

ABSTRAK

CUSTOMER PROFITABILITY ANALYSIS

Studi Kasus pada PT PLN (Persero) Distribusi Bali Tahun 2007-2011

PutuAdiatmikaPutri
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2012

Tujuan dari penelitian ini adalah (1) mengetahui kelompok pelanggan mana yang memberikan kontribusi laba yang besar kepada perusahaan, (2) mengetahui tingkat kontribusi masing-masing pelanggan dan melihat perkembangan profitabilitas dari kelompok pelanggan tersebut terhadap profitabilitas PT PLN (Persero) Distribusi Bali pada tahun 2007-2011.

Jenis penelitian ini adalah studi kasus. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan adalah teknik wawancara, dokumentasi dan observasi. Wawancara dilakukan dengan mengadakan tanya jawab langsung dengan pemimpin atau staf perusahaan yang berwenang dan yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan pada penelitian ini. Teknik dokumentasi dilakukan dengan cara mempelajari data-data yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dalam penelitian ini. Observasi dilakukan dengan melihat dan mengamati langsung keadaan sesungguhnya pada subyek penelitian.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kelompok pelanggan yang memberikan kontribusi laba terbesar selama tahun 2007 sampai 2011 adalah kelompok pelanggan bisnis. Perkembangan profitabilitas pelanggan bisnis dari tahun 2007 sampai tahun 2011 adalah sebagai berikut, tahun 2007 laba bersih dari kelompok pelanggan bisnis sebesar Rp 256,006,578,796. Pada tahun 2008 terjadi peningkatan dengan laba sebesar Rp 783,238,560,619, sedangkan pada tahun 2009 dan 2010 terjadi penurunan dengan laba sebesar Rp 409,731,704,494 dan Rp 339,516,131,403. Pada tahun 2011 terjadi peningkatan yang sangat signifikan dengan laba bersih sebesar Rp 789,366,033,242.

ABSTRACT

**CUSTOMER PROFITABILITY ANALYSIS
A Case Study at PT PLN (Persero) Distribution of Bali Year 2007-2011**

Putu Adiatmika Putri
NIM: 092114099
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2012

The purposes of this study were to (1) know which customer groups that contribute large profit to the company, (2) determine the level of contribution of each customer and see the development of the profitability of those customer groups to the profitability of PT PLN (Persero) Distribution of Bali in 2007 to 2011.

This type of research was a case study. The data collection techniques used were interview, documentation and observation techniques. Interviews was conducted directly to the leader or the company's staff in charge and the one who could provide the information required in this study. Documentation technique was done by studying the data relating to the issues examined in this study. Observations was done by looking and observing directly the real condition of subject of research

The analysis showed that the group of customers that contributed the biggest profit for the year 2007 to 2011 was group of business customers. The development of the profitability of business customers from 2007 to 2011 were as follows, in 2007 net profit of the business customers was Rp 256,006,578,796. In 2008 there was an increase in profit as much as Rp 783,238,560,619, while in 2009 and 2010 a decline in profit of Rp 409,731,704,494 and Rp 339,516,131,403. In 2011 the was a very significant increase in net profit as much as Rp 789,366,033,242