

**ANALISIS COST TO SERVE DAN PROFITABILITAS SALURAN
DISTRIBUSI MENGGUNAKAN METODE ACTIVITY BASED COSTING
PENJABARAN DENGAN CUSTOMER CLASSIFICATION MATRIX
(STUDI KASUS PADA PT. XYZ)**



DIAJUKAN OLEH: NAMA:

KRISTOFER STEVEN

NIM: 126212068

PROGRAM PENDIDIKAN PROFESI AKUNTAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TARUMANAGARA JAKARTA

2022

**ANALISIS COST TO SERVE DAN PROFITABILITAS SALURAN
DISTRIBUSI MENGGUNAKAN METODE ACTIVITY BASED COSTING
PENJABARAN DENGAN CUSTOMER CLASSIFICATION MATRIX
(STUDI KASUS PADA PT. XYZ)**

**LAPORAN AKHIR DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT
UNTUK KELULUSAN PADA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN
PROFESI AKUNTAN**



DIAJUKAN OLEH: NAMA:

KRISTOFER STEVEN NIM:

126212068

PROGRAM PENDIDIKAN PROFESI AKUNTAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TARUMANAGARA JAKARTA

2022

**ANALISIS COST TO SERVE DAN PROFITABILITAS SALURAN
DISTRIBUSI MENGGUNAKAN METODE ACTIVITY BASED COSTING
PENJABARAN DENGAN CUSTOMER CLASSIFICATION MATRIX
(STUDI KASUS PADA PT. XYZ)**

Laporan Tugas Akhir

Disusun Oleh:



Kristofer Steven

126212068

Disetujui Oleh:

Pembimbing

E. X. Kurniawan Tjakrawala, S.E., M.Si., Ak. CA

*ANALISIS COST TO SERVE DAN PROFITABILITAS SALURAN DISTRIBUSI
MENGUNAKAN METODE ACTIVITY BASED COSTING PENJABARAN
DENGAN CUSTOMER CLASSIFICATION MATRIX
(STUDI KASUS PADA PT. XYZ)*

Kristofer Steven

126212068

ABSTRACT

Many companies still using net sales as benchmark of success and growth of the company, yet still to realize the importance of analysing profitability margin of each of their distribution channel, since different channel may yield different margin. After doing analysis of margin for each channel then the company may design the accurate strategic decision in order to boost the growth of the company. In this study, the author is analysing cost to serve and profitability of three distribution channel that is company XYZ is serving in the interest of knowing which distribution channel is the most profitable thus drawing conclusion and giving recommendation for Company XYZ. The conclusion of this study is that at the present moment, the majority of Company XYZ's business is currently serving modern trade, whose cost to serve is high, therefore dragging down Company XYZ's margin as a total company. The author is suggesting to shift focus to general trade distribution channel as its cost to serve is lower and has good growth chance in the near future.

Keywords: *Customer Profitability Analysis, Channel Profitability Analysis, Cost to Serve, Activity Based Costing, Customer Classification Matrix*

ABSTRAK

Pendapatan bersih seringkali menjadi tolok ukur penilaian keberhasilan ataupun perkembangan perusahaan, namun banyak perusahaan yang belum sadar perlunya untuk menghitung dan menganalisa tingkat profitabilitas dari tiap saluran distribusi untuk dapat melihat keuntungan bersihnya, kemudian baru dapat memetakan keputusan strategik yang dapat diambil untuk tujuan pengembangan perusahaan. Dalam penelitian ini, peneliti menganalisa seberapa besar tingkat biaya untuk menjalankan usaha terhadap tiga saluran distribusi yang dimiliki oleh PT. XYZ, dan kemudian memberikan kesimpulan dan saran kepada PT. XYZ guna memperbaiki profitabilitas perusahaan secara total. Adapun kesimpulannya adalah, saat ini mayoritas penjualan PT. XYZ menggunakan saluran distribusi *modern trade*, yang dimana memiliki biaya untuk menjalankan usaha yang tinggi, dan hasilnya mendapatkan persentase margin yang lebih kecil. PT. XYZ dapat mulai berganti fokus untuk lebih mengembangkan saluran distribusi *general trade*, biaya untuk menjalankan usahanya lebih kecil, dan lebih menjanjikan pertumbuhan di masa depan.

Kata Kunci: *Analisa Profitabilitas Pelanggan, Analisa Profitabilitas Saluran Distribusi, Cost to Serve, Activity Based Costing, Customer Classification Matrix*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dari Program Studi Pendidikan Profesi Akuntan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.

Dalam melaksanakan penulisan tugas akhir ini penulis telah banyak mendapat bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan dan semangat selama proses perkuliahan hingga menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.
2. Prof. Dr. Ir. Agustinus Purna Irawan, I.P.U., ASEAN Eng. selaku Ketua Rektor Universitas Tarumanagara.
3. Dr. Sawidji Widoatmojo, S.E., M.M., MBA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
4. Dr. Jamaludin Iskak, S.E., M.Si., Ak. CA, CPA, CPI, ASEAN CPA selaku Ketua Program Studi PPAk FEB Universitas Tarumanagara.
5. F.X. Kurniawan Tjakrawala, S.E., M.Si., Ak. CA selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu serta telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Seluruh dosen, staf, dan karyawan di PPA FEB Universitas Tarumanagara yang telah membantu selama proses perkuliahan serta telah memberikan ilmu dan pengetahuan dalam penulis menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Teman-teman dan sahabat yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.

Selain itu penulis berharap agar tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dari berbagai kalangan. Penulis juga mengucapkan permohonan maaf jika selama proses penyusunan tugas akhir banyak melakukan kesalahan, baik lisan maupun tulisan, yang dilakukan secara disengaja maupun tidak disengaja.

Jakarta, 26 November 2022

Kristofer Steven

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN SAMPUL..... | i |
| HALAMAN JUDUL..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN AKHIR..... | iii |
| ABSTRAK..... | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR TABEL..... | vii |
| DAFTAR GAMBAR..... | viii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 2 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 6 |
| BAB IV PEMBAHASAN..... | 7 |
| 4.1. Identifikasi & Pengelompokan Pelanggan..... | 7 |
| 4.2. Pendapatan..... | 11 |
| 4.3. Alokasi Biaya..... | 12 |
| 4.4. Margin..... | 18 |
| 4.5. Customer Classification Matrix..... | 20 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 22 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 25 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 4.1.1. Laporan Laba Rugi PT. XYZ Selama Periode 2021..... | 9 |
| Tabel 4.1.2. Laporan laba rugi PT. XYZ per-saluran distribusi selama periode 2021..... | 10 |
| Tabel 4.3.1. Cost to serve untuk setiap saluran distribusi..... | 12 |
| Tabel 4.4.1. laporan laba rugi profitabilitas per saluran distribusi PT. XYZ (ringkasan)..... | 18 |
| Tabel 4.4.2. Analisis product mix PT. XYZ..... | 19 |
| Tabel 4.5.1. Customer Classification Matrix pada saluran distribusi PT. XYZ | 20 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|---|
| Gambar 1.1. Customer Profitability Classification Matrix | 4 |
|--|---|

BAB I

PENDAHULUAN

PT. XYZ merupakan perusahaan yang bergerak di industri *Fast Moving Consumer Goods* (FMCG), adapun sebaran produknya ialah produk-produk makanan ringan seperti biskuit, wafer, cokelat dan permen, seluruh produk ini didistribusikan ke seluruh penjuru Indonesia. Dalam pendistribusiannya, PT XYZ menyebarkan ke beberapa saluran distribusi (*channel*) seperti:

- a. *Modern trade* (MT), meliputi hypermarket (Lotte, Hypermart, Indogrosir), supermarket (Lion Superindo, Farmer's Market, Ranch Market, Diamond, Food Hall), dan minimarket (Indomaret, Alfamart, Circle K).
- b. *General trade* (GT), meliputi penjualan kepada sub-distributor yang bertanggung jawab untuk melakukan distribusi ke pelanggan yang berada di luar pulau serta penjualan kirim langsung ke toko-toko kecil.
- c. Agen, meliputi penjualan putus pada agen-agen perseorangan yang bukan merupakan karyawan dari PT. XYZ, dan bertindak sebagai *reseller*.

Cost to serve adalah sebuah kerangka berfikir analitis yang bertujuan untuk mengumpulkan seluruh biaya yang bisa diasosiasikan untuk menjual produk, sehingga dapat terlihat berapa biaya yang sebenarnya keluar untuk dapat menjual suatu produk. Perhitungan *Cost to serve* sangatlah penting dalam bisnis dikarenakan seringkali entitas hanya melihat pendapatan (*topline*) dari sebuah transaksi penjualan, namun tidak menyadari banyaknya dan kompleksnya biaya penjualan yang terkadang tidak terlihat. Hal ini bisa diakibatkan rumitnya perhitungan ataupun pelacakan suatu biaya. Penelitian ini bertujuan untuk menjembatani kesulitan penghitungan dan pelacakan biaya dengan mengidentifikasi penggunaan informasi *Cost to serve* dan analisis profitabilitas saluran distribusi, sehingga dapat dilihat berapa biaya riil yang dikeluarkan entitas untuk melakukan bisnis di tiap- tiap saluran distribusi dan saluran distribusi mana yang paling menguntungkan bagi entitas untuk dapat terus dikembangkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alkhafaji, A. A., Almusawi, E. G., & Khbela, S. I. (2020). Customer Profitability Analysis and Resource Consumption Accounting: A Holistic Approach . *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 595.
- Ariyani, F. (2017). Customer Profitability Analysis Dengan Time-Driven Activity Based Costing: Studi Kasus Pada Jaya Genteng. 16.
- Ivana, D., & Dahlia, L. (2019). Analisis Profitabilitas Pelanggan Dengan menggunakan Metode Activity Based Costing Pada Vast Consulting. 4.
- Priyatmo, T., & Akbar, R. (2019). Analysis of the Prospect of Implementing Activity-Based Costing (ABC) in Governmental Organisations: A Study at The State Treasury Office Jakarta IV. *Journal of Accounting and Investment*, 5.
- Stubbing, D. (2019). Measuring and Managing Customer Profitability: Implications for Identifying and Managing Unprofitable Customers. 12.

