orang lain tentang pelayanan perusahaan yang baik.

Pelanggan memiliki berbagai kebutuhan pelayanan yang berbeda satu dengan yang lain dengan tingkat pembelian yang berbeda pula, sehingga perlu bagi perusahaan untuk memahami profitabilitas pelanggannya. Karena terdapat pelanggan yang lebih menguntungkan dari pelanggan yang lainnya. Penentuan profitabilitas pelanggan bisa digunakan untuk memberi informasi dalam menilai kinerja manager dan pengambilan keputusan ekonomi. Penentuan profitabilitas pelanggan dapat dilakukan dengan dua cara. Pertama, mengidentifikasi pelanggan, sedangkan yang kedua dengan menentukan, menambah dan mempertahankan pelanggan yang memberi nilai tambah bagi perusahaan dan menyisihkan pelanggan yang tidak menguntungkan.

Analisa atas profitabilitas pelanggan merupakan analisa atas perbandingan antara biaya dalam pemberian pelayanan kepada *customer* tertentu atau suatu kelompok pelanggan dengan keuntungan yang dapat diperoleh dalam rangka meningkatkan profitabilitas organisasi secara keseluruhan. Biaya pelanggan merupakan analisa biaya aktivitas dalam pemberian pelayanan kepada pelanggan tertentu. Pembebanan biaya pelayanan dilakukan dengan menggunakan pendekatan *Activity Based Costing (ABC)*. Pendekatan ini digunakan sebagai improvisasi dari

sistem biaya tradisional. Menurut Hilton (2003:145), *“Activity Based Costing or ABC is costing method that first assigns costs to activities and then to goods and services based on how much each good and service use the activities.”* Jadi ABC merupakan suatu metode biaya yang membebankan biaya ke aktivitas kemudian akan dibebankan ke produk atau jasa berdasarkan jumlah aktivitas yang dikonsumsi oleh suatu produk atau jasa tersebut. Pendekatan ABC didalamnya terdapat tingkat unit, batch, produk dan fasilitas bagi manajemen menilai laba, dan juga untuk mengetahui adanya biaya yang tidak bernilai tambah. Pendekatan berdasarkan aktivitas dapat menggambarkan kegiatan operasi manufaktur secara keseluruhan.

PT Papyrus Sakti Paper Mill merupakan perusahaan manufaktur yang menjual produk untuk keperluan industri antara lain karton duplex, dengan lapisan belakang berwarna abu-abu dan berwarna putih, karton berwarna jenis *BC (Brief Card)* dan karton warna bermotif yang memiliki banyak pelanggan di semua kantor cabangnya. Keragaman pelanggan yang dimiliki perusahaan dengan berbagai kebutuhan pelayanan yang berbeda-beda menyebabkan perusahaan perlu melakukan analisa atas profitabilitas untuk masing-masing *customer*-nya. Besar profit per *customer* yang merupakan kontribusi laba bagi laba perusahaan secara keseluruhan akan dilaporkan dalam laporan profitabilitas pelanggan. Laporan itu digunakan untuk memberi informasi mengenai pelanggan yang menguntungkan dan pelanggan yang tidak menguntungkan. Dengan diketahuinya status pelanggan tersebut, manajemen dapat mengambil keputusan atas apa yang harus dilakukan dalam mengelola pelanggan yang tidak potensial dan mempertahankan pelanggan yang potensial.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengambil judul **“Analisa Profitabilitas Pelanggan dan Customer**

Classification Matrix dalam Mengelola Pelanggan pada PT Papyrus Sakti Paper Mill di Bandung.”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, penulis mengidentifikasi masalah ke dalam bentuk pertanyaan penelitian yaitu:

1. Bagaimana pembuatan laporan profitabilitas pelanggan ditentukan berdasarkan *Activity Based Costing* ?
2. Bagaimana mengelompokkan pelanggan perusahaan ke dalam *customer classification matrix* ?
3. Bagaimana hasil analisa pengelompokkan pelanggan dalam rangka mengelola masing-masing pelanggan berdasarkan *customer classification matrix* ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pembuatan laporan profitabilitas, dengan menggunakan metode *Activity Based Costing* sebagai dasar pembebanan biaya pelayanan.
2. Untuk mengelompokkan pelanggan ke dalam *customer classification matrix*.
3. Untuk menganalisa hasil pengelompokkan pelanggan dalam rangka mengelola masing-masing pelanggan berdasarkan *customer classification matrix*.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian yang dilakukan penulis pada PT Papyrus Sakti Paper Mill mengenai perhitungan profitabilitas pelanggan dan *customer classification matrix* ditunjang

dengan studi kepustakaan sehingga diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna dan bermanfaat:

1. Bagi perkembangan ilmu pengetahuan

Diharapkan hasil penelitian dapat memberikan informasi dan pemikiran yang dapat mendukung perkembangan ilmu pengetahuan, terutama dibidang akuntansi dan manajemen.

2. Bagi perkembangan penelitian

Agar dapat mengembangkan, memperluas dan menggali lebih dalam mengenai teori-teori yang diperoleh melalui penelitian.

3. Bagi Perusahaan yang menjadi subjek penelitian

- Diharapkan hasil penelitian dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak perusahaan untuk menggunakan laporan profitabilitas pelanggan dalam menganalisa kontribusi laba per pelanggannya.
- Kesimpulan dan saran yang diberikan penulis pada akhir penelitian dapat bermanfaat untuk membangun dan menunjang perkembangan PT Papyrus Sakti Paper Mill.

4. Bagi Penulis

- Menambah pemahaman, wawasan pengetahuan, dan pengertian dalam masalah perhitungan profitabilitas pelanggan, dengan menggunakan metode *Activity Based Costing* sebagai dasar pembebanan biaya pelayanan.
- Meningkatkan kemampuan penulis dalam mengumpulkan data, menganalisisnya dan menarik kesimpulan.

5. Bagi Masyarakat

Untuk menambah pengetahuan mengenai profitabilitas pelanggan dan *customer classification matrix* dengan menggunakan metode *Activity Based Costing*.