

**PENERAPAN *CUSTOMER PROFITABILITY ANALYSIS* DENGAN  
MENGUNAKAN METODE *ACTIVITY BASED COSTING*  
PADA LAYANAN KAMAR  
(STUDI KASUS : RUMAH BERSALIN HARAPAN BARU DI KOTA PATI)**

**Nama :HENDY DIAN PERMANA**

**NIM :L2H606038**

**Abstrak**

Kemajuan yang ditunjukkan dalam bidang kesehatan mendorong para pelaku bisnis menuju ke arah bidang kesehatan baik dari pemerintah maupun swasta. Salah satunya adalah rumah bersalin. Penelitian ini dilakukan di Rumah Bersalin Harapan Baru yang terletak di Kota Pati. Keuntungan Rumah Bersalin Harapan Baru 3 tahun berturut-turut mengalami penurunan keuntungan dari tahun 2006 sampai tahun 2009 sebesar 32,1%. Pemilik rumah bersalin juga berencana untuk menambah jumlah kamar untuk mendapatkan keuntungan yang lebih besar.

Penelitian ini dilakukan pada layanan kamar agar pemilik mengetahui layanan kamar yang memberikan keuntungan terbesar dan keuntungan terendah, dapat memberikan usulan kebijakan terhadap layanan kamar yang diberikan ke masing-masing kelompok pelanggan layanan rawat inap per kelas kamar dan memberi usulan rekomendasi kelas kamar yang akan dibangun lagi.

Rumah Bersalin Harapan Baru perlu menerapkan strategi *customer profitability analysis* untuk membantu menganalisis pelanggan. Untuk menghitung biaya layanan per kelas kamar digunakan metode *activity based costing*. *Customer profitability analysis* digunakan untuk menganalisa kelas kamar yang menguntungkan dan yang kurang menguntungkan.

Layanan kelas kamar yang memberikan tingkat keuntungan paling tinggi adalah kelas kamar VIP yaitu sebesar 39,3% per tahun. Sedangkan layanan kelas kamar yang memberikan tingkat keuntungan paling rendah adalah kelas B yaitu sebesar 3,9% per tahun. Layanan kamar kelas VIP, A dan C tetap dijaga kualitas pelayanannya dan kamar kelas B sebaiknya menambahkan fasilitas 1 buah kipas angin agar sirkulasi udara di kamar kelas B ini lebih baik dan pasien merasa nyaman. Untuk kelas kamar D sebaiknya menambahkan fasilitas satu buah kipas angin dan satu kamar mandi. Kelas kamar yang menjadi usulan rekomendasi yang akan dibangun oleh pemilik Rumah Bersalin Harapan Baru adalah kamar kelas VIP karena memberikan kontribusi keuntungan paling tinggi sebesar 39,3% per tahun.

***Kata kunci : Kemajuan bidang kesehatan, layanan kamar, customer profitability analysis, activity based costing***

## **Abstract**

*The progress shown in the health sector encourage business people toward the health sector from both the government and private. One is a maternity home. This research was conducted at the 'Harapan Baru' Maternity Home, located in the Pati City. The benefits of 'Harapan Baru' Maternity Home at 3-year profit decline from 2006 through 2009 of 32.1%. Maternity home owners also plan to increase the number of rooms to get a bigger profit.*

*This research was done on room service so the owners could know that room service provides the greatest and lowest profit, can provide policy recommendations to the room service provided to each customer group and give recommendations to room class that will be built again.*

*'Harapan Baru' Maternity Home needs to implement the strategy of customer profitability analysis to help analyze customer. To calculate the cost of service for each class room activity based costing method is used. Customer profitability analysis is used to analyze the class room profitable and less profitable.*

*Class rooms service provide the highest benefit level is the VIP room class that is equal to 39.3% per year. While room service class that provides the lowest level of profit is a class B that is equal to 3,9% per year. VIP, A and C Room Services still maintained the quality of service and class room facility B should add 1 piece of fan for air circulation in rooms B class will be better and patients can feel comfortable. For the class room facilities D should add one fan and one bathroom. Class rooms that will be proposed recommendations to be built by the owner of the 'Harapan Baru' Maternity Home is VIP room because it contributes the highest profit of 39.3% per year.*

**Keywords:** *Progress in health, room service, customer profitability analysis, activity based costing*