

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis profitabilitas pelanggan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa kelompok pelanggan yang memiliki profitabilitas tertinggi adalah kelompok pelanggan individu dengan rasio margin segmen 30%, dilanjutkan oleh kelompok pelanggan Rumah Sakit Panti Rapih (RSPR) dengan rasio margin segmen 11%. Di posisi ketiga dan keempat terdiri dari kelompok pelanggan Stikes Panti Rapih dan Asrama Carolina dengan rasio margin segmen 5%. Kelompok pelanggan dengan tingkat profitabilitas terendah adalah kelompok pelanggan Provinsialat CB dengan rasio margin keuntungan sebesar 4%. Peringkat profitabilitas setiap kelompok pelanggan dari yang terbesar hingga terkecil adalah sebagai berikut :

**Tabel 5. 1**  
**Peringkat Profitabilitas Setiap Kelompok Pelanggan Tahun 2021**

<b>Nama Kelompok Pelanggan</b>	<b>Pendapatan</b>	<b>Margin Segmen</b>	<b>Rasio Margin Segmen</b>
Individu	Rp 205.640.000	Rp 62.406.189	30%
RSPR	Rp 1.075.685.500	Rp 119.688.944	11%
Stikes Panti Rapih	Rp 180.200.000	Rp 9.795.927	5%
Asrama Carolina	Rp 112.847.000	Rp 6.074.052	5%
Provinsialat CB	Rp 325.010.000	Rp 12.310.180	4%

#### 5.2. Saran

Kanita Catering sebaiknya melakukan analisis profitabilitas pelanggan berdasarkan pelaporan segmen dengan pendekatan variabel costing. Pelaporan segmen dengan pendekatan variabel costing dapat memberikan informasi yang akurat tentang profitabilitas setiap pelanggan. Informasi profitabilitas setiap pelanggan dapat digunakan sebagai dasar dalam melakukan perencanaan program-program atau strategi yang akan dilakukan perusahaan untuk

mempengaruhi kebiasaan pelanggan dalam melakukan pembelian, sehingga dapat meningkatkan laba perusahaan secara keseluruhan.

Berdasarkan dari hasil tingkat profitabilitas setiap kelompok pelanggan, Kanita Catering perlu memberikan sedikit perubahan kebijakan untuk tiga kelompok pelanggan yakni Stikes Panti Rapih, Asrama Carolina, dan Provinsialat CB. Perubahan kebijakan yang dapat dilakukan antara lain

- a. Melakukan negosiasi ulang berkaitan dengan harga jual dan potongan harga kelompok pelanggan yang memiliki tingkat profitabilitas rendah. Hal ini guna meningkatkan tingkat profitabilitas dan menghindarkan perusahaan dari resiko kerugian.
- b. Melakukan perubahan kesepakatan dalam kontrak kerjasama dengan kelompok pelanggan institusi untuk dapat mengubah harga jual ketika harga jual bahan baku di pasar tinggi.

Hal ini perlu dilakukan karena tingkat profitabilitas ketiga kelompok pelanggan yakni Stikes Panti Rapih, Asrama Carolina, dan Provinsialat CB cenderung cukup rendah. Dengan data dari analisis profitabilitas pelanggan yang dimiliki Kanita Catering maka perusahaan dapat melakukan perubahan kebijakan terhadap kelompok pelanggan yang kurang menguntungkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, Vonny Ria (2014) *ANALISIS PROFITABILITAS PELANGGAN (Studi Kasus Pada PT. BINTANG CATUR ADHIYASA Di PURBALINGGA)*. Jurnal Ekonomi Akuntansi. p1-11.
- Ashworth Allan., 1994, *Perencanaan Biaya Bangunan Gedung*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Bellis-Jones (1989). *Customer Profitability Analysis*. Management Accounting (UK) Journal (Februari).
- Blocher, Cokins.2011.*Akuntansi Manajemen*. Edisi II. Jakarta: UPP STIM YKPN
- Hansen, Don, R. dan Maryanne M. Mowen. 1999. *Akuntansi Manajemen*, Edisi Keempat, Terjemahan Ancella A. Hermawan, Universitas Indonesia, Jakarta
- Hilton, Maher, and Selto. (2003). Edisi 2. *Cost Management: Strategies for Business Decisions*
- Mustikaningrum, Marsela Puspa (2014) *ANALISIS PROFITABILITAS SEGMENT PADA PDAM TIRTA WIJAYA KABUPATEN CILACAP*. Jurnal Ekonomi Akuntansi. p1-13.
- Simamora, Henry. 2002. *Akuntansi Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat