

CUSTOMER CONTRIBUTION ANALYSIS

KELOMPOK PELANGGAN BISNIS

PT PLN (PERSERO) DISTRIBUSI BALI

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)

Pada Program Studi Akuntansi

Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh :

Noveta Dwi Hapsari

NPM : 06 04 16307

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2011

SKRIPSI

SKRIPSI

**CUSTOMER CONTRIBUTION ANALYSIS
KELOMPOK PELANGGAN BISNIS
PT PLN (PERSERO) DISTRIBUSI BALI**

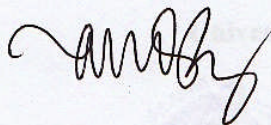
Disusun Oleh :

Noveta Dwi Hapsari

NPM : 06 04 16307

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



H. Andre Purwanugraha, SE., MBA.

Tanggal 15 Maret 2011

SKRIPSI

**CUSTOMER CONTRIBUTION ANALYSIS
KELOMPOK PELANGGAN BISNIS
PT PLN (PERSERO) DISTRIBUSI BALI**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

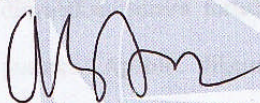
Noveta Dwi Hapsari

NPM : 06 04 16307

**Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 7 April 2011
dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat
Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

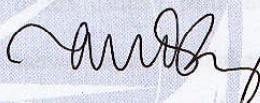
SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji

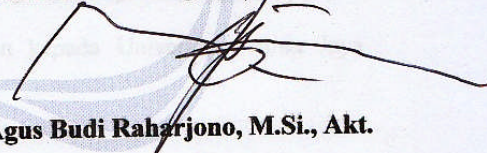


Dra. Anastasia Susty Ambarriani, M.Si., Akt.

Anggota Panitia Penguji



H. Andre Purwanugraha, SE., MBA.



Drs. Agus Budi Raharjono, M.Si., Akt.

Yogyakarta, 7 April 2011

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Dr. Dorothea Wahyu Ariani, SE., MT.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

CUSTOMER CONTRIBUTION ANALYSIS
KELOMPOK PELANGGAN BISNIS
PT PLN (PERSERO) DISTRIBUSI BALI

Benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut atau daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yang Menyatakan



Noveta Dwi Hapsari

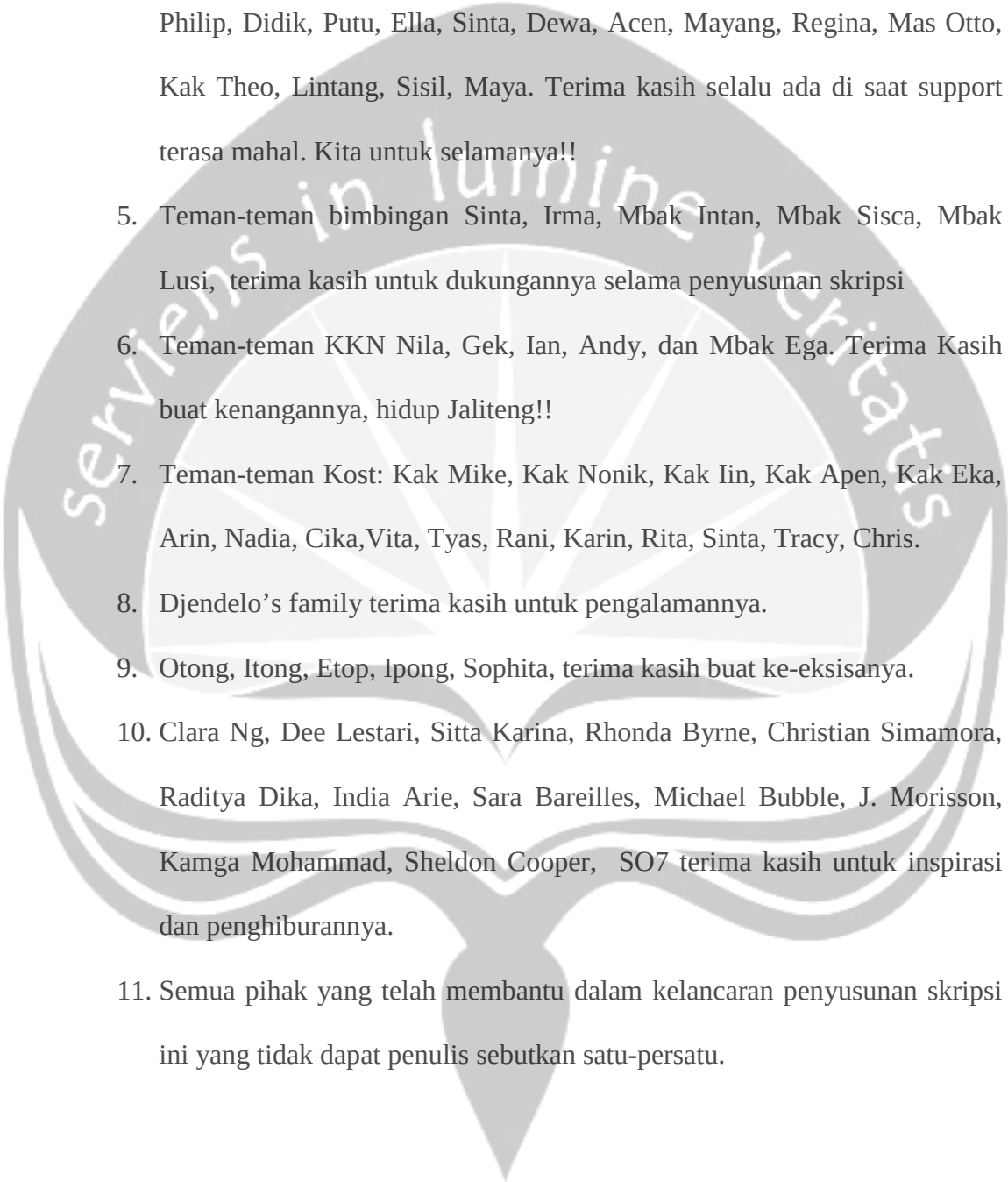
KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yesus Kristus atas segala limpahan kasih dan karunia yang telah Ia berikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya dorongan, motivasi, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu maka pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak H. Andre Purwanugraha, SE., MBA. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktunya untuk memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis.
2. Papa, Mama, Mas Bony, Dela yang selalu memberikan doa, motivasi, dorongan dan bantuan baik moril maupun materiil selama penyusunan skripsi ini sampai selesai dengan baik. I woph yuu!
3. Bapak I Made Koplín, Bapak Daniel Lestanto, Bapak Imam beserta seluruh staff PT PLN (PERSERO) Distribusi Bali yang telah memberikan ijin dan meluangkan waktu kepada penulis untuk melakukan penelitian.

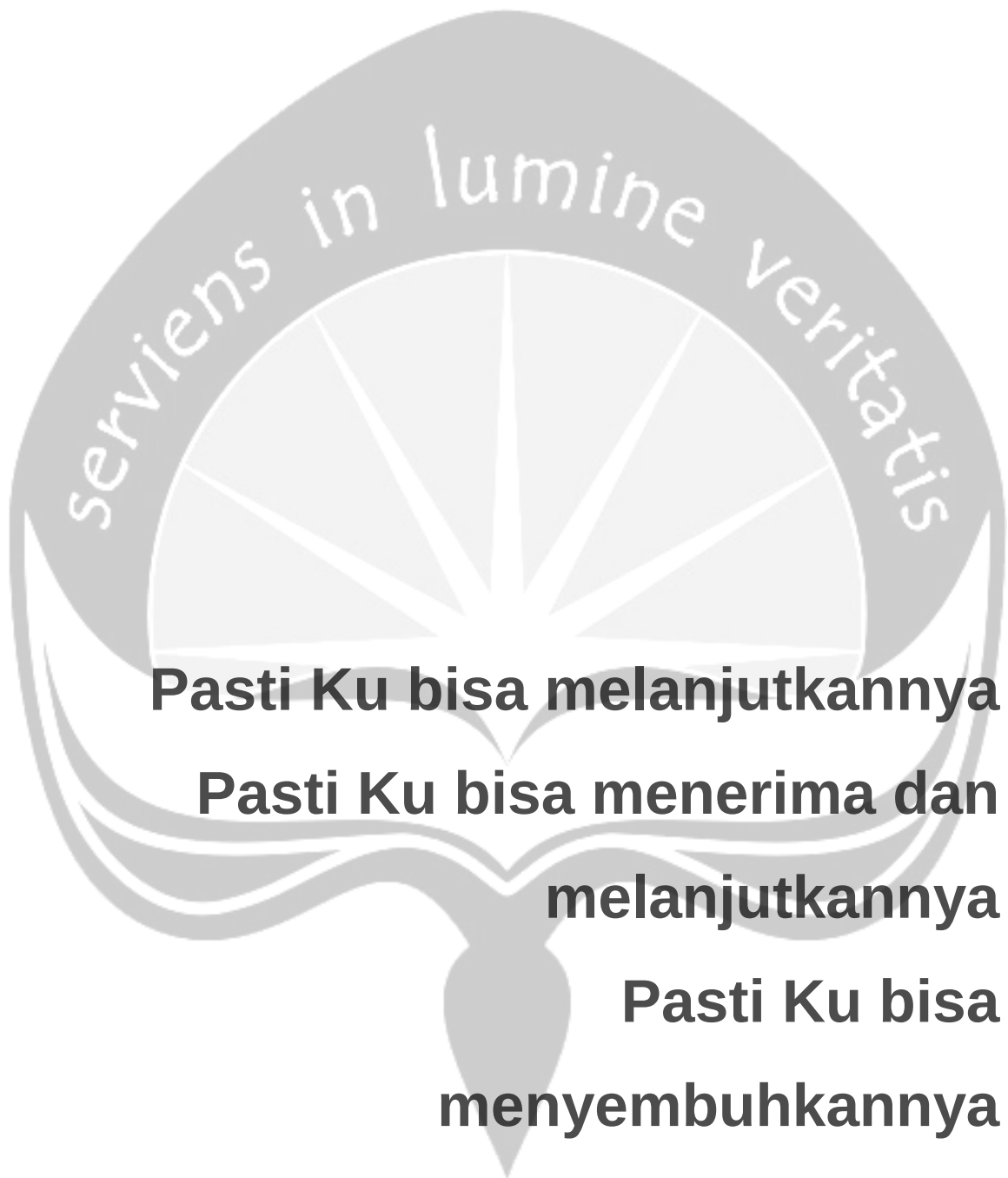
- 
4. Teman-teman kuliah yang memberikan dukungan dan bantuan sejak awal penulisan skripsi: Wulan, Dara, Alex, Heru, Vania, Tino, Timmy, Aji, Philip, Didik, Putu, Ella, Sinta, Dewa, Acen, Mayang, Regina, Mas Otto, Kak Theo, Lintang, Sisil, Maya. Terima kasih selalu ada di saat support terasa mahal. Kita untuk selamanya!!
 5. Teman-teman bimbingan Sinta, Irma, Mbak Intan, Mbak Sisca, Mbak Lusi, terima kasih untuk dukungannya selama penyusunan skripsi
 6. Teman-teman KKN Nila, Gek, Ian, Andy, dan Mbak Ega. Terima Kasih buat kenangannya, hidup Jaliteng!!
 7. Teman-teman Kost: Kak Mike, Kak Nonik, Kak Iin, Kak Apen, Kak Eka, Arin, Nadia, Cika, Vita, Tyas, Rani, Karin, Rita, Sinta, Tracy, Chris.
 8. Djendelo's family terima kasih untuk pengalamannya.
 9. Otong, Itong, Etop, Ipong, Sophita, terima kasih buat ke-eksisanya.
 10. Clara Ng, Dee Lestari, Sitta Karina, Rhonda Byrne, Christian Simamora, Raditya Dika, India Arie, Sara Bareilles, Michael Bubble, J. Morisson, Kamga Mohammad, Sheldon Cooper, SO7 terima kasih untuk inspirasi dan penghiburannya.
 11. Semua pihak yang telah membantu dalam kelancaran penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Semoga segala bantuan yang telah mereka berikan kepada saya selama ini akan mendapat balasan yang setimpal dari-Nya

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang saya miliki, sehingga masih banyak kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca amat diharapkan.

Yogyakarta, April 2011

Noveta Dwi Hapsari



Pasti Ku bisa melanjutkannya

**Pasti Ku bisa menerima dan
melanjutkannya**

**Pasti Ku bisa
menyembuhkannya**

Semua tak berakhir di sini

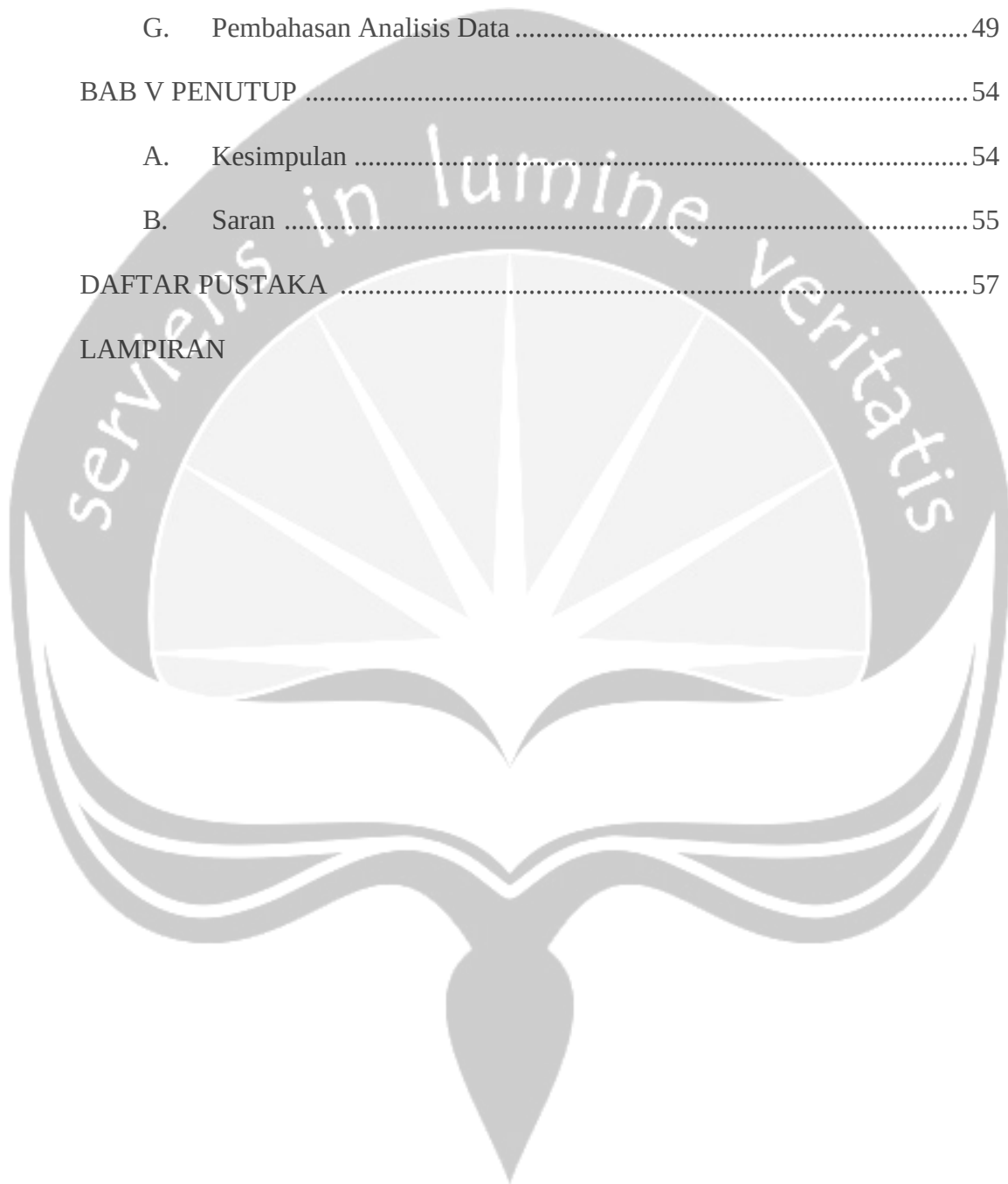
-Sheila On 7-

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN MOTTO	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
INTISARI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
F. Metode Penelitian	6
G. Sistematika Penulisan	8

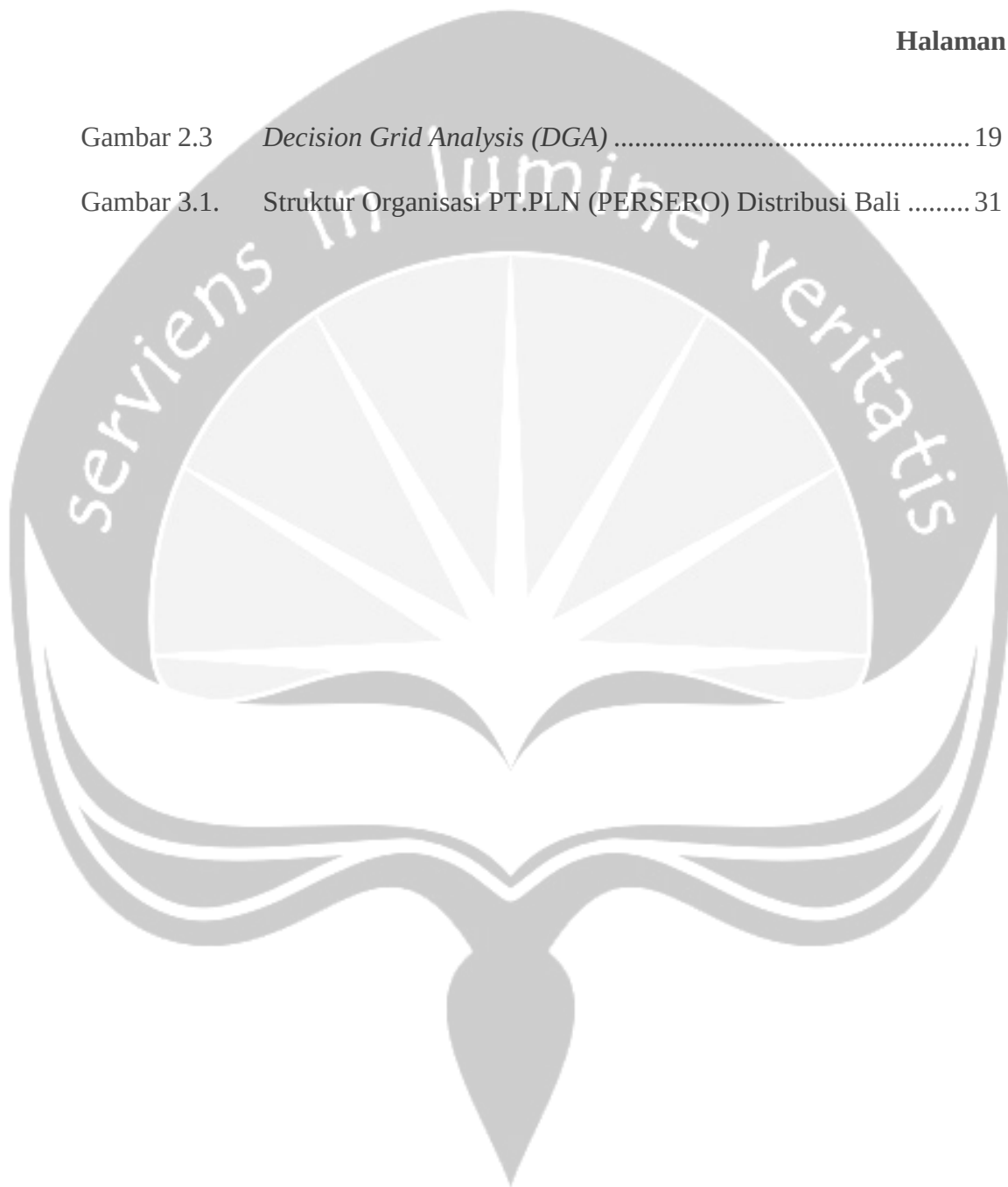
BAB II <i>CUSTOMER PROFITABILITY ANALYSIS (CPA)</i>	10
A. Pengertian <i>Customer Profitability Analysis (CPA)</i>	10
B. Pentingnya <i>Customer Profitability Analysis (CPA)</i>	11
C. Penerapan <i>Customer Profitability Analysis (CPA)</i>	15
1. <i>CPA</i> menurut Supriyono	15
2. <i>CPA</i> menurut Hilton.....	17
3. <i>CPA</i> menurut dengan <i>Decision Grid Analysis</i>	19
4. <i>CPA</i> menurut Wiwik Sunarni.....	21
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	25
A. Sejarah PT. PLN (PERSERO)	25
B. Struktur Organisasi PT. PLN (PERSERO)	26
C. Nilai – Nilai Perusahaan.....	32
D. Dasar Hukum Perusahaan	33
E. Pengembangan Organisasi	34
F. Aktivitas Bisnis	35
BAB IV ANALISIS DATA	37
A. Mengidentifikasi dan Mengelompokkan Pelanggan Berdasarkan Daya Tersambung.....	37
B. Menganalisa Cara Perusahaan dalam Melayani Setiap Kelompok Pelanggan	38
C. Mengidentifikasi pendapatan, BPP, Subsidi, dan Menghitung Laba Kotor Setiap Kelompok Pelanggan.....	41
D. Mengalokasikan Biaya Tidak Langsung ke Pelanggan Bisnis.....	44

E.	Menyusun <i>Customer Profitability Report</i>	46
F.	Menentukan Rangking Berdasarkan Profitabilitas Tertinggi.....	48
G.	Pembahasan Analisis Data	49
BAB V PENUTUP		54
A.	Kesimpulan	54
B.	Saran	55
DAFTAR PUSTAKA		57
LAMPIRAN		



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.3 <i>Decision Grid Analysis (DGA)</i>	19
Gambar 3.1. Struktur Organisasi PT.PLN (PERSERO) Distribusi Bali	31



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 <i>Customer Profitability Analysis</i>	16
Tabel 2.2 <i>Customer Profitability Statement</i>	18
Tabel 2.4 Perbandingan Metode Penerapan <i>CPA</i>	23
Tabel 4.1. Data Pelanggan.....	37
Tabel 4.2 Tarif Biaya Beban Kelompok Pelanggan Bisnis.....	42
Tabel 4.3 Laba Kotor Golongan Tarif Bisnis tahun 2009.....	44
Tabel 4.4 Biaya Pelayanan Pelanggan tahun 2009.....	45
Tabel 4.5 Rangking Profitabilitas Kelompok Pelanggan Bisnis	48

CUSTOMER CONTRIBUTION ANALYSIS
KELOMPOK PELANGGAN BISNIS
PT PLN (PERSERO) DISTRIBUSI BALI

Disusun Oleh:
Noveta Dwi Hapsari
NPM : 06 04 16307

Pembimbing Utama

H.Andre Purwanugraha, SE., MBA.

Intisari

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kelompok pelanggan mana pada kelompok pelanggan bisnis yang memberikan kontribusi terbesar terhadap laba bagi PT. PLN (PERSERO) Distribusi Bali. Kontribusi setiap kelompok pelanggan di ukur dari besarnya rasio antara laba bersih dengan pendapatan setiap golongan tarif pada kelompok pelanggan bisnis.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan dengan melakukan tanya jawab langsung dengan pimpinan atau pihak terkait yang dapat memberikan Informasi yang dibutuhkan. Observasi dilakukan dengan melihat dan mengamati langsung keadaan sesungguhnya di obyek yang diteliti.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kelompok pelanggan yang memberikan kontribusi terbesar terhadap laba bagi PT. PLN (PERSERO) Distribusi Bali adalah kelompok pelanggan bisnis golongan tarif B-2 dengan daya di atas 2.200 VA - 200 kVA.

Kata Kunci : *Customer Profitability Analysis*, kelompok pelanggan bisnis