

TUGAS AKHIR

PENERAPAN *CUSTOMER PROFITABILITY ANALYSIS* BERBASIS *ACTIVITY-BASED COSTING* SEBAGAI PERTIMBANGAN DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN MANAJERIAL PADA HOTEL INDRA TORAJA

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu

OLEH:

NAMA : IFANNA RANNU PASONGLI

NPM : 01220120016



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
SURABAYA**

2015



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Pelita Harapan Surabaya,

Nama Mahasiswa : Ifanna Rannu Pasongli

Nomor Pokok Mahasiswa : 01220120016

Program Studi : Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang saya buat dengan judul **“PENERAPAN *CUSTOMER PROFITABILITY ANALYSIS* BERBASIS *ACTIVITY-BASED COSTING* SEBAGAI PERTIMBANGAN DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN MANAJERIAL PADA HOTEL INDRA TORAJA“** adalah :

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah tinjauan buku-buku dan jurnal ilmiah yang menjadi acuan dan tertera di dalam referensi pada karya Tugas Akhir saya.
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian informasi yang dicantumkan dengan referensi yang semestinya.
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku dan jurnal acuan yang tertera didalam referensi pada karya Tugas Akhir saya.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan diatas, maka karya Tugas Akhir ini batal.

Surabaya, 23 November 2015

Yang membuat pernyataan



Ifanna Rannu Pasongli



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**“PENERAPAN *CUSTOMER PROFITABILITY ANALYSIS* BERBASIS
ACTIVITY-BASED COSTING SEBAGAI PERTIMBANGAN DALAM
PENGAMBILAN KEPUTUSAN MANAJERIAL PADA HOTEL INDRA
TORAJA“**

Oleh :

Nama Mahasiswa : Ifanna Rannu Pasongli

NPM : 01220120007

Program Studi : Akuntansi

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mendapat gelar Sarjana Strata Satu, pada Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Surabaya, 23 November 2015

Menyetujui

Pembimbing Utama

Renna Magdalena, S.T., M.Ak.

Co-Pembimbing/Supervisor

Luky Patricia W., S.E., M.SA (Humbis)

Ketua Program Studi Akuntansi

Luky Patricia W., S.E., M.SA (Humbis)

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Ronald, S.T., M.M



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

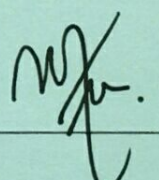
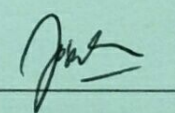
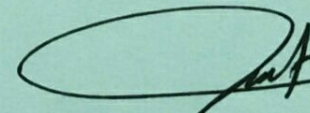
Pada hari Selasa, 8 Desember 2015 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya atas nama :

Nama : **Ifanna Rannu Pasongli**

NPM : **01220120016**

Program Studi : **Akuntansi**

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“PENERAPAN *CUSTOMER PROFITABILITY ANALYSIS* BERBASIS *ACTIVITY-BASED COSTING* SEBAGAI PERTIMBANGAN DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN MANAJERIAL PADA HOTEL INDRA TORAJA“** oleh tim penguji yang terdiri dari:

Dewan Penguji	Status	Tanda Tangan
1. Renna Magdalena, S.T., M.Ak.	sebagai Ketua	
2. Josephine K. Tjahjono, S.E., M.M.	sebagai Anggota	
3. Vierly Ananta Upa, S.E., MSA., Ak., CA	sebagai Anggota	

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat, rahmat dan tuntunan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “PENERAPAN *CUSTOMER PROFITABILITY ANALYSIS* BERBASIS *ACTIVITY-BASED COSTING* SEBAGAI PERTIMBANGAN DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN MANAJERIAL PADA HOTEL INDRA TORAJA“ dengan tepat waktu. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus ditempuh penulis untuk menyelesaikan program Sarjana Strata Satu (S1) jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Banyak pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian tugas akhir ini. Oleh sebab itu, dengan segala hormat penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Ronald, S.T., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya
2. Ibu Luky Patricia W., S.E., M.SA (Humbis) selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Pelita Harapan Surabaya dan sebagai dosen jurusan akuntansi UPHS yang telah membimbing, memotivasi dan memberikan banyak pengetahuan selama masa perkuliahan.
3. Ibu Renna Magdalena, S.T., M.Ak. selaku dosen Pembimbing I dan Ibu Luky Patricia W., S.E., M.SA (Humbis) selaku Pembimbing II yang telah memberikan waktu, petunjuk, bimbingan dan saran kepada penulis dalam melaksanakan penelitian dan penyusunan laporan tugas akhir.
4. Ibu Vierly Ananta Upa, S.E., MSA., Ak., CA selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, perhatian, pengertian, bimbingan, saran dan dukungan selama tiga setengah tahun.
5. Pihak Hotel Indra Toraja, Bapak Ony Allolinggi, Ibu Feronika, Ibu Ribka, dan seluruh karyawan yang telah membantu selama proses penelitian dan proses pengambilan data guna kelancaran tugas akhir ini.
6. Seluruh dosen Program Studi Akuntansi UPHS, Ibu Evelyn Setiawan, S.E., M.SA, Lulu Setiawati, S.E., M.Bus., CFP®, Ibu Josephine K. Tjahjono, S.E., M.M., Pak R. Benardinus Chrisdianto, S.E., M.Si., Ak,

yang telah membimbing dan memberikan ilmu dan motivasi selama masa perkuliahan.

7. Ko Rudi, Pak Nathanael, Bu Agustin, Pak Gue, Pak Yan, Miss Andina, Pak Heru, Pak Baju, Miss Grace, Miss Vero, Pak Andry, Ko Jo, Pak Anung, Bu Eta, dan Pak Ong, para dosen yang memberikan ilmu dan motivasi selama masa perkuliahan.
8. Para dosen dan staf serta Organisasi Kemahasiswaan UPHS yang memberikan kesempatan untuk bekerja dan menyelesaikan kewajiban jam kerja, bagian Perpustakaan UPHS, Miss Grace, Bu Vierly, HMJ Akuntansi, dan MPM UPH Surabaya.
9. Orang tua tercinta, Alik Pasongli dan Christina Tanan, yang tidak pernah berhenti memberikan semangat dan dukungan dalam segala hal, yang senantiasa mendoakan, serta memberikan perhatian dan kasih sayang juga kesabaran dalam mendidik dan mengarahkan penulis. Terima kasih untuk kepercayaan yang diberikan, terima kasih untuk cinta dan semangat yang tidak pernah berhenti, terima kasih untuk segala pengorbanan yang diberikan. Penulis tidak akan mengecewakan kalian.
10. Ifonny Pasongli, Iriyadi Pasongli, dan Nenek Ester yang selalu menyemangati dan mendoakan penulis selama menjalani masa perkuliahan dan penyelesaian tugas akhir.
11. Keluarga besar yang selalu mendoakan dan memberikan semangat selama menempuh pendidikan di UPH Surabaya.
12. Budianto Rinda Panglawa yang selalu memberikan semangat dalam segala hal selama dua setengah tahun terakhir, dan yang telah membantu dalam proses penginputan data untuk keperluan tugas akhir.
13. Teman-teman seperjuangan Akuntansi 2012, Fani Wijaya, Stephanie Hoeij, Yunita Jocom, Aries Setiadi, Varlin Vernanda, Dewi Agustin, Octaria Pertiwi, Handy Christian, Gloria Libing, The Kheon Hong, Friendly Gea, Ikke Christina, Nadia Pagengga, Sharleen Benita, Irine Davidia, Nita Adriana, dan Putra Batti.
14. Teman-teman seperjuangan dari Toraja, khususnya Marfin yang sudah membantu mencari lokasi penelitian, Lia, Amos, Putra, dan Nadia yang

selalu memberi semangat. Selnas yang selalu siap mengantar peneliti dalam mencari lokasi penelitian.

15. Wanita-wanita hebat dari berbagai penjuru, Widi, Lilo, Marina, Nella, Ruman, Rura, Rathi, Priska, Acii, Ly, dan Ice yang saling menyemangati dari jauh.
16. Teman-teman organisasi HMJ Akuntansi 2012/2013 dan 2013/2014, serta MPM UPHS 2014/2015, terima kasih untuk kepercayaan yang diberikan. Banyak pengalaman luar biasa yang penulis dapatkan selama berorganisasi.
17. Generasi Toraja UPH Surabaya (GENORUS) yang sudah menjadi keluarga kedua di Surabaya. Bagi penulis, kalian sudah memberikan keceriaan dan ada banyak suka duka yang dilalui bersama. Terima kasih sudah banyak mendukung dan mengajarkan proses hidup sebagai anak rantau.
18. UPHS *Choir* yang sudah menjadi tempat menyalurkan bakat dan teman sepelayanan.
19. Staf Tata Usaha dan Biro Adak yang sudah banyak membantu selama masa perkuliahan dan penyelesaian berkas-berkas tugas akhir.
20. Staf *Student Life* yang sudah banyak membantu dalam urusan kemahasiswaan dan organisasi.
21. Semua orang yang selalu mendukung dalam segala hal yang tidak sempat disebutkan namanya. Terima kasih untuk segala dukungannya. Tuhan Yesus memberkati.

Surabaya, 23 Desember 2015

Penulis

Ifanna Rannu Pasongli

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah	6
1.3 Fokus Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.5.2 Manfaat Empiris.....	8
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Definisi Hotel sebagai Penyedia Layanan Jasa Penginapan	11
2.1.2 Definisi dan Jenis-jenis Biaya.....	13
2.1.3 Pendekatan <i>Traditional Costing</i>	15
2.1.4 <i>Activity-Based Costing</i>	15
2.1.5 Pentingnya Pelanggan dan <i>Customer Profitability Analysis</i>	18
2.1.6 Pengambilan Keputusan Manajerial terkait Pelanggan	22
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Bagan Alur Berpikir.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Objek dan Subjek Penelitian	30
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.3.1 Sumber Data.....	31

3.3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.3.3	Uji Keabsahan Data	33
3.4	Metode Analisis Data	34
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		38
4.1	Gambaran Umum Hotel Indra Toraja	38
4.1.1	Sejarah Perusahaan	38
4.1.2	Visi dan Misi.....	38
4.1.3	Struktur Organisasi	39
4.1.4	Jenis Jasa yang Ditawarkan Hotel Indra Toraja.....	43
4.2	Analisis Data	45
4.2.1	Uji Keabsahan Data	45
4.2.2	Penyajian Data Kamar Hotel Indra	47
4.2.3	<i>Customer-Revenue Analysis</i>	49
4.2.4	<i>Customer-Costs Analysis</i>	52
4.3	Pembahasan.....	67
4.3.1	Laporan <i>Customer Profitability Analysis</i>	67
4.3.2	Rekomendasi Pengambilan Keputusan Manajerial.....	73
4.1.3	Rekomendasi Penerapan CPA bagi Hotel Indra Toraja.....	81
BAB V KESIMPULAN		83
3.1	Simpulan	83
3.2	Implikasi	84
3.2.1	Implikasi Teoritis	84
3.2.2	Implikasi Empiris.....	84
3.3	Rekomendasi.....	85
DAFTAR PUSTAKA		87
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Contoh Format Pelaporan CPA	20
Gambar 2.2	Contoh <i>Line Chart</i>	23
Gambar 2.3	Contoh <i>The Whale Curve of Customer Profitability</i>	23
Gambar 2.4	<i>Decision Grid Analysis</i>	24
Gambar 2.5	Bagan Alur Berpikir.....	29
Gambar 3.1	Bagan Panduan Penelitian.....	37
Gambar 4.1	Struktur Organisasi	39
Gambar 4.2	Langkah-langkah <i>Customer-Costs Analysis</i>	52
Gambar 4.3	<i>Line Chart</i>	71
Gambar 4.4	<i>The Whale Curve of Customer Profitability</i>	72
Gambar 4.5a	Pemetaan pelanggan berdasarkan Profitabilitas dan Volume Penjualan.....	73
Gambar 4.5b	Pemetaan khusus untuk Pelanggan <i>Potentials</i>	74
Gambar 4.6	Model Pengambilan Keputusan	78

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1	Subjek Penelitian	31
Tabel 4.1	Fasilitas Kamar	44
Tabel 4.2	Penyajian Data Kamar Hotel Indra tahun 2014	48
Tabel 4.3	Pendapatan Segmen Pelanggan.....	50
Tabel 4.4	Deskripsi Segmentasi Pelanggan Hotel yang menjadi <i>Costs Object</i> ...	51
Tabel 4.5	Daftar Aktivitas Hotel Indra Toraja	53
Tabel 4.6	Beban Penyusutan Peralatan Kamar tahun 2014	55
Tabel 4.7	Biaya Sumber Daya Aktivitas Pelayanan Pelanggan tahun 2014.....	56
Tabel 4.8	Rincian Alokasi Biaya Sumber Daya ke Aktivitas Pelayanan Pelanggan tahun 2014	56
Tabel 4.9	Daftar Gaji Karyawan pada bagian <i>Housekeeping, Front Office, dan Food and Beverage</i>	57
Tabel 4.10	Pembebanan Biaya Aktivitas ke <i>Costs Object</i>	64
Tabel 4.11	Profitabilitas Segmen Pelanggan Hotel Indra Toraja tahun 2014.....	67
Tabel 4.12	Laporan <i>Customer Profitability Analysis</i>	70

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: DOKUMEN SURAT IZIN USAHA

LAMPIRAN B: DOKUMEN IZIN TEMPAT USAHA

LAMPIRAN C: STRUKTUR/BAGAN ORGANISASI

LAMPIRAN D: LAPORAN KEUANGAN HOTEL INDRA TORAJA TAHUN
2014

LAMPIRAN E: DAFTAR GAJI KARYAWAN HOTEL INDRA TAHUN 2014

LAMPIRAN F: *CONTRACT RATE* HOTEL DNEGAN *TRAVEL AGENT* TAHUN
2014

LAMPIRAN G: CONTOH DOKUMEN *ROOM COUNT SHEET*

LAMPIRAN H: JUMLAH KAMAR TERJUAL, TAMU MENGINAP, DAN
PENDAPATAN KAMAR HOTEL INDRA TORAJA TAHUN
2014

LAMPIRAN I: DATA JUMLAH *CHECI-IN TIMES* HOTEL INDRA TORAJA
TAHUN 2014

LAMPIRAN J: DRAFT WAWANCARA

LAMPIRAN K: LAPORAN HASIL WAWANCARA

LAMPIRAN L: LAPORAN HASIL OBSERVASI

LAMPIRAN M: TABEL UJI KEABSAHAN DATA

LAMPIRAN N: RINCIAN BEBAN PENYUSUTAN

LAMPIRAN O: RINCIAN PERHITUNGAN *CUSTOMER COSTS* (LANGKAH 1
DAN 2)

LAMPIRAN P: HASIL PERHITUNGAN PROFITABILITAS SEGMENT
PELANGGAN HOTEL INDRA TORAJA TAHUN 2014

LAMPIRAN Q: SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

LAMPIRAN R: SURAT KETERANGAN VALIDASI DATA

LAMPIRAN S: DOKUMENTASI