

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS EKONOMI**

**SKRIPSI**

**ANALISIS PROFITABILITAS PELANGGAN  
PADA PT. ASURANSI ASTRA BUANA  
PALEMBANG**



**Oleh:**

**DEBY SEPTIANA  
NIP. 01043130028**

**Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat  
Guna Mencapai Gelar  
Sarjana Ekonomi  
2008**

S  
657.836 07  
Sep  
a  
2008

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS EKONOMI**



**SKRIPSI**

**ANALISIS PROFITABILITAS PELANGGAN  
PADA PT. ASURANSI ASTRA BUANA  
PALEMBANG**



**Oleh:**

**DEBY SEPTIANA  
NIP. 01043130028**

**Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat  
Guna Mencapai Gelar  
Sarjana Ekonomi  
2008**

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS EKONOMI  
INDERALAYA**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

NAMA : DEBY SEPTIANA  
NIM : 01043130028  
JURUSAN : AKUNTANSI  
MATA KULIAH : AKUNTANSI MANAJEMEN  
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PROFITABILITAS PELANGGAN PADA  
PT. ASURANSI ASTRA BUANA PALEMBANG

**PANITIA PEMBIMBING SKRIPSI**

**TANGGAL PERSETUJUAN**

**DOSEN PEMBIMBING**

Tanggal 4 Januari 2008

Ketua :



Yulia Saftiana, SE, Msi, Ak  
NIP. 132000091

Tanggal 8 Januari 2008

Anggota :



Hj. Reli Sari, SE, Msi, Ak  
NIP. 132231459



**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS EKONOMI  
INDERALAYA**

**TANDA PERSETUJUAN PANITIA UJIAN KOMPREHENSIF**

NAMA : DEBY SEPTIANA  
NIM : 01043130028  
JURUSAN : AKUNTANSI  
MATA KULIAH : AKUNTANSI MANAJEMEN  
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PROFITABILITAS PELANGGAN PADA  
PT. ASURANSI ASTRA BUANA PALEMBANG

Telah diuji di depan panitia ujian komprehensif pada tanggal 14 Februari 2008 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif  
Palembang, 18 Februari 2008

Ketua,



Yulia Saftiana, SE, Msi, Ak  
NIP. 132000091

Anggota,



Hj. Reli Sari SE, Msi, Ak  
NIP. 132231459

Anggota,



Abukosim SE, Ak  
NIP. 132133709

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Akuntansi



Rina Tjandrakirana DP, SE, MM, Ak  
NIP. 132000097

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO:

- **Ideals are like stars; you will not succeed in touching them with your hands. But like the seafaring man on the desert of waters, you choose them as your guides, and following them you will reach your destiny.**
- **Life is to be fortified by many friendships. To love and to be loved is the greatest happiness of existence.**
- **To accomplish great things, you must not only act, but dream; not only plan, but believe.**

***Skripsi ini kusembahkan untuk:***

**Diriku, Kedua Orang tuaku,**

**Saudaraku, dan semua keluargaku**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah S.W.T. karena atas izinNya jualan penulisan skripsi ini dapat diselesaikan sebagaimana mestinya.

Penulisan skripsi ini mengambil judul **Analisis Profitabilitas Pelanggan pada PT. Asuransi Astra Buana Palembang**. Penulisan skripsi ini terbagi menjadi lima bab, terdiri dari Bab I Pendahuluan, Bab II Tinjauan Pustaka, Bab III Gambaran Umum Perusahaan, Bab IV Analisis dan Pembahasan, dan Bab V Kesimpulan dan Saran.

Data utama yang digunakan adalah data sekunder perusahaan yang diperoleh melalui bagian klaim pelanggan dan pendapatan polis asuransi dari PT. Asuransi Astra Buana Palembang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa selama tahun 2004-2006 pelanggan yang paling menguntungkan adalah pelanggan yang datang langsung. Hal ini dapat terlihat dalam perhitungan laba bersih dan rasio profitabilitas pelanggan yang datang langsung yang paling tinggi dibandingkan dengan jenis pelanggan lainnya. Hal ini dapat disebabkan adanya kepuasan yang diterima pelanggan sebagai salah satu faktor yang paling penting untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dan mendapatkan pelanggan yang baru.

Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan dan bahan masukan akademisi bagi penelitian akuntansi manajemen.

**Penulis**

**Deby Septiana**

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah S.W.T karena atas rahmat dan hidayahNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Profitabilitas Pelanggan pada PT. Asuransi Astra Buana Palembang” sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan dukungan baik moril maupun material dalam penulisan skripsi ini, antara lain:

1. Dra. Badia Parizade, M.B.A, Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Dr. H. Syamsulrijal, Ak, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
3. Rina Tjandrakirana, DP, SE, MM, Ak, Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Sriwijaya.
4. Yulia Saftiana, SE, M.Si, Ak, Pembimbing I Skripsi. Terima kasih buat saran judulnya dan bimbingannya dari awal sampai akhir skripsi.
5. Hj. Rela Sari, SE, M.Si, Ak, Pembimbing II Skripsi. Terima kasih buat nasehat dan kebaikannya. Semoga semua nasehat ibu bisa mengubah sifat dan sikap saya menjadi orang yang lebih baik.
6. Semua Bapak/Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama saya mengikuti kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
7. Pimpinan dan staf karyawan PT. Asuransi Astra Buana Palembang.
8. Kedua orang tuaku, saudara-saudaraku, dan semua keluargaku yang ikut sibuk dalam penyusunan skripsi dan dalam memenuhi keinginanku. Terima kasih buat keluargaku, tante, sepupu, keponakan, sampai nenekku yang sering memberikan kehangatan dan keceriaannya.
9. Staf pegawai Fakultas Ekonomi khususnya buat yuk Al, kak Indana, kak Udin, kak Heru, Om Rasyid.
10. Sahabat-sahabatku di Akuntansi 2004, terima kasih buat kebersamaannya, keceriaannya, berbagi suka dan duka, dari tawa sampai tangis. (sesuai abjad)

- Cha-cha, temanku paling nyaring suaranya, paling kecil, tapi paling besar IPKnya di antara kita. Kejadian IMA VISIT jadi kenangan indah ya, khususnya buat Cha-cha.
  - Cunana, sahabatku yang sering dibilang kembaranku karena sama-sama berjilbab dan bertubuh proporsional. Rajin-rajin kuliahnya biar cepat lulus.
  - Dayang, terima kasih buat tumpangan kost-an, tempat kumpul-kumpul, dan bakar cd gratis.
  - Derry, sahabatku dari awal kuliah sampai sekarang. Sobatku yang selalu sama Ipnya, tapi akhirnya aku yang kalah. Selamat ya! Kapan-kapan ke Pagar Alam lagi dan tolong jadi petunjuk jalan ya!
  - Ellen, jangan sering telat. Terima kasih buat jadi pendengarku yang baik yang tahu hampir seluruh rahasiaku, yang baik dan sering jadi 'wanita tangguh'. Salut buat kamu! (pesan dari orang di bis).
  - Ipe, cewek yang paling beruntung. Terima kasih buat tumpangan mobilnya dan semuanya. Pasti selalu ingat do'aku, semoga pindah rumah.
  - Jije, yang super sibuk dengan segala aktivitasnya jadi jarang kumpul, tapi tetap kompak.
  - Shanty, ajari masak. Shanty itu cantik dan banyak yang sayang sama Shanty. Semoga dapat jodoh yang baik.
11. Hendra, terimakasih buat dukungan, kesabaran, dan semua bantuannya dari awal sampai selesai skripsi. Semoga jadi orang yang sukses dan tidak mudah patah semangat.
  12. Buat sobatku yang lainnya: Yozer dengan kegilaannya, Iif, Kiko, Andat, Rio, dulur Adi, dulur Ruri, Uthi, Isnay, Purna, Fany, Yuan, Cupi, Dia, Septri, Debby, Yenny (sobat pengamenku), Iak, Hepy, Susan, Paco, Puspita, Leo (yang mukanya mirip dengan keponakanku), Jhonsyah, Hendri, Fahmi, Anton, Nizy, Genta, Dila, Kristin, Nanda Eko (teman menuntut ilmu), Syerli, Indah, Anti, Vivy, Wiwin, Wita, Uwi', Jumi', Anita, Anes, Tika, Wesley, Todo, Lela, Phipin, Tira, dan semua sobatku sesama Akuntansi angkatan 2004 yang tidak bisa disebutkan satu per satu. Sukses semua!
  13. Buat kakak tingkatku: Kak Ruhi (buat saran, doa, dan warisan bukunya), Mbak Ve, kak Adji (buat saran pemilihan dosen, analisis, dan bantuan



skripsinya), kak Jun (buat SMS dan pinjaman buku), kak Rengga, kak Dedy, kak Papang, kak Fahmi, dan kak Epan (yang lupa tulis ucapan terima kasih buatku).

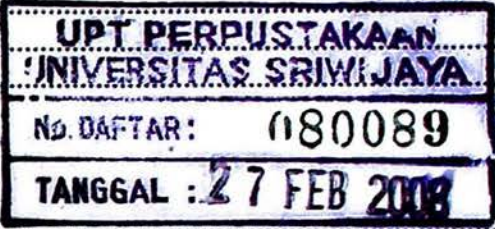
14. Buat sobatku SMA: Mira (buat curhatnya), Syerli (yang paling sabar), Tika, Eka Fitri (ukhti), Eka Yu, Irma (yang paling baik), Fiqih (si ahli komputer dan penolong nomor satu), Shinchon (yang rela 2 kali bolos kerja gara-gara memperbaiki komputerku selama skripsi), Hapiz (orang yang paling susah ditebak tapi unik), Jamas (buat 'Chayo'nya), Pasa (ahli tambang), Rian (pemain basket kita), Reza (yang paling pendiam), Gunawan (yang datang kalau ada rujak). Terima kasih sudah jadi teman baikku dan sering kumpul. Terima kasih buat bantuan, dukungan, semangat, doa, dan keceriaannya. Jangan pernah putus persahabatan kita.
15. Buat Akuntansi angkatan 05: Marya (temanku yang jadi adik tingkatku), Desi, Wulan, Aldi, Adit, Rani, Mimin, Asral, Wahyu, Deka.

Semoga Allah S.W.T membalas budi baik dan berkah kepada kita semua, Amin.

Penulis,

Deby Septiana

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PANITIA UJIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
ABSTRAKSI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
	
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Metodologi Penelitian.....	6
1.5.1. Rancangan Penelitian.....	6
1.5.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	6
1.5.3. Data dan Metode Pengumpulan Data.....	6
1.5.4. Metode Analisis Data.....	8
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1. Profitabilitas.....	9
2.1.2. Pelanggan.....	11
2.1.2.1. Definisi Pelanggan.....	11
2.1.2.2. Jenis Pelanggan.....	13
2.1.3. Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.4. Profitabilitas Pelanggan.....	16
2.1.5. Rasio Profitabilitas.....	18
2.1.6. Komponen Laporan Profitabilitas Pelanggan.....	20
2.1.7. Konsep Asuransi.....	22
2.1.7.1. Pengertian Asuransi.....	22
2.1.7.2. Tujuan Asuransi.....	25
2.1.7.3. Manfaat Asuransi.....	26
2.1.7.4. Produk Asuransi.....	29
2.1.7.5. Obyek Pertanggungans Asuransi.....	30
2.1.7.6. Tarif Asuransi.....	31
2.1.7.7. Persamaan Asuransi.....	33
2.1.7.8. Laporan Keuangan Asuransi.....	34
2.1.7.9. Perhitungan Keuntungan Asuransi.....	35

### BAB III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1.	Sejarah Singkat Perusahaan.....	36
3.1.1.	Pendirian dan Perkembangan Perusahaan.....	36
3.1.2.	Lokasi dan Geografis Perusahaan .....	38
3.2.	Gambaran Besar Perusahaan .....	39
3.2.1.	Visi Perusahaan .....	39
3.2.2.	Misi Perusahaan .....	39
3.2.3.	Strategi Layanan Perusahaan.....	39
3.2.4.	Tata Nilai Perusahaan.....	40
3.3.	Struktur Organisasi Perusahaan.....	41
3.4.	Perlakuan Perusahaan terhadap Pelanggan .....	53
3.5.	Produk Perusahaan .....	53
3.6.	Jenis Pelanggan PT. Asuransi Astra Buana Palembang.....	54
3.7.	Tipe Order Pembayaran Premi .....	54
3.8.	Rekapitulasi Produksi PT. Asuransi Astra Buana Palembang .....	56

### BAB IV. PEMBAHASAN

4.1.	Pengelompokkan pelanggan PT. Asuransi Astra Buana Palembang ..	68
4.2.	Perbedaan aktivitas terhadap kelompok pelanggan pada PT. Asuransi Astra Buana Palembang .....	68
4.3.	Analisis Profitabilitas Pelanggan.....	69
4.3.1.	Perhitungan Laba ( <i>Profit</i> ).....	69
4.3.2.	Rasio Laba Operasi Bersih terhadap Penjualan .....	83
4.4.	Analisis Perkembangan Profitabilitas .....	90

### BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1.	Kesimpulan.....	94
5.2.	Saran.....	95

DAFTAR PUSTAKA.....	xiv
---------------------	-----

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Kerangka Neraca Asuransi.....	3-
Tabel 3.1.	Tabel Rekapitulasi Produksi tahun 2004.....	56
Tabel 3.2.	Tabel Rekapitulasi Produksi tahun 2005.....	60
Tabel 3.3.	Tabel Rekapitulasi Produksi tahun 2006.....	64
Tabel 4.1.	Penerimaan Premi dan Pembayaran Klaim Tahun 2004.....	70
Tabel 4.2.	Biaya Diskon dan Komisi Pelanggan Tahun 2004.....	71
Tabel 4.3.	Penerimaan Premi dan Pembayaran Klaim Tahun 2005.....	74
Tabel 4.4.	Biaya Diskon dan Komisi Pelanggan Tahun 2006.....	75
Tabel 4.5.	Penerimaan Premi dan Pembayaran Klaim Tahun 2006.....	79
Tabel 4.6.	Biaya Diskon dan Komisi Pelanggan Tahun 2006.....	80

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Gambar Kepuasan/Ketidakpuasan Pelanggan sebagai Proses Pembandingan .....	15
Gambar 3.1.	Struktur Organisasi PT. Asuransi Astra Buana Palembang .....	52

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 3.1.	Data Klaim PT. Asuransi Astra Buana tahun 2004 .....	97
Lampiran 3.2.	Data Klaim PT. Asuransi Astra Buana tahun 2005 .....	98
Lampiran 3.3.	Data Klaim PT. Asuransi Astra Buana tahun 2006 .....	99

**Analisis Profitabilitas Pelanggan  
pada PT. Asuransi Astra Buana Palembang**

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk 1) mengetahui perbedaan aktivitas biaya pada kelompok pelanggan PT. Asuransi Astra Buana Palembang 2) menganalisis keuntungan yang diperoleh perusahaan dari masing-masing kelompok pelanggan, dan 3) mengetahui pelanggan mana yang memberikan keuntungan yang paling tinggi bagi perusahaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa selama tahun 2004-2006, pelanggan yang memberikan keuntungan yang paling tinggi adalah pelanggan yang datang langsung, sedangkan yang memberikan keuntungan paling rendah adalah Anugrah Mobillindo. Hal ini terlihat dari perhitungan laba bersih dan rasio profitabilitas masing-masing pelanggan. Selama beberapa tahun keuntungan yang tampak stabil ini disebabkan karena adanya komitmen perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya yang menyebabkan timbulnya loyalitas pelanggan dan perusahaan cukup mudah mendapat pelanggan baru.

Untuk mempertahankan atau meningkatkan pelanggan bagi perusahaan, penulis menyarankan agar perusahaan tetap melaksanakan komitmennya untuk memuaskan pelanggan dan meningkatkan kegiatan-kegiatan yang dapat membuat pelanggan merasa lebih nyaman dengan perusahaan.

Kata Kunci : Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, dan Profitabilitas



**Customer Profitability Analysis  
at PT. Asuransi Astra Buana Palembang**

**ABSTRACT**

The objectives of this research are 1) to know the differences of cost activities in group of customer at PT. Asuransi Astra Buana Palembang 2) to analyze profit that is gotten by this firm from each customers, and 3) to know which kind of customer that gives the highest profit for the firm.

Research finding has shown that during period of years 2004-2006, customer which gives the highest profit is walk in customer, meanwhile customer which gives the lowest profit is Anugrah Mobillindo. It can be shown from the calculation of net profit and profitability ratio from each customers. For some years, the profit stability is caused the firm does the commitment to satisfy customers, and it causes customer loyalty and firm is easy enough to get new customers.

In order to maintain or increase customers, the firm always has to do its commitment to satisfy customers and increase the activities that can make customer feel comfort with the firm.

Key Words : Customer, Customer Satisfaction, and Profitability

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Persaingan yang semakin sengit saat ini menjadikan konsumen semakin penting bagi kelangsungan hidup perusahaan atau organisasi. Saat ini konsumen dihadapkan pada berbagai pilihan. Dalam mempengaruhi konsumen, selain melalui promosi yang gencar, perusahaan juga harus mampu menunjukkan kualitas produk atau jasa yang ditawarkan. Saat ini konsumen semakin kritis dan mengerti kebutuhan mereka.

Tujuan pendirian perusahaan adalah untuk menciptakan pelanggan. Perusahaan hanya akan bertahan hidup jika ia memproduksi dan mendistribusikan apa yang diperlukan dan disukai oleh pelanggan. Pelanggan adalah penasihat perusahaan, dan perusahaan perlu mendengarkan apa yang dikatakan oleh pelanggan, baik yang berupa keluhan, pujian, atau saran. Para petugas dapat mencatat dan mengingat apa yang diutarakan oleh para pelanggan dan menyampaikannya kepada pihak manajemen untuk dibahas lebih lanjut, walaupun pendapat atau masukan dari pelanggan belum tentu dapat dijalankan pihak manajemen.

Perusahaan yang memiliki kualitas yang lebih baik akan memberikan *customer value* yang lebih baik. Dengan cara ini perusahaan dapat mempertahankan pelanggan yang sudah ada, menarik pelanggan baru, dan mengalihkan perhatian pelanggan pesaing. Upaya ini pada akhirnya akan mampu meningkatkan pangsa pasar total penjualan. Dengan kualitas yang baik sesuai harapan pelanggan akan memberikan keuntungan perusahaan dalam menetapkan

harga yang lebih tinggi yang pada akhirnya akan menyebabkan naiknya penjualan total yang merupakan indikasi suatu pertumbuhan pangsa pasar.

Perubahan kondisi bisnis yang menyebabkan kekuasaan pasar tidak lagi di tangan produsen tetapi beralih ke tangan konsumen membuat setiap organisasi melayani pelanggannya dengan lebih baik. Demikian juga halnya dengan industri jasa pelayanan yang kunci suksesnya terletak pada tingkat kepuasan pelanggan. Pada hakikatnya pelanggan itu tidak membeli produk, tapi mereka membeli pelayanan. Pelayanan di sini adalah pelayanan dalam segala bentuk kreasi dan manifestasinya.

Salah satu motivasi didirikannya suatu perusahaan adalah untuk memperoleh keuntungan dan pertumbuhan perusahaan jangka panjang. Profitabilitas dan pertumbuhan perusahaan akan dapat meningkat karena perusahaan menyediakan barang yang berkualitas sehingga diperoleh pendapatan penjualan yang lebih tinggi dan biaya yang lebih rendah.

Akan tetapi dengan adanya beragam kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk dilayani maka tiap organisasi perlu menentukan profitabilitas dari masing-masing kelompok pelanggannya, karena tidak semua pelanggan memberikan kontribusi laba positif bagi perusahaan. Profitabilitas perusahaan merupakan salah satu yang tercakup dalam informasi mengenai kinerja perusahaan, dalam hal ini kinerja pada faktor keuangan melalui analisis laporan keuangan. Semakin tinggi profitabilitas yang dicapai perusahaan selama periode tertentu, maka kemungkinan semakin besar perusahaan tersebut dapat terus tumbuh.



Berbagai kejadian di masa silam yang sejalan dengan perkembangan zaman, membuat masyarakat sadar betapa pentingnya jasa asuransi sebagai sarana untuk menjamin kesejahteraan sosial, ekonomi, finansial masyarakat.

Dengan jasa asuransi ini para pengusaha dan masyarakat umumnya dapat mengurangi atau meringankan malapetaka. Selain itu dengan asuransi diharapkan perlindungan ekonomi, finansial dengan menyediakan fasilitas yang dapat membantu orang banyak.

Dari sini kita dapat melihat prospek yang cerah di pemasaran jasa asuransi. Lambat laun masyarakat akan menyadari keuntungan jasa asuransi ini. Selain itu dengan asuransi mendorong kegairahan menabung di satu pihak dan di pihak lain merangsang masyarakat untuk mempersiapkan masa depannya.

Melihat perkembangan ini tidak mengherankan bila perusahaan asuransi semakin lama semakin berkembang. Yang penting dalam menghadapi persaingan ini asuransi harus selalu meningkatkan layanannya sehingga dapat bertahan dan berhasil.

Sejalan dengan berkembangnya industri jasa asuransi kendaraan yang semakin marak di Indonesia, perusahaan berusaha untuk memberikan produk yang terbaik agar mampu bersaing dengan produk lainnya. Untuk itulah dengan banyaknya konsumen kendaraan bermotor dan keinginan dari masyarakat mengasuransikan kendaraannya tersebut jika terjadi suatu hal yang tidak diinginkan pelanggan, misalnya kecelakaan, kerusakan, bencana, dan lain sebagainya, sehingga perusahaan jasa asuransi kendaraan bekerja sama dengan dealer resmi kendaraan bermotor untuk menyediakan jasa asuransi. Jika pembeli atau pelanggan membeli kendaraan di dealer tersebut, maka secara otomatis

pelanggan tersebut juga akan menjadi pelanggan bagi perusahaan jasa asuransi. Hal ini adalah salah satu upaya perusahaan jasa asuransi untuk meningkatkan profitabilitas dan mendapatkan pelanggannya, selain memperoleh pelanggan asuransi secara langsung (*walk in customer*).

Berdasarkan uraian di atas, penulis merasa tertarik menyusun skripsi ini dengan judul **“Analisis Profitabilitas Pelanggan pada PT. Asuransi Astra Buana Palembang”**.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis kemukakan, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perusahaan mengelola dan mengelompokkan pelanggan melalui analisis profitabilitas pelanggan?
2. Apakah ada perbedaan aktivitas yang dilakukan terhadap kelompok pelanggan pada PT. Asuransi Astra Buana Palembang?
3. Kelompok pelanggan yang manakah yang dapat memberikan keuntungan atau profitabilitas yang lebih baik dari pelanggan lainnya?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dapat digunakan dengan tujuan:

1. Untuk mengetahui bagaimana perusahaan mengelola pelanggan PT. Asuransi Astra Buana melalui analisis profitabilitas pelanggan.



2. Untuk mengetahui apakah ada perbedaan aktivitas yang dilakukan terhadap kelompok pelanggan pada PT. Asuransi Astra Buana Palembang
3. Untuk mengetahui pelanggan yang menguntungkan dan yang dapat memberikan keuntungan atau profitabilitas yang lebih baik dari pelanggan lainnya.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

1. Bagi penulis

Penelitian ini berguna sebagai praktek atau pengaplikasian dari teori-teori yang didapat dari bangku kuliah dengan kenyataan yang ada di dunia usaha.

2. Bagi perusahaan

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangsih saran yang bermanfaat bagi perusahaan dalam menerapkan biaya loyalitas pelanggan untuk meningkatkan pendapatan perusahaan.

3. Bagi pembaca

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi perbandingan dan bahan bacaan yang bermanfaat untuk berbagai pihak dan dapat dijadikan dasar dalam menentukan penelitian selanjutnya.

## **1.5. Metodologi Penelitian**

### **1.5.1. Rancangan Penelitian**

Penelitian yang akan dilakukan dalam skripsi ini bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian terhadap masalah-masalah berupa fakta saat ini. Tipe penelitian ini berkaitan dengan kejadian pada PT. Asuransi Astra Buana berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti penulis.

### **1.5.2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian dilakukan pada objek yaitu PT. Asuransi Astra Buana di Jalan Veteran No.2 Palembang. Sedangkan waktu penelitian akan dilaksanakan selama empat bulan, yaitu mulai dari bulan Oktober 2007 sampai dengan bulan Januari 2008.

### **1.5.3. Data dan Metode Pengumpulan Data**

Dalam penulisan skripsi ini dibutuhkan data yang sesuai dengan masalah-masalah yang ada dan tujuan penelitian sehingga dari data yang dikumpulkan dapat dilakukan analisis penarikan kesimpulan.

Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah:

#### **1. Penelitian Lapangan**

Dimaksudkan untuk memperoleh data primer yaitu data yang dikumpulkan secara langsung dari objek yang sedang diteliti, dan data sekunder yaitu data penelitian yang diperoleh peneliti secara

tidak langsung melalui media perantara yang diperlukan dalam melakukan penelitian, yaitu data-data mengenai aktivitas secara umum, struktur organisasi perusahaan, serta data-data lainnya dengan cara sebagai berikut:

- Observasi

Yaitu pengamatan langsung ke objek penelitian dengan cara mencatat secara sistematis data yang dibutuhkan.

- Wawancara

Yaitu mengadakan wawancara dengan pimpinan atau karyawan perusahaan yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

- Dokumentasi

Yaitu mengumpulkan data tertulis berupa catatan berupa laporan-laporan dan dokumen-dokumen perusahaan.

## 2. Penelitian Kepustakaan

Dimaksudkan untuk memperoleh data kepustakaan sebagai landasan teoritis dalam menganalisis masalah yang diteliti. Selain itu juga sebagai pedoman untuk melaksanakan studi dan penelitian di lapangan. Penulis mengumpulkan materi yang berhubungan dengan topik penelitian, terutama mengenai analisis profitabilitas pelanggan.

#### **1.5.4. Metode Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis adalah analisis deskriptif kuantitatif, yaitu dengan mengumpulkan dan menganalisis data-data keuangan yang berhubungan dengan biaya dan pendapatan dari pelanggan pada tahun 2006.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asuransi-Mobil. 2003. *Pengertian Asuransi*. Diambil pada tanggal 24 Agustus 2007 dari <http://www.asuransi-mobil.com/asuransi-pengertian.htm>
- Darmawi, Herman. 2000. *Manajemen Asuransi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Gaspersz, Vincent. 2003. *Total Quality Management*. Jakarta: PT.Gramedia Utama.
- Kotler, et al. 1996. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Mardalis. *Meraih Loyalitas Pelanggan*. 2004. Diambil pada tanggal 6 September 2007 dari [http://www.ums.ac.id/benefit\\_V9\\_N2\\_des\\_2004.pdf](http://www.ums.ac.id/benefit_V9_N2_des_2004.pdf)
- Munawir, S. 1997. *Analisis Laporan Keuangan*. Yogyakarta: Liberty
- Weston, J. Fred dan Thomas E Copeland. 1995. *Manajemen Keuangan*. Jakarta: Binarupa Aksara.