

## ABSTRAK

Saat ini Industri air mineral di Samarinda mengalami persaingan ketat dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan. PT. Berkah Sumber Tirta merupakan salah satu Industri air mineral yang memproduksi air mineral kepada pelanggan dan dituntut meningkatkan pelayanan yang cepat dan tidak ada satu pesananpun yang ditolak baik pemesanan dalam jumlah besar maupun dalam jumlah kecil, sehingga biaya yang dikeluarkan untuk melayani tiap-tiap pelanggan besar.

Dalam usaha meningkatkan pelayanan kepada pelanggan PT. Berkah Sumber Tirta mengalami masalah yaitu tingginya biaya pembuatan order dan pihak manajemen mendistribusikan biaya departemen pelayanan berdasarkan suatu prosentase tertentu yaitu dengan teknik merata-ratakan beban, dimana teknik ini dapat menyesatkan pemakai informasi. Sehingga PT. Berkah Sumber Tirta perlu mengetahui biaya untuk melayani pelanggan, sehingga dapat diketahui pelanggan mana yang menguntungkan atau merugikan.

Activity Based Costing yang diterapkan pada Customer Profitability Analysis dapat membantu PT. Berkah Sumber Tirta dalam mengidentifikasi dan mengevaluasi aktivitas-aktivitas yang ada dalam badan usaha sehingga dapat diketahui biaya-biaya yang dikeluarkan untuk pelayanan pelanggan dan meningkatkan efisiensi aktivitas bagi pelanggan yang menguntungkan bagi badan usaha.

Apabila pelanggan yang tidak menguntungkan akan dipertahankan, dapat mengarahkan pelanggan tersebut menjadi menguntungkan, maka disusun strategi untuk meningkatkan volume penjualan kepada pelanggan. Apabila pelanggan tersebut tidak dapat dipertahankan dapat diarahkan ke pelanggan lain yang menguntungkan, sehingga dengan menerapkan Activity Based Costing badan usaha dapat mengarahkan pada perbaikan terus-menerus.

Dari hasil Activity Based Costing pada PT. Berkah Sumber Tirta ditemukan 11 pelanggan dengan kontribusi laba positif dan 3 pelanggan dengan kontribusi laba negatif. Prosentase kontribusi laba negatif ketiga pelanggan sebesar 11,69 %. Prosentase ini menunjukkan bahwa badan usaha dapat meningkatkan efisiensi biaya pelayanan, yaitu melalui pengurangan atau pengeliminasian pelanggan yang tidak menguntungkan.

Hal utama yang membuat Activity Based Costing bagi badan usaha adalah tindak lanjut dan keputusan yang lebih baik dari pihak manajemen berdasarkan informasi dan pengetahuan yang diperoleh. Dengan kata lain,

semua usaha implementasi Activity Based Costing akan sia-sia apabila para manajer dan pengambil keputusan tidak mempercayai keakuratan data hasil penerapan Activity Based Costing pada Customer Profitability Analysis sehingga tidak melakukan apapun terhadapnya atau mengabaikan saja.