

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1.Latar Belakang

Lingkungan bisnis menjadi semakin kompetitif dan mendorong adanya perubahan dalam berbagai aspek bisnis. Salah satu perubahan yang terjadi adalah munculnya paradigma-paradigma baru dalam organisasi dan manajemen. Salah satu paradigma baru yang berkembang dalam organisasi dan manajemen adalah *customer value*. Terkadang, masih ada beberapa perusahaan yang menjalankan bisnisnya hanya berfokus pada produk atau jasa namun tidak berfokus kepada pelanggan. Seharusnya, sebagai produsen, fokus perusahaan juga harus dibagi ke dalam kepuasan para pelanggannya. Menurut Kotler et al. (2008), pelanggan yang loyal memakai produk perusahaan bisa dicapai dari keberhasilan perusahaan membuat para pelanggannya puas. Di zaman modern seperti saat ini, dunia bisnis menjadi semakin maju sehingga membuat pelanggan menjadi lebih selektif terhadap produk yang akan dibeli. Tidak hanya itu saja, namun kadang permintaan pelanggan juga semakin kompleks. Tentu saja, hal ini akan menimbulkan banyak aktivitas dan biaya perusahaan dengan tujuan agar perusahaan dapat mengerti pasar apa yang diminati pelanggan sekaligus agar perusahaan mampu membuat informasi biaya yang akurat dan relevan.

Informasi biaya yang dibutuhkan oleh manajemen bisa dibuat dengan sistem informasi akuntansi manajemen. Tentunya, informasi biaya yang relevan dan akurat akan sangat berpengaruh terhadap perusahaan, baik itu untuk menyelesaikan masalah perusahaan ataupun pengambilan keputusan perusahaan. Jika dikaitkan dengan pelanggan, manajemen perusahaan sangat memerlukan informasi tentang kinerja dan kontribusi laba setiap pelanggan. Dengan pelaporan segmen, manajer dapat terbantu untuk pengambilan keputusan sekaligus memudahkan manajemen untuk melakukan evaluasi dalam penyelesaian masalah.

Objek yang akan diteliti di dalam penelitian ini adalah Kanita Catering. Kanita Catering merupakan perusahaan yang bergerak di bidang *food and beverage*. Proses produksi yang dilakukan oleh Kanita Catering merupakan proses yang dilakukan ketika ada pesanan. Hingga saat ini Kanita Catering memiliki 4 pelanggan tetap antara lain Rumah Sakit Panti Rapih, Stikes Panti Rapih, Asrama Carolina, dan Provisialat CB. Tidak hanya melayani para pelanggan tetap yang merupakan suatu instansi Kanita Catering juga biasa melayani pemesanan dalam partai kecil maupun besar.

Kanita membagi kelompok pelanggan menjadi 2 bagian besar yakni pelanggan institusi dan individu. Selain itu untuk mengetahui pendapatan setiap institusi dengan lebih detail maka Kanita membagi kelompok pelanggan institusi menjadi 4 kelompok pelanggan yakni Rumah Sakit Panti Rapih (RSPR), Stikes Panti Rapih, Asrama Carolina, dan Provisialat CB. Data berkaitan dengan Pendapatan Kanita Catering pada tahun 2021 dapat dilihat melalui tabel 1.1. berikut ini

**Tabel 1. 1.**  
**Pendapatan Kanita Catering 2021**

Bulan	Institusi				Individu
	RSPR	Stikes Panti Rapih	Asrama Carolina	Provisialat CB	
Januari	Rp 125.674.500	Rp 15.481.000	Rp 19.417.000	Rp 25.270.000	Rp 10.786.000
Februari	Rp 78.697.500	Rp 15.154.000	Rp 10.295.000	Rp 25.830.000	Rp 14.437.500
Maret	Rp 101.115.000	Rp 17.665.500	Rp 8.544.000	Rp 29.320.000	Rp 17.404.000
April	Rp 43.810.000	Rp 19.583.000	Rp 10.366.000	Rp 27.240.000	Rp 20.435.000
Mei	Rp 119.527.500	Rp 16.122.000	Rp 8.920.000	Rp 27.790.000	Rp 6.713.500
Juni	Rp 90.415.500	Rp 18.659.500	Rp 8.862.000	Rp 30.740.000	Rp 11.182.000
Juli	Rp 94.909.500	Rp 15.215.000	Rp 10.890.000	Rp 25.500.000	Rp 12.190.000
Agustus	Rp 48.680.000	Rp 12.099.500	Rp 8.823.000	Rp 24.730.000	Rp 13.105.000
September	Rp 140.031.000	Rp 12.039.500	Rp 5.148.000	Rp 27.440.000	Rp 29.474.000
Oktober	Rp 89.192.500	Rp 11.066.000	Rp 4.774.000	Rp 27.160.000	Rp 14.696.500
November	Rp 102.112.500	Rp 14.839.000	Rp 5.522.000	Rp 27.150.000	Rp 28.305.500
Desember	Rp 41.520.000	Rp 12.276.000	Rp 11.286.000	Rp 26.840.000	Rp 26.911.000
<b>Total</b>	<b>Rp 1.075.685.500</b>	<b>Rp 180.200.000</b>	<b>Rp 112.847.000</b>	<b>Rp 325.010.000</b>	<b>Rp 205.640.000</b>

Sumber : Laporan Keuangan Kanita Catering 2021

Berdasarkan data dari tabel 1.1. Pendapatan Kanita Catering tahun 2021 maka dapat kita lihat kelompok pelanggan institusi yakni Rumah Sakit Panti Rapih (RSPR) memberikan pendapatan tertinggi dibandingkan kelompok pelanggan yang

lain. Provisinalat CB dan kelompok pelanggan individu menjadi penyumbang pendapatan tertinggi ke 2 dan ke 3 bagi Kanita Catering. Sedangkan Stikes Panti Rapih dan Asrama Carolina menjadi penyumbang pendapatan tertinggi ke 4 dan ke 5. Namun apakah kelompok pelanggan yang memberikan pendapatan lebih tinggi sudah pasti mendatangkan keuntungan yang lebih besar ? Peneliti masih mempertanyakan hal tersebut berkaitan dengan data pada tabel 1.2. Laporan Laba / Rugi Kanita Catering tahun 2021 berikut ini

**Tabel 1. 2.**  
**Laporan Laba/Rugi Kanita 2021**

<b>Bulan</b>	<b>Laba / Rugi</b>
Januari	Rp 36.892.543,00
Februari	<b>-Rp 3.706.557,00</b>
Maret	Rp 17.535.576,00
April	Rp 3.521.900,00
Mei	Rp 19.002.950,00
Juni	<b>-Rp 2.478.850,00</b>
Juli	Rp 7.964.550,00
Agustus	<b>-Rp 4.702.050,00</b>
September	Rp 25.706.800,00
Oktober	Rp 9.399.600,00
November	Rp 71.334.500,00
Desember	<b>-Rp 63.635.700,00</b>

Sumber : Laporan Keuangan Kanita Catering 2021

Dalam kurun satu tahun terakhir Kanita Catering mengalami beberapa kerugian yakni pada bulan Februari, Juni, Agustus, dan Desember. Hal ini tentu saja menjadi fenomena yang berbanding terbalik dan menjadi pertanyaan “Apakah kelompok pelanggan yang memberikan pendapatan lebih tinggi sudah pasti mendatangkan keuntungan yang lebih besar ?”. Maka dari itu tingkat profitabilitas kelompok pelanggan baik setiap pelanggan institusi maupun individu masih dipertanyakan.

Hingga saat ini Kanita Catering masih menggunakan sistem akuntansi biaya tradisional. Sistem akuntansi biaya tradisional belum mampu mengidentifikasi profitabilitas setiap pelanggan. Oleh karena itu, manajemen perlu melakukan

analisis profitabilitas pelanggan dengan pendekatan pelaporan segmen. Analisis profitabilitas pelanggan membantu manajer dalam melakukan evaluasi dan perencanaan terkait dengan aktivitas dan biaya untuk melayani pelanggan. Aktivitas dan biaya pelayanan pelanggan yang dikelola dengan baik, dapat meningkatkan profit perusahaan secara keseluruhan.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti memilih Kanita Catering sebagai objek dalam penelitian ini dengan judul “**Analisis Profitabilitas Pelanggan pada Kanita Catering**”

### **1.2.Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah bagaimana profitabilitas setiap kelompok pelanggan pada Kanita Catering ?

### **1.3.Batasan Masalah**

Untuk membatasi ruang lingkup penelitian, maka peneliti memberikan batasan masalah sebagai berikut:

- 1) Kelompok pelanggan dalam penelitian ini didefinisikan sebagai empat kelompok pelanggan institusi yakni Rumah Sakit Panti Rapih, Stikes Panti Rapih, Asrama Carolina, dan Provinsalat CB dan kelompok pelanggan individu.
- 2) Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data tahun 2021.
- 3) Profitabilitas setiap pelanggan dilihat dari rasio margin segmen yang dihitung dengan membandingkan besarnya margin segmen setiap kelompok pelanggan dibagi dengan penjualan kelompok pelanggan.

#### **1.4.Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana profitabilitas setiap kelompok pelanggan Kanita Catering.

#### **1.5.Manfaat Penelitian**

Dengan penelitian ini diharapkan perusahaan dapat mengetahui tingkat profitabilitas pelanggan terhadap laba bagi perusahaan pada tahun 2021.

#### **1.6.Metode Penelitian**

##### 1) Obyek Penelitian

Obyek dalam penelitian ini adalah Kanita Catering yang berlokasi di Jl.Tantular No.401, Pringwulung, Condong Catur, Depok, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.

##### 2) Data

Data penelitian yang dibutuhkan adalah sebagai berikut :

- a. Gambaran umum perusahaan
- b. Data pelanggan perusahaan pada tahun 2021
- c. Data keuangan perusahaan pada tahun 2021

##### 3) Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan cara :

###### a. Wawancara

Wawancara ini dilakukan dengan mengadakan tanya jawab langsung dengan pimpinan atau staff perusahaan yang berwenang, yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan. Melalui wawancara ini akan diperoleh data primer.

###### b. Observasi

Observasi dilakukan dengan melihat dan mengamati langsung keadaan sesungguhnya di obyek yang diteliti dengan tujuan untuk mendapat

gambaran yang lebih luas mengenai obyek yang diteliti. Dari observasi ini akan diperoleh data sekunder yang meliputi data-data yang berhubungan dengan laba kotor, biaya-biaya yang digunakan untuk melayani pelanggan.

#### 4) Analisis Data

Langkah-langkah dalam penelitian ini adalah :

- a. Mengidentifikasi pelanggan baik pelanggan institusi maupun pelanggan individu
- b. Menentukan besarnya penghasilan penjualan untuk setiap kelompok pelanggan
- c. Menentukan besarnya harga pokok penjualan atau batas kontribusi kotor setiap kelompok pelanggan
- d. Menghitung laba setiap kelompok pelanggan atau kontribusi setiap kelompok pelanggan
- e. Menghitung laba bersih setiap kelompok pelanggan

### 1.7.Sistematika Penulisan

#### BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

#### BAB II : *CUSTOMER PROFITABILITY ANALYSIS*

Bab ini menguraikan Pengertian *Customer Profitability Analysis*, Pentingnya *Customer Profitability Analysis*, Penerapan *Customer Profitability Analysis*, Pengertian Laporan Segmen, Laporan Segmen Berdasarkan *Full Costing* dan *Variabel Costing*, *Margin Contribution*, dan Manfaat Pelaporan Segmen.

#### BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini berisi sejarah, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, system produksi, system pemasaran, system personalia, daftar customer, dan system pelaporan keuangan perusahaan.

**BAB IV : ANALISIS DATA**

Bab ini berisi deskripsi data dan analisis profitabilitas pelanggan Kanita Catering yang dilakukan oleh peneliti.

**BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang mungkin dapat bermanfaat bagi pembaca.

