

## **Analisis Profitabilitas Pelanggan PT PLN Menggunakan Metode Activity Based Costing**

**Muhammadd Nur Ilham B** <sup>1✉</sup> **Haliah** <sup>2</sup> **Nirwana** <sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menghitung semua aktivitas yang menyebabkan pemicu biaya dari setiap pelanggan dengan cara mengelompokkan jenis-jenis biaya serta menghitung biaya tersebut disetiap pelanggan serta diselisihkan dengan kontribusi pembayaran yang oleh pelanggan untuk mengetahui profit setiap pelanggan. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul. Berdasarkan pengelompokan pelanggan tersebut, selama satu bulan hanya terdapat pelanggan yang masuk ke dalam kelompok pelanggan yang paling menguntungkan yaitu pelanggan Raslin dengan kontribusi laba yang diberikan oleh perusahaan adalah Rp 49.906 yang mana pelanggan ini menggunakan tarif/ daya B1 3.500 VA dengan pemakaian Non Subsidi hal ini menandakan bahwa semakin tinggi tegangan maka dominan keuntungan untuk perusahaan semakin tinggi juga karena tarif per kWh semakin besar. Untuk tetap mempertahankan pelanggan ini, perusahaan dapat memberikan pelayanan yang baik dengan cara berupaya memberikan diskon ataupun subsidi dengan tujuan mempengaruhi pelanggan untuk meningkatkan loyalitasnya, pelanggan yang merugikan perusahaan PLN Karebosi tersebut yaitu Hamida Paingi yaitu Rp138.826 karena mendapatkan subsidi yang begitu besar serta tarif atau daya yang begitu kecil yaitu R1 900 VA sehingga menyebabkan perusahaan rugi sehingga berbeda dengan biaya yang dibayarkannya.

**Kata Kunci:** *Activity Based Costing; Analisis Profitabilitas Pelanggan; Biaya; Unit cost.*

### **Abstract**

This study aims to analyze and calculate all activities that cause cost triggers for each customer by grouping the types of costs and calculating these costs for each customer as well as the payment contribution made by the customer to determine the profit of each customer. The analytical method used in this study is descriptive analysis, which is statistics used to analyze data by describing or describing the data that has been collected. Based on this customer grouping, for one month, only customers were included in the most profitable customer group, namely Raslin customers with a profit contribution made by the company of IDR 49,906, where these customers used B1 3,500 VA tariffs/power with non-subsidized use. The higher the voltage, the higher the profit for the company because the tariff per kWh is more significant. To retain these customers, the company can provide good service by trying to give discounts or subsidies to influence customers to increase their loyalty; the customer who is detrimental to the PLN Karebosi company, namely Hamida Paingi, which is IDR 138,826 because he gets such a large subsidy and the tariff or power which is so small, namely R1 900 VA, causing the company to lose so that it differs from the costs it pays.

**Keywords:** *Activity Based Costing; Customer Profitability Analysis; Cost; Unit Cost.*

✉ Corresponding author :

Email Address : [ilhamprett@gmail.com](mailto:ilhamprett@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Sektor sekunder merupakan alat penyambung hidup bagi pertumbuhan ekonomi disuatu negara. Maka era sekarang ini sektor terbesar dan paling cepat berkembang secara global dan berkontribusi yaitu lebih banyak pada output global dan mempekerjakan orang dari pada sektor-sektor lainnya. Untuk sebagian besar negara di dunia, manufaktur adalah bagian terbesar dari perekonomian mereka masing-masing. Dalam kompetitifnya dunia usaha saat ini menyebabkan setiap perusahaan berusaha menerapkan strategi terbaiknya untuk menarik konsumen.

Alasan yang sebenarnya terjadi dari pertumbuhan sektor sekunder adalah karena peningkatan urbanisasi, privatisasi, yang dan lebih banyak permintaan untuk layanan konsumen tingkat menengah dan akhir. Ketersediaan layanan berkualitas sangat penting untuk menjaga kesejahteraan ekonomi. (Jeyaraj.2015)

Pelanggan merupakan aspek terpenting bagi kelangsungan hidup perusahaan karena sumber keuntungan ada pada pelanggan. Maka untuk itu, perusahaan sebaiknya harus mampu menyadari dan mengetahui bahwa setiap pelanggan memiliki karakteristik yang sangat berbeda-beda. Akuntansi manajemensaat ini telah menjadi bagian yang integral dari proses manajemen tersebut, dan akuntan manajemen merupakan mitra strategik di dalam tim yang harus dia ketahui sebuah organisasi tersebut dan menjadikan sebagai strategi dalam mengetahui dan menghitung berbagai jenis biaya. Hal ini mengakibatkan setiap pelanggngang menimbulkan banyak biaya pelayanan yang berbeda sesuai dengan kebutuhannya. Berdasarkan informassi biaya untuk melayani pelanggan tersebut, perusahaan mampu mengetahui profitabilitas atau keuntungan dari setiap pelanggannya. Informasi mengenai profitabiilitas pelanggng dapat menghindarkan perusahaan dari kesalahan atau kerugian dalam pengambilan keputusan terkait pelanggan itu. Pengambilan keputusan yang tepat dapat membantu perusahaan dalam upaya meningkatkan laba dengan cara mempertahankan pelanggng yang menguntungkan dan memberikan perlakuan yang tepat dalam menghadapi pelanggan yang merugikan. (Resi.2017).

Menurut Blocher, et al dalam Aldhila 2015) manfaat dari analisis profitabilitas pelanggan dapat membantu para manajer untuk mengidentifikasi pelanggan yang paling menguntungkan, mengelola biaya untuk melayani setiap pelanggan, memperkenalkan produk dan layanan baru yang menguntungkan, menghentikan produk, jasa, atau pelanggan yang tidak menguntungkan, mengalihkan bauran pembelian pelanggan terhadap produk margin yang lebih tinggi, penawaran diskon untuk mendapatkan lebih banyak jumlah dengan biaya yang rendah untuk melayani pelanggan, dan memilih jenis layanan after-sale untuk ditawarkannya. Sebaiknya meneliti diperusahaan manufaktur harusnya memiliki banyak informasi biaya pelanggan dalam melakukan analisis profitabilitas pelanggan.

Sebuah kasus mengapa perlu melakukan CPA dengan metode ABC yaitu terjaddi pada perusahaan Putra Mandiri yaitu perusahaan yang menjual alata bangunan yang diketahui bahwa perusahaan belum pernah melakukan analisis

perofitabilitas pelanggan dengan menerapkan sistem Activity Based Costing sebelumnya dia menggunakan metode tradisional, pada saat dia mengetahui bahwa ada metode yang digunakan berdasarkan aktivitas yaitu Activity Based Costing, hal ini dapat menunjukkan bahwa sembilan sample pelanggan memberikan kontribusi laba bagi perusahaan Putra Mandiri. Namun, besar kontribusi laba terhadap penjualan bersih dari setiap pelanggan berbeda-beda. Sistem akuntansi tradisional yang biasanya metode dilakukan, didalamnya menunjukkan pembebanan biaya produksi dilakukan atas biaya langsung dan tidak langsung yang akan berhubungan dengan produk. Secara tradisional, pembebanan biaya tidak langsung tidak dapat dilakukan dengan menggunakan dasar-dasar pembebanan secara menyeluruh atau perdepartemennya. Hal ini akan menimbulkan banyak masalah yang muncul karena produk yang dihasilkannya tidak dapat mencerminkan biaya yang sebenarnya diserap untuk menghasilkan produk tersebut. Sebagai akibat yang akan muncul dari produk under costing dan produk over costing itu, maka hal inilah yang mendasari dikembangkannya metode yang dinamakan Activity Based Costing (ABC), Kamarudin (2013:23).

Metode Activity Based Costing itu dapat digunakan untuk menghitung biaya produk atau jasa dengan membebankan biaya overhead berdasarkan aktivitas-aktivitas yang ada serta konsumsi yang menjadikan sumber biaya pada produk atau jasa tersebut. Selain menghitung biaya produk dan jasa tersebut, maka metode ini juga digunakan untuk menganalisis profitabilitas pelanggan. Dalam hal ini proses pelaporan dan analisis pendapatan itu didapat dari pelanggan dan biaya yang terjadi untuk mendapatkan pendapatan tersebut.

CPA (Costumer Profitability Analyzis) ini bertujuan untuk memberikan beban semua biaya yang muncul dari aktivitas penjualan kepada pelanggan tertentu dan mampu mengetahui pelanggan yang memberikan keuntungan. Pelanggan memiliki banyak berbagai kebutuhan pelayanan yang berbeda dengan yang lainnya pada tingkat pembelian yang berbeda pula, sehingga perlu bagi perusahaan untuk memahami profitabilitas setiap pelanggannya itu. Karena itu terdapat pelanggan yang lebih menguntungkan dari pada pelanggan yang lainnya. Penentuan profitabilitas pelanggan dapat digunakan untuk memberikan informasi yang akurat dalam menilai kinerja manajer dan pengambilan keputusan ekonomi yang ada.

Informasi tersebut membantu perusahaan dalam penggunaan metode Activity Based Costing (ABC) dapat meningkatkan pendekatan margin kontribusi tradisional dan kualitas pada analisis profitabilitas pelanggan (Cooper dan Dalci, et al dalam Aldhila.2015). Activity Based Costing merupakan suatu metode pembebanan biaya berdasarkan aktifitas-aktivitas berdasarkan operasional perusahaan. Menurut Blocher, et al dalam Aldhila (2015) salah satu manfaat Activity Based Costing yang sudah dialami beberapa perusahaan sebelumnya yaitu pengukuran profitabilitas yang lebih baik. ABC menyajikan biaya produk yang lebih akurat dan informatif, mengarah pada pengukuran profitabilitas produk dan pelanggan yang lebih akurat dan tepat serta keputusan strategis yang diinformasikan secara lebih baik mengenai pendapatan harga, lini produk tersebut dari segmen pasar.

## **METODOLOGI**

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif analisis, yaitu penelitian terhadap masalah-masalah berupa fakta-fakta, sifat-sifat atau kejadian-kejadian saat ini dari suatu populasi. Tujuan

penelitian deskriptif adalah untuk menggambarkan atau mendeskripsikan secara sistematis dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan dengan subyek yang diteliti.

Langkah-langkah analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu:

1. Mengidentifikasi dan mengelompokkan pelanggan berdasarkan daya tersambung
2. Mengidentifikasi pendapatan, HPP, potongan/intensif, dan menghitung laba kotor setiap kelompok pelanggan
3. Alokasi biaya langsung kepada pelanggan industri
4. Alokasi biaya tidak langsung pelanggan industri ke setiap kelompok pelanggan
5. Menghitung laba bersih setiap kelompok pelanggan dan menentukan rangking berdasarkan profitabilitas tertinggi

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini merupakan bagian utama artikel hasil penelitian dan biasanya merupakan bagian terpanjang dari suatu artikel. Hasil penelitian yang disajikan dalam bagian ini adalah hasil "bersih". Proses analisis data seperti perhitungan statistik dan proses pengujian hipotesis tidak perlu disajikan. Hanya hasil analisis dan hasil pengujian hipotesis saja yang perlu dilaporkan. Tabel dan grafik dapat digunakan untuk memperjelas penyajian hasil penelitian secara verbal. Tabel dan grafik harus diberi komentar atau dibahas.

Kementerian ESDM telah menetapkan penyesuaian tarif listrik periode Januari-Maret 2021. Informasi tarif listrik PLN 2021 tersebut berdasarkan keterangan resmi Kementerian ESDM. Untuk 13 pelanggan non subsidi per 1 Januari sampai dengan 31 Maret 2021 tidak mengalami perubahan besaran tarif tenaga listrik (tarif tetap). Adapun tarif tenaga listrik PLN 2021 untuk 25 golongan pelanggan bersubsidi lainnya juga tidak mengalami perubahan, besaran tarifnya tetap.

Berikut daftar tarif listrik PLN terbaru Januari-Maret 2021 untuk 13 golongan pelanggan non subsidi:

- Golongan R-1/ Tegangan Rendah (TR) daya 900 VA, Rp 1.352 per kWh.
- Golongan R-1/ TR daya 1.300 VA, Rp 1.444,70 per kWh.
- Golongan R-1/ TR daya 2.200 VA, Rp 1.444,70 per kWh.
- Golongan R-2/ TR daya 3.500-5.500 VA, Rp 1.444,70 per kWh.
- Golongan R-3/ TR daya 6.600 VA ke atas, Rp 1.444,70 per kWh.
- Golongan B-2/ TR daya 6.600 VA-200 kVA, Rp 1.444,70 per kWh.
- Golongan B-3/ Tegangan Menengah (TM) daya di atas 200 kVA, Rp 1.114,74 per kWh.
- Golongan I-3/ TM daya di atas 200 kVA, Rp 1.114,74 per kWh.
- Golongan I-4/ Tegangan Tinggi (TT) daya 30.000 kVA ke atas, Rp 996,74 per kWh.
- Golongan P-1/ TR daya 6.600 VA-200 kVA, Rp 1.444,70 per kWh.
- Golongan P-2/ TM daya di atas 200 kVA, Rp 1.114,74 per kWh.
- Golongan P-3/ TR untuk penerangan jalan umum, Rp 1.444,70 per kWh.
- Golongan L/ TR, TM, TT, Rp 1.644,52 per kWh.

Tarif listrik pelanggan non subsidi, untuk pelanggan Tegangan Rendah (TR) seperti pelanggan rumah tangga dengan daya 1.300 VA, 2.200 VA, 3.500 s.d. 5.500 VA, 6.600 VA ke atas, pelanggan bisnis dengan daya 6.600 s.d. 200 kVA, pelanggan pemerintah dengan daya 6.600 s.d. 200 kVA, dan penerangan jalan umum, tarifnya

tidak naik atau tetap sebesar Rp 1.444,70/kWh. Sedangkan khusus untuk pelanggan rumah tangga 900 VA-RTM, tarifnya tidak naik atau tetap sebesar Rp 1.352/kWh. Pelanggan Tegangan Menengah (TM) seperti pelanggan bisnis, industri, pemerintah dengan daya >200 kVA, dan layanan khusus, besaran tarifnya tetap sebesar Rp 1.114,74/kWh.

Sedangkan bagi pelanggan Tegangan Tinggi (TT) yang digunakan oleh industri dengan daya >= 30.000 kVA ke atas, tarif juga tidak mengalami perubahan, yaitu Rp 996,74/kWh.

*Perhitungan Margin Perpelanggan Berdasarkan Aktivitas*

Setelah diketahui tarif biaya yang dikonsumsi setiap aktivitas, selanjutnya menghitung penggunaan biaya oleh pelanggan dalam 25 sampel yang di ambil secara random yang berada di kecamatan Penakukang khususnya pelanggan yang ada di kelurahan Pampang, di dalam setiap aktivitas atau berdasarkan pemicu biaya serta beberapa jenis tegangan dalam pemakaian listriknya yang berupa Non Subsidi. Setiap pelanggan dihitung dengan rumus :

$$W \times h : \\ 1.000 = KWh$$

W : Tegangan  
H : Waktu (Jam)  
Kwh : Kilo Watt

1. Nama : Kamran Mar  
Tarif/Daya : R1 1.300 VA  
Jenis Pemakaian : Non Subsidi

**Tabel 1.** Perhitungan Biaya Kamran Mar

No.	Pemicu Biaya	Watt	Hour/Hari	Wh	Kwh/Hari
1	Lampu	20	13 jam	260	0,26
2	Kipas Angin	7	7 jam	35	0,035
3	Rice Cooker	40	1 Jam	40	0,04
4	Tv	60	3 jam	180	0,18
5	Lain-Lain	8	15 menit	4	0,004
Total				<b>514</b>	<b>0,514</b>

Sumber : Data internal perusahaan yang telah diolah (2022)

Kwh Perbulan = 0,514 x 30 = 15.42  
R1 900 VA = Rp 1.444,7 x 15.42 = Rp 22.277  
Pendapatan - Biaya = Laba/Rugi  
Rp 22.000 - Rp 22.277 = Rp 277 (Rugi)

2. Nama : Raslin  
Tarif/Daya : B1 3.500 VA  
Jenis Pemakaian : Non Subsidi

**Tabel 2.** Perhitungan Biaya Raslin

No.	Pemicu Biaya	Watt	Hour/Hari	Wh	Kwh/Hari
1	Komputer	250	5 jam	1.250	1,25
2	Lampu	30	12 jam	360	0,36
3	Kulkas	60	24 jam	1.440	1,44
4	Kipas Angin	70	7 jam	490	0,49
5	Tv	50	5 jam	250	0,25
6	Foto Copy	1.000	2 jam	2.000	2
7	Lain-lain	26	30 menit	13	0,013
Total				<b>5.803</b>	<b>5,805</b>

Sumber : Data internal perusahaan yang telah diolah (2022)

$$\text{Kwh Perbulan} = 5,805 \times 30 = 174,15$$

$$\text{B1 3.500 VA} = \text{Rp } 1.444,70 \times 174,15 = \text{Rp } 251.594,505$$

Pendapatan - Biaya = Laba/Rugi

$$\text{Rp } 301.500 - \text{Rp } 251.594,505 = \text{Rp } 49.905,495 \text{ (Laba)}$$

3. Nama : Jumasari

Tarif/Daya : R1 900 VA

Jenis Pemakaian : Non Subsidi

**Tabel 3.** Perhitungan Biaya Jumasari

No.	Pemicu Biaya	Watt	Hour/Hari	Wh	Kwh/Hari
1	Lampu	30	14 jam	420	0,21
2	Kipas Angin	30	12 jam	360	0,18
3	Rice Cooker	60	1 jam	60	0,06
4	Lain-Lain	5	1 jam	5	0,005
Total				<b>845</b>	<b>0,845</b>

Sumber : Data internal perusahaan yang telah diolah (2022)

$$\text{Kwh Perbulan} = 0,845 \times 30 = 25,35$$

$$\text{R1 900 VA} = \text{Rp } 1.352 \times 25,35 = \text{Rp } 34.273$$

Pendapatan - Biaya = Laba/Rugi

$$\text{Rp } 44.000 - \text{Rp } 34.273 = \text{Rp } 9.727 \text{ (Laba)}$$

4. Nama : Salmawati

Tarif/Daya : R1 900 VA

Jenis Pemakaian : Non Subsidi

**Tabel 4.** Perhitungan Biaya Salmawati

No.	Pemicu Biaya	Watt	Hour/Hari	Wh	Kwh/Hari
1	Lampu	20	15 jam	300	0,3
2	Rice Cooker	75	1 Jam	75	0,075
3	Kipas Angin	35	10 jam	350	0,35
4	Tv	50	4 jam	200	0,2
5	Lain-Lain	10	30 menit	5	0,005
Total				<b>930</b>	<b>0,93</b>

Sumber : Data internal perusahaan yang telah diolah (2022)

$$\text{Kwh Perbulan} = 0,93 \times 30 = 27,9$$

$$\text{R1 900 VA} = \text{Rp } 1.352 \times 27,9 = \text{Rp } 37.721$$

$$\text{Pendapatan} - \text{Biaya} = \text{Laba/Rugi}$$

$$\text{Rp } 44.000 - \text{Rp } 37.721 = \text{Rp } 6.279 \text{ (Laba)}$$

1. Analisa Profitabilitas dengan Pengelompokan Pelanggan

Setelah diketahui biaya yang dikonsumsi setiap aktivitas, perpelanggan, dan pendapatan, selanjutnya menganalisa profit dari 25 pelanggan tersebut dengan cara mengelompokkan dan mengetahui pelanggan yang mana dapat memberikan kontribusi laba yang besar dengan rumus :

**Pendapatan - Biaya = Profit**

**Tabel 5.** Analisa profitabilitas dengan mengelompokkan pelanggan

No.	Nama	Biaya	Pendapatan	Laba/ Rugi	Keterangan
1	Kamran Mar	Rp 22.277	Rp 22.000	Rp 722	Rugi
2	Raslin	Rp 251.595	Rp 301.500	Rp 49.906	Laba
3	Jumasari	Rp 44.000	Rp 34.270	Rp 9.727	Laba
4	Salmawati	Rp 44.000	Rp 37.721	Rp 6.279	Laba
5	M. Ridha Yasin	Rp 69.155	Rp 66.000	Rp 3.155	Rugi
6	Anto	Rp 14.275	Rp 22.000	Rp 7.763	Laba
7	Hamida Paingi	Rp 186.576	Rp 47.750	Rp 138.826	Rugi
8	Hj. Halwiya M	Rp 149.422	Rp 156.000	Rp 9.578	Laba
9	H. Sangkala	Rp 111.641	Rp 102.000	Rp 9.641	Rugi
10	Irmayanti Jufri	Rp 58.000	Rp 66.000	Rp 8.000	Laba
11	Baharia	Rp 118.841	Rp 126.000	Rp 7.159	Laba
12	Hasnah	Rp 131.779	Rp 147.000	Rp 15.211	Laba
13	Ahmad Risal	Rp 154.128	Rp 152.000	Rp 2.128	Rugi
14	Muh. Dzakhir	Rp 17.035	Rp 20.050	Rp 3.015	Laba
15	Salmah	Rp 191.443	Rp 200.200	Rp 8.757	Laba
16	Hartati	Rp 135.957	Rp 150.150	Rp 14.193	Laba
17	Nurul	Rp 19.185	Rp 20.500	Rp 1.315	Laba
18	Siti Sundari Dra	Rp 100.100	Rp 98.764	Rp 1.336	Laba
19	Rifki	Rp 35.792	Rp 40.100	Rp 4.308	Laba
20	Muslim	Rp 143.785	Rp 150.150	Rp 6.365	Laba
21	Muh. Jafar	Rp 20.686	Rp 20.050	Rp 636	Laba
22	Nurbaya	Rp 108.384	Rp 120.120	Rp 11.736	Laba
23	Herlinda	Rp 136.484	Rp 150.100	Rp 13.484	Laba
24	Jana	Rp 107.889	Rp 100.050	Rp 7.839	Laba
25	M.Ridho	Rp 147.597	Rp 150.100	Rp 2.503	Laba
<b>Jumlah</b>		<b>Rp 2.520.026</b>	<b>Rp 2.500.575</b>	<b>Rp 19.451</b>	<b>Rugi</b>

Sumber : Data internal perusahaan yang telah diolah (2022)

**Pembahasan**

Mengetahui tarif setiap pelanggan hal yang harus harus diketahui terlebih dahulu dari setiap pelanggan dengan cara harus mengetahui tegangan yang digunakan oleh pelanggan tersebut baik subsidi maupun non subsidi dengan tarif yang sudah ditentukan oleh pemerintah. Dengan Mengetahui serta menghitung semua aktivitas yang menyebabkan terjadinya pemicu biaya dari setiap pelanggan dengan cara mengelompokkan jenis-jenis biaya serta menghitung biaya tersebut disetiap pelanggan serta diselisahkan dengan kontribusi pembayaran yang oleh pelanggan untuk mengetahui profit setiap pelanggan dalam satu bulan.

Setiap pelanggan yang sudah dihitung biaya serta diselesihkan dengan kontribusi pembayaran setiap bulannya munculah profit setiap pelanggan dimana profit itu di satukan dengan pelanggan lainnya untuk mempermudah mengetahui

pelanggan yang mana dan jenis apa paling menguntungkan atau membuat perusahaan mengalami kerugian. Berdasarkan pengelompokan pelanggan tersebut, selama satu bulan hanya terdapat pelanggan yang masuk ke dalam kelompok pelanggan yang paling menguntungkan yaitu pelanggan Raslin dengan kontribusi laba yang diberikan oleh perusahaan adalah Rp 49.906 yang mana pelanggan ini menggunakan tarif/daya B1 3.500 VA dengan pemakaian Non Subsidi hal ini menandakan bahwa semakin tinggi tegangan maka dominan keuntungan untuk perusahaan semakin tinggi juga karena tarif per kWh semakin besar. Untuk tetap mempertahankan pelanggan ini, perusahaan dapat memberikan pelayanan yang baik dengan cara berupaya memberikan diskon ataupun subsidi dengan tujuan mempengaruhi pelanggan untuk meningkatkan loyalitasnya.

Pelanggan yang merugikan perusahaan PLN Karebosi tersebut yaitu Hamida Paingi yaitu Rp 138.826 karena mendapatkan subsidi yang begitu besar serta tarif atau daya yang begitu kecil yaitu R1 900 VA sehingga menyebabkan perusahaan rugi sehingga berbeda dengan biaya yang dibayarkannya. Perbandingan tersebut dapat diketahui bahwa pembayaran melalui voucher bisa memperbanyak laba untuk perusahaan karena kurangnya subsidi pada era sekarang berbeda dengan yang pemakainnya masih bersifat pembayaran langsung yang dibuktikan dengan struk karena hampir semua listrik yang lama akan bersifat subsidi dan ditanggung oleh pemerintah atau perusahaan.

Dari 25 sampel yang diteliti memiliki 5 pelanggan yang menyebabkan kerugian dan sebanyak 20 pelanggan lainnya memberikan kontribusi profit, setelah dikalkulasi semua 25 pelanggan tersebut ternyata perusahaan PLN mengalami kerugian sebanyak Rp 19.451 mungkin salah satu penyebab yaitu banyaknya pelanggan menutup aliran listriknya atau penghematan, diakibatkan virus Covid tersebut.

## SIMPULAN

Activity Based Costing dapat didefinisikan Sebagai pendekatan perhitungan biaya berdasarkan aktifitas (activity-based-costing-ABC) merupakan pendekatan perhitungan biaya yang membebankan biaya sumber daya ke objek biaya seperti produk, jasa, atau pelanggan berdasarkan aktifitas yang dilakukan untuk objek biaya. Profitabilitas pelanggan dapat didefinisikan sebagai suatu proses analisis yang meliputi pengidentifikasian pendapatan biaya dan laba ke setiap individu customer atau kelompok customer. Metode Activity Based Costing ini di digunakan untuk mengukur profitabilitas setiap pelanggan pada kantor PLN Karebosi untuk mengetahui kelompok pelanggan yang mana dapat memberikan kontribusi yang besar bagi kantor PLN tersebut.

Setiap pelanggan yang sudah dihitung biaya serta diselesaikan dengan kontribusi pembayaran setiap bulannya munculah profit setiap pelanggan dimana profit itu di satukan dengan pelanggan lainnya untuk mempermudah mengetahui pelanggan yang mana dan jenis apa paling menguntungkan atau membuat perusahaan mengalami kerugian. Berdasarkan pengelompokan pelanggan tersebut, selama satu bulan hanya terdapat pelanggan yang masuk ke dalam kelompok pelanggan yang paling menguntungkan yaitu pelanggan Raslin dengan kontribusi laba yang diberikan oleh perusahaan adalah Rp 49.906 yang mana pelanggan ini menggunakan tarif/daya B1 3.500 VA dengan pemakaian Non Subsidi hal ini

menandakan bahwa semakin tinggi tegangan maka dominan keuntungan untuk perusahaan semakin tinggi juga karena tarif per kWh semakin besar. Untuk tetap mempertahankan pelanggan ini, perusahaan dapat memberikan pelayanan yang baik dengan cara berupaya memberikan diskon ataupun subsidi dengan tujuan mempengaruhi pelanggan untuk meningkatkan loyalitasnya.

Pelanggan yang merugikan perusahaan PLN Karebosi tersebut yaitu Hamida Paingi yaitu Rp 138.826 karena mendapatkan subsidi yang begitu besar serta tarif atau daya yang begitu kecil yaitu R1 900 VA sehingga menyebabkan perusahaan rugi sehingga berbeda dengan biaya yang dibayarkannya. Perbandingan tersebut dapat diketahui bahwa pembayaran melalui voucher bisa memperbanyak laba untuk perusahaan karena kurangnya subsidi pada era sekarang berbeda dengan yang pemakainnya masih bersifat pembayaran langsung yang dibuktikan dengan struk karena hampir semua listrik yang lama akan bersifat subsidi dan ditanggung oleh pemerintah atau perusahaan.

Kami menyarankan agar sampel dalam penelitian ini sedikit dan hanya terbatas pelanggan yang ada di Makassar khususnya di Penakukkang. Disarankan Penelitian selanjutnya dapat menambah serta memperluas wilayah dan jumlah sampel. Peneliti selanjutnya dan memperbaiki metode pengambilan datanya atau lebih terperinci atau lebih detail lagi dalam pengambilan datanya. Sebaiknya kantor PLN dapat memberikan pelatihan kepada pelanggan dalam mengetahui cara menghitung tagihan listrik.

## Referensi :

- Albalaki, F. M. M., & Majeed, R. J. (2018). Customer Profitability Analysis, Cost System Purposes and Decision Making Process: A Research Framework. *Account and Financial Management Journal*, 3(5), 1547-1552.
- Aningsih, R. F., & Diyani, L. A. (2018). Perhitungan Harga Pokok Produksi Menggunakan Metode Tradisional Costing dan Activity Based Costing. *Jurnal Online Insan Akuntan*, 3(1), 1-10.
- Bachtiar, y., & putri, d. S. A. A. (2020). Penerapan metode activity based costing dalam menentukan jumlah tarif jasa rawat inap pada rumah sakit st khadijah pinrang.
- Blocher.dkk.2011.Manajemen Biaya;Penekanan Strategi.Jakarta Selatan:Selemba Empat
- Caroline, T. C., & Wokas, H. R. (2016). Analisis Penerapan Target Costing dan Activity-Based Costing sebagai Alat Bantu Manajemen dalam Pengendalian Biaya Produksi pada UD. Bogor Bakery. *Jurnal EMBA: Jurnal RisetEkonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 4(1).
- Daerah, K. Bab ii kajian pustaka, kerangka pemikiran dan hipotesis. *Equilibrium: Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 8(2).
- Hakim, M. S., Nuswandari, A. I., & Negoro, N. P. (2016). Perbandingan Profitabilitas Pasien BPJS Dan Pasien Umum Di Rumah Sakit Brawijaya Surabaya Dengan Pendekatan Customer Profitability Analysis. *Jurnal Sosial Humaniora (Jsh)*, 9(2), 197-206.
- Ivana, d., & dahlia, l. (2019). Analisis profitabilitas pelanggan dengan menggunakan metode activity based costing pada vast consulting. *E-prosiding akuntansi*, 1(01).
- Jeyaraj, S. S. (2015). Activity Based Costing vs Volume Based Costing: Relevance and Applicability. *The international journal of management*, 4, 39-46.
- Kamila, i. Analisis profitabilitas pelanggan menggunakan time-driven activity-based costing (studi kasus pada hotel hyatt regency yogyakarta). *Accounting and Business Information Systems Journal*, 5(3).
- Kapojos, R., Sondakh, J. J., & Waladouw, S. (2014). Penerapan Metode Activity Based Costing

Dalam Penentuan Harga Pokok Produksi Pada Perusahaan Roti

- Lestari, R. K. (2017). Peranan analisis profitabilitas pelanggan dengan menggunakan activity-based costing system dalam meningkatkan laba operasi perusahaan: studi kasus pada Putra Mandiri.
- Lidya Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 2(2).
- Nuswandari, A. I. (2015). Analisis Profitabilitas Pelanggan Dengan Metode Activity Based Costing Pada Layanan Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara (Doctoral dissertation, Institut Teknologi Sepuluh Nopember).
- Rahmaji, D. (2013). Penerapan activity-based costing system untuk menentukan harga pokok produksi PT. Celebes Mina Pratama. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3).
- Rotikan, G. S. (2013). Penerapan metode activity based costing dalam penentuan harga pokok produksi pada PT. Tropica Cocoprima. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3).
- Suhara, a., & sianturi, b. H. (2018). Analisis determinasi biaya produksi dengan pendekatan activity based costing system (abc system)(studi kasus di ud. Prima bhakti karawang). *Buana ilmu*, 3(1).
- Triastity, R. (2012). Customer Relationship Management: Upaya Pencapaian Profitabilitas Jangka Panjang. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 10(2).
- Rotikan, G. S. (2013). Penerapan metode activity based costing dalam penentuan harga pokok produksi pada PT. Tropica Cocoprima. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3).
- Prasetyowati, E. (2018). Aplikasi Penentuan Harga Pokok Produksi Batik Madura Dengan Metode Activity Based Costing Dan Analisis Regresi Linier. *JUTI: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi*, 16(1), 48-58.
- Purwaji Agus.dkk.2016.Akuntansi Biaya.Jakarta Selatan:Selemba Empat
- Purwoadi, R. S. (2014). Penerapan Activity Based Costing Sebagai Pendekatan Baru Untuk Menghitung Tarif Sumbangan Pembinaan Pendidikan Pada SMP Setiabudhi Semarang.
- Rahmawati, d. A. Analisis penerapan metode activity based costing dalam sistem penentuan harga pokok kamar hotel di hotel nirwana nganjuk tahun 2016.