

ANALISIS PROFITABILITAS PELANGGAN DENGAN METODE *ACTIVITY BASED COSTING* PADA LAYANAN INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT BHAYANGKARA

Aldhila Isti Nuswandari, Nugroho Priyo Negoro, Muhammad Saiful Hakim
Jurusan Manajemen Bisnis, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS)
Jl. Arief Rahman Hakim, Surabaya 60111 Indonesia
e-mail: haryo.wisanggeni@gmail.com

Abstrak—Dunia usaha yang semakin kompetitif saat ini menyebabkan setiap perusahaan, baik jasa maupun manufaktur, berusaha menerapkan strategi terbaiknya untuk menarik konsumen. Salah satu perusahaan jasa yaitu rumah sakit. Tantangan yang dihadapi rumah sakit berkaitan dengan laba yang diperoleh dan tanggung jawab rumah sakit sebagai kegiatan sosial. Rumah sakit memerlukan laba untuk tetap bisa menjaga keberlangsungan dari rumah sakit itu sendiri. Rumah sakit membutuhkan suatu cara dalam usahanya mengoptimalkan pendapatan dan laba, salah satunya dengan mengetahui profitabilitas yang akan diperoleh dari pelanggan atau pasiennya. Masing-masing rumah sakit memiliki jenis atau golongan pelanggan atau pasien yang berbeda-beda. Objek pada penelitian ini, yaitu Rumah Sakit Bhayangkara Tk.II H.S Samsorei, memiliki beberapa golongan pelanggan, antara lain pasien dinas, pasien non dinas, pasien umum, dan pasien Ikatan Kerja Sama. Profitabilitas pelanggan dapat diketahui atau diperoleh dengan melakukan analisis profitabilitas pelanggan. Rumah sakit harus memiliki informasi biaya pelanggan dalam melakukan analisis profitabilitas pelanggan. Dalam memperoleh informasi biaya pelanggan yang akurat, dalam hal ini *unit cost* per tindakan, diperlukan penggunaan sistem perhitungan biaya yang sesuai. *Unit cost* yang dihasilkan akan digunakan untuk menentukan profitabilitas pelanggan. Sistem perhitungan biaya yang digunakan yaitu *Activity Based Costing*. Penggunaan metode *Activity Based Costing* (ABC) dapat meningkatkan pendekatan margin kontribusi tradisional dan kualitas pada analisis profitabilitas pelanggan. Tujuan dari penelitian ini yaitu menghitung profitabilitas pelanggan atau pasien pada Rumah Sakit Bhayangkara Tk.II dengan menggunakan sistem perhitungan biaya yaitu *Activity Based Costing*. Profitabilitas dari pasien BPJS kesehatan lebih besar dari pasien umum pada masa perawatan 5 hari sampai dengan 7 hari. Setelah masa perawatan mulai melewati 7 hari yang terjadi adalah sebaliknya, profitabilitas dari pasien umum lebih besar dari pasien BPJS Kesehatan.

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

I. PENDAHULUAN

Dunia usaha yang semakin kompetitif saat ini menyebabkan setiap perusahaan berusaha menerapkan strategi terbaiknya untuk menarik konsumen. Hal ini tidak terjadi pada perusahaan manufaktur saja tetapi juga perusahaan jasa. Perusahaan jasa antara lain perusahaan ekspedisi, pelayanan kesehatan, rumah makan, provider telekomunikasi, bank, asuransi, laundry, bengkel, dan masih banyak lagi. Salah satu jasa pelayanan kesehatan yaitu rumah sakit. Objek dari

penelitian ini yaitu Rumah Sakit Bhayangkara Tk.II H.S Samsorei Mertojoso. Persaingan yang terjadi antar rumah sakit semakin ketat dilihat dari berkembangnya jumlah rumah sakit dari tahun ke tahun. Persaingan yang makin ketat di bidang industri rumah sakit membuat pihak internal Rumah Sakit Bhayangkara Tk.II H.S Samsorei Mertojoso untuk melakukan usaha agar dapat bertahan dan bersaing secara sehat dengan memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien. Usaha yang dapat dilakukan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien adalah dengan menyediakan pelayanan yang unggul dan berkualitas sesuai dengan kebutuhan dan atau permintaan pasien.

Rumah sakit menghadapi beberapa tantangan di dalam menjalankan usahanya. Tantangan yang dihadapi berkaitan dengan laba yang diperoleh dan tanggung jawab rumah sakit sebagai kegiatan sosial. Rumah sakit memerlukan laba untuk tetap bisa menjaga keberlangsungan dari rumah sakit itu sendiri. Sedangkan dalam bidang sosial, rumah sakit harus bisa memberikan pelayanan berkualitas yang sesuai dengan kebutuhan dan permintaan konsumen sehingga dapat memberikan kepuasan dan loyalitas pada konsumen. Dalam usaha menyikapi hal tersebut, rumah sakit harus dapat mengoptimalkan keduanya baik dari sisi pendapatan atau laba dan tanggung jawabnya di bidang sosial tanpa harus mengurangi kualitas pelayanan rumah sakit.

Rumah sakit membutuhkan suatu cara dalam peluang mengoptimalkan pendapatan dan laba, salah satunya dengan mengetahui profitabilitas yang akan diperoleh dari pelanggan atau pasiennya. Masing-masing rumah sakit memiliki jenis atau golongan pelanggan atau pasien yang berbeda-beda. Objek pada penelitian ini, yaitu Rumah Sakit Bhayangkara Tk.II H.S Samsorei, memiliki beberapa golongan pelanggan, antara lain pasien dinas, pasien non dinas, pasien umum, dan pasien Ikatan Kerja Sama. Pasien Ikatan Kerja Sama adalah pasien yang memiliki hubungan dengan perusahaan atau instansi yang memiliki perjanjian kerja sama dengan rumah sakit seperti pasien dinas, atau pasien yang menggunakan asuransi tertentu untuk pembayaran biaya pengobatan seperti pasien BPJS Kesehatan. Sedangkan pasien umum adalah pasien yang tidak terikat pada perusahaan atau instansi manapun dan tidak menggunakan asuransi apapun untuk melakukan pembayaran biaya pengobatan. Perbedaan golongan pasien tersebut berpengaruh pada aktifitas yang harus dilakukan rumah sakit untuk melayani masing-masing golongan pasien. Pengaruh pada aktifitas rumah sakit akan mempengaruhi biaya yang harus dikeluarkan oleh rumah sakit untuk penggunaan sumber daya. Biaya yang digunakan oleh rumah sakit untuk penggunaan sumber daya akan mempengaruhi profitabilitas yang

akan diperoleh oleh rumah sakit. Profitabilitas pelanggan dapat diketahui atau diperoleh dengan melakukan analisis profitabilitas pelanggan.

Menurut Blocher, et al (2010) 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 ditawarkan. Rumah sakit harus memiliki informasi biaya pelanggan dalam melakukan analisis profitabilitas pelanggan. Informasi tersebut membantu rumah sakit dalam membuat keputusan manajerial untuk meningkatkan profitabilitas organisasi secara keseluruhan (Raaji, et al 2003 dalam Dalci, et al 2009). Dalam memperoleh informasi biaya pelanggan yang akurat untuk menentukan profitabilitas pelanggan diperlukan penggunaan sistem perhitungan biaya yang sesuai (Dalci, et al 2009). Sistem biaya tersebut diperlukan untuk mengalokasikan pendapatan dan biaya yang diperoleh dan digunakan untuk pelanggan.

Penggunaan metode *Activity Based Costing* (ABC) dapat meningkatkan pendekatan margin kontribusi tradisional dan kualitas pada analisis profitabilitas pelanggan (Cooper 1988 dalam Dalci, et al 2009). *Activity Based Costing* merupakan suatu metode pembebanan biaya berdasarkan aktifitas. Menurut Blocher, et al (2011) salah satu manfaat *Activity Based Costing* yang sudah dialami beberapa perusahaan 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 serta keputusan strategis yang diinformasikan secara lebih baik mengenai pendapatan harga, lini produk, dan segmen pasar.

Tujuan dari penelitian ini yaitu menghitung profitabilitas pelanggan atau pasien pada Rumah Sakit Bhayangkara Tk.II dengan menggunakan sistem perhitungan biaya yaitu *Activity Based Costing*. Hasil dari analisis profitabilitas pelanggan yang dilakukan dengan baik dapat digunakan oleh perusahaan jasa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan profitabilitas (Cotton 2005 dalam Dalci, et al 2009).

II. URAIAN PENELITIAN

A. Tahap Persiapan

Pada tahap ini akan dilakukan perumusan masalah dan tujuan penelitian. Kemudian dilakukan studi literatur dan studi lapangan. Penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2014 sampai dengan Maret 2015. Penelitian dilakukan di RS. Bhayangkara Surabaya yang berada di Jl. A. Yani No.116, Surabaya. Objek penelitian merupakan fokus atau sasaran dalam penelitian. Dalam penelitian ini, yang menjadi objek

yaitu Rumah Sakit Bhayangkara. Sedangkan subjek penelitian ini adalah orang-orang yang bekerja di bagian rawat inap, bagian keuangan, bagian rekam medik, dan bagian Ikatan Kerja Sama. Pada tahapan ini dilakukan pengamatan pada Rumah Sakit Bhayangkara Tk.II H.S. Samsorei Mertojoso untuk dicari permasalahan yang ada. Permasalahan tersebut kemudian dicari solusinya pada penelitian ini. Rumusan masalah pada penelitian kali ini mengenai profitabilitas pelanggan atau pasien pada layanan instalasi rawat inap dengan menggunakan metode *Activity Based Costing*. Setelah ditentukan tujuan dari penelitian dan permasalahan yang harus diselesaikan, maka dilakukanlah studi literatur, untuk mempelajari metode dan teori yang akan digunakan dalam penelitian ini, yaitu konsep biaya, harga pokok produksi, Analisis Profitabilitas Pelanggan, *Activity Based Costing*, konsep perusahaan jasa, konsep BPJS Kesehatan, dan *penelitian terdahulu*. Pada penelitian ini, penentuan harga pokok produksi atau *unit cost* akan dilakukan dengan metode *Activity Based Costing*. Setelah menemukan harga pokok produksi atau *unit cost* kemudian melakukan analisis profitabilitas pelanggan untuk mengetahui profitabilitas pelanggan pada rumah sakit. Studi lapangan dilakukan untuk mempelajari kondisi eksisting rumah sakit. Hal-hal yang dilakukan saat studi lapangan adalah memahami proses layanan yang dilakukan rumah sakit, memahami sumber daya yang digunakan untuk proses layanan, memahami jenis biaya yang digunakan untuk layanan, dan memahami kelompok pelanggan yang menggunakan rawat inap.

B. Tahap Pengumpulan

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data yang diperlukan dalam proses pengerjaan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan studi pustaka. Data yang diperlukan pada proses penelitian ini berupa : informasi profil rumah sakit, visi dan misi rumah sakit, bisnis proses rumah sakit, data proses layanan rumah sakit, data sumber daya yang digunakan, data biaya yang dikeluarkan dalam penggunaan sumber daya, database pelanggan atau pasien, dan data tarif rumah sakit.

C. Tahap Pengolahan Data

Tahap ini dilakukan dengan menggunakan data yang sudah dikumpulkan sebelumnya, sehingga didapatkan informasi untuk menentukan solusi dari masalah yang sedang dihadapi. Dalam penelitian ini, pengolahan data yang telah diperoleh oleh peneliti digunakan untuk analisis profitabilitas pelanggan menggunakan metode *Activity Based Costing*. Langkah-langkah yang dilakukan yaitu : identifikasi pelanggan atau pasien, membagi pelanggan ke beberapa segmen atau kelompok, identifikasi aktifitas pada proses layanan, mana yang termasuk *facility activity* dan mana yang termasuk *unit activity*, identifikasi waktu yang digunakan untuk aktifitas, penentuan *cost driver*, perhitungan konsumsi *cost driver*, perhitungan biaya langsung, perhitungan biaya tidak langsung, perhitungan *pool rate*, mendistribusikan total biaya

tidak langsung ke seluruh aktifitas unit produksi, dan menghitung *unit cost*.

D. Analisis dan Interpretasi Data

Setelah menghitung menggunakan *Activity Based Costing* dan menghasilkan *unit cost*, kemudian dilakukan analisis profitabilitas pelanggan dengan langkah-langkah berikut : identifikasi konsumsi tiap kelompok pelanggan, identifikasi pendapatan dari tiap kelompok pelanggan, dan identifikasi profit yang didapat dari tiap kelompok pelanggan.

E. Tahap Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini akan disusun kesimpulan dan saran, dimana kesimpulan dan saran diberikan terhadap hasil analisis dan interpretasi yang telah dirumuskan sebelumnya. Kesimpulan yang dirumuskan menjawab tujuan dari penelitian, dan saran yang dirumuskan merupakan usulan untuk rumah sakit.

III. HASIL PENELITIAN

A. Identifikasi Pelanggan atau Pasien

Rumah Sakit Bhayangkara Tk.II H.S. Samsorei Mertojoso memiliki beberapa golongan pasien yaitu pasien dinas dan non dinas. Pasien dinas terdiri dari anggota dan keluarga kepolisian, staf dan karyawan rumah sakit, pasien Ikatan Kerja Sama termasuk BPJS Kesehatan. Pasien non dinas yaitu pasien umum dan tahanan. Penelitian ini berfokus pada pasien umum dan pasien BPJS Kesehatan. Berikut adalah persentase pasien yang menggunakan jasa rawat inap.

GOLONGAN PASIEN	%
PASIEN UMUM	21%
PASIEN IKATAN KERJASAMA :	79%
PASIEN DINAS	31%
PASIEN KERJASAMA PERUSAHAAN	29,6%
PASIEN BPJS	18,4%

Setiap penyakit pada rumah sakit memiliki sebuah *clinical pathway*, yaitu langkah-langkah tindakan perawatan yang akan dilakukan oleh rumah sakit untuk suatu penyakit tertentu. *clinical pathway* dijadikan acuan untuk menghitung *unit cost* dan pendapatan dari pasien. Pada penelitian ini menggunakan 1 penyakit yang merupakan 10 penyakit dengan jumlah pasien terbanyak yaitu penyakit tifus. Berikut adalah *clinical pathway* dari penyakit tifus.

NO	AKTIVITAS PELAYANAN	HR 1	HR 2	HR 3	HR 4	HR 5
		HS	HS	HS	HS	HS
	PERAWATAN DASAR RUANGRAWAT INAP					
	PEMERIKSAAN PENUNJANG					
1	DL	√				
2	WIDAL	√				
3	SGOT	√				
4	SGPT	√				
	TINDAKAN					
1	PASANG INFUS	√				
2	INEKSI	√	√	√	√	
	PEMERIKSAAN DOKTER					
1	VISITE DOKTER	√	√	√	√	√
	OBAT-OBATAN					
1	Inf. D5 1/2 S (8 kolf)	√	√	√	√	
2	Inj. Vicilin SX 4x/hr (6 fial)	√	√	√		
3	Inj. Ranitidine 2x/hr (2)	√	√			
4	Inj. Ondansetron (K/P)	√				
5	Inj. Antrian (K/P) 1 amp	√				
	P-O					
1	Syr. Sukralfat	√	√	√	√	√
2	Probiotik	√	√	√	√	
3	Multivit	√	√	√	√	√
	NUTRISI					
1	Diet BKRS	√	√	√	√	√

B. Identifikasi Aktifitas

Langkah pertama dalam prosedur tahap pertama ABC adalah penggolongan berbagai aktifitas. Aktifitas adalah pekerjaan yang dilaksanakan dalam organisasi. Berbagai aktifitas diklasifikasikan ke dalam beberapa kelompok aktifitas yang mempunyai hubungan fisik yang jelas dan mudah ditentukan. Dari hasil identifikasi aktifitas diperoleh bahwa di Rumah Sakit Tk.II H.S Samsorei Mertojoso terdapat dua golongan aktifitas yaitu *facility activity* dan *unit activity*. *Unit activity* yang akan diidentifikasi yaitu *unit activity* pada Ruang Rawat Inap Kelas I (Teratai) dan Ruang Laboratorium. Langkah selanjutnya yaitu identifikasi waktu yang digunakan untuk aktifitas dan penentuan *cost drive*.

NO	NAMA FACILITY ACTIVITY	COST DRIVER	JUMLAH COST DRIVER
1	PELAYANAN RM	JUMLAH KUNJUNGAN	122.746 KASUS
2	PELAYANAN IPS	PREKUENSI PEMELIHARAAN	509 KALI
3	PELAYANAN LAUNDRY	JUMLAH KG LAUNDRY	27.916 KG
4	PELAYANAN KEAMANAN	LUAS LAHAN	35.628 M2
5	PELAYANAN CLEANING SERVICE	LUAS LANTAI	6.622 M2
6	PELAYANAN ADMIN DAN MANAJEMEN	JUMLAH KUNJUNGAN	120.000 KASUS

NO	PRODUK PELAYANAN RUANG RAWAT INAP KELAS I (TERATAD)	RATA-RATA PELAYANAN PER TAHUN		TOTAL WAKTU	
1	PERAWATAN R. FLAMBOYAN II	1.420	PELAYANAN	60	MENIT
2	INJEKSI	4.260	PELAYANAN	10	MENIT
3	SKIN TEST	544	PELAYANAN	10	MENIT
4	SUCTION	12	PELAYANAN	10	MENIT
5	MEMASANG INFUS	710	PELAYANAN	20	MENIT
6	MEMASANG NGT	34	PELAYANAN	30	MENIT
7	MEMASANG CATETER	67	PELAYANAN	30	MENIT
8	GASTRIC COOLING	18	PELAYANAN	40	MENIT
9	LA VEMENT	52	PELAYANAN	30	MENIT
10	PERAWATAN LUKA BESAR	92	PELAYANAN	30	MENIT
11	PERAWATAN LUKA SEDANG	192	PELAYANAN	20	MENIT
12	PERAWATAN LUKA KECIL	97	PELAYANAN	15	MENIT
13	PERAWATAN LUKA BAKAR BESAR	2	PELAYANAN	30	MENIT
14	PERAWATAN LUKA BAKAR SEDANG	7	PELAYANAN	20	MENIT
15	PERAWATAN LUKA BAKAR KECIL	12	PELAYANAN	15	MENIT
16	NEBULIZER	86	PELAYANAN	20	MENIT
17	TRANSFUSI DARAH	95	PELAYANAN	20	MENIT
18	KEMOTHERAPI	185	PELAYANAN	15	MENIT
19	TINDIK BAYI	-	PELAYANAN	15	MENIT
TOTAL		7.885	PELAYANAN		

NO	PRODUK PELAYANAN RUANG LABORATORIUM	RATA-RATA JUMLAH PELAYANAN PER TAHUN		TOTAL WAKTU	
1	PEMERIKSAAN DARAH LENGKAP	8.726	PELAYANAN	10	MENIT
2	PEMERIKSAAN URINE LENGKAP	2.876	PELAYANAN	20	MENIT
3	WIDAL/SEROLOGI	1.048	PELAYANAN	20	MENIT
4	WAKTU PERDARAHAN	950	PELAYANAN	7	MENIT
5	GOLONGAN DARAH	32	PELAYANAN	9	MENIT
6	URID ACID	3.001	PELAYANAN	25	MENIT
7	UREUM	4.023	PELAYANAN	25	MENIT
8	BILIRUBIN DIRECT	400	PELAYANAN	30	MENIT
9	BILIRUBIN TOTAL	400	PELAYANAN	30	MENIT
10	SGOT	3.305	PELAYANAN	30	MENIT
11	SGPT	3.300	PELAYANAN	30	MENIT
12	ALBUMIN	540	PELAYANAN	25	MENIT
13	CHOLESTEROL	3.308	PELAYANAN	25	MENIT
14	SERUM CREATIN	5.155	PELAYANAN	25	MENIT
15	TRIGLYSERIDA	3.115	PELAYANAN	25	MENIT
JUMLAH		40.179	PELAYANAN		

C. Perhitungan Unit cost dengan Activity Based Costing

Setelah menggolongkan berbagai aktifitas, maka langkah selanjutnya adalah menghubungkan berbagai biaya dengan setiap kelompok aktifitas berdasar pelacakan langsung dan driver-driver sumber. Berikut adalah hasil perhitungan dengan Activity Based Costing yang berupa unit cost dari masing-masing unit activity.

NO	JENIS TINDAKAN	UNIT COST
1	PERAWATAN KELAS I TERATAI	Rp 64.660
2	INJEKSI	Rp 5.160
3	SKIN TEST	Rp 3.581
4	SUCTION	Rp 13.891
5	MEMASANG INFUS	Rp 7.301
6	MEMASANG NGT	Rp 8.690
7	MEMASANG CATETER	Rp 13.059
8	GASTRIC COOLING	Rp 9.477
9	LA VEMENT	Rp 8.246
10	PERAWATAN LUKA BESAR	Rp 50.659
11	PERAWATAN LUKA SEDANG	Rp 31.521
12	PERAWATAN LUKA KECIL	Rp 14.297
13	PERAWATAN LUKA BAKAR BESAR	Rp 100.559
14	PERAWATAN LUKA BAKAR SEDANG	Rp 56.454
15	PERAWATAN LUKA BAKAR KECIL	Rp 39.049
16	NEBULIZER	Rp 10.105
17	TRANSFUSI DARAH	Rp 6.707
18	KEMOTERAPI	Rp 47.901
19	TINDIK BAYI	Rp 9.748

NO	PRODUK PELAYANAN	UNIT COST
1	PEMERIKSAAN DARAH LENGKAP	Rp 51.273
2	PEMERIKSAAN URINE LENGKAP	Rp 14.719
3	WIDAL/SEROLOGI	Rp 20.718
4	WAKTU PERDARAHAN	Rp 12.893
5	GOLONGAN DARAH	Rp 14.713
6	URID ACID	Rp 31.355
7	UREUM	Rp 28.491
8	BILIRUBIN DIRECT	Rp 32.146
9	BILIRUBIN TOTAL	Rp 30.896
10	SGOT	Rp 30.942
11	SGPT	Rp 30.942
12	ALBUMIN	Rp 28.860
13	CHOLESTEROL	Rp 28.960
14	SERUM CREATIN	Rp 28.907
15	TRIGLYSERIDA	Rp 31.060

D. Perhitungan Total Unit cost dari Pasien

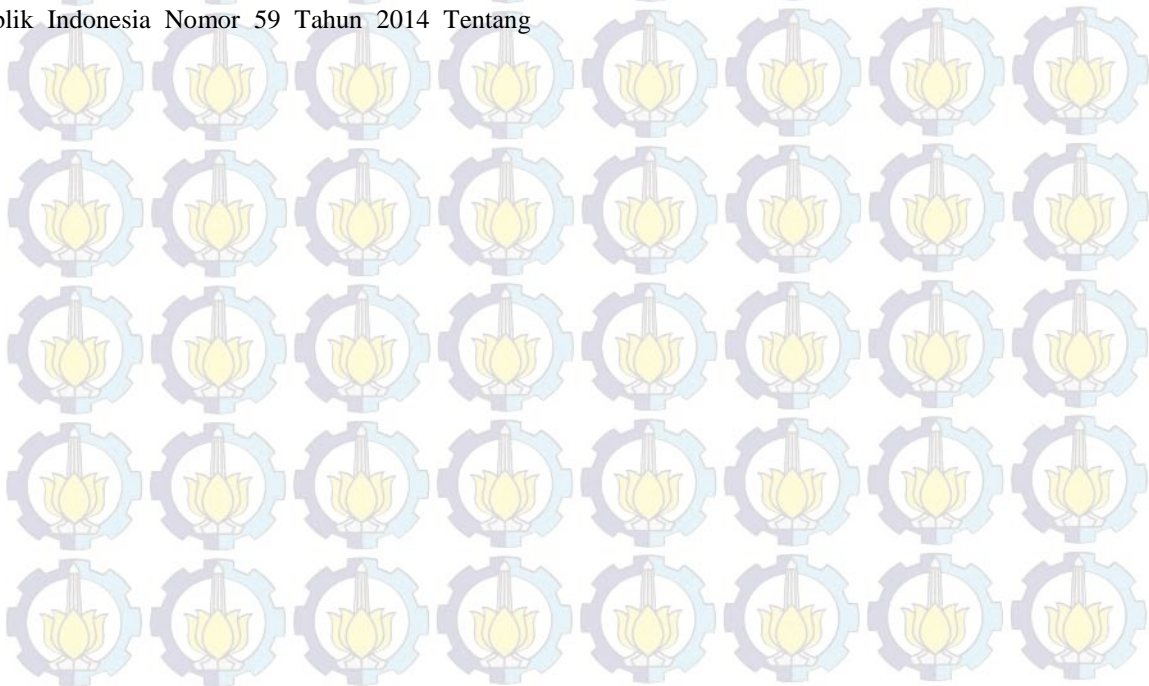
Unit cost yang diperoleh dari hasil perhitungan menggunakan Activity Based Costing digunakan untuk menghitung total unit cost dari konsumsi pasien umum dan BPJS Kesehatan. Berikut hasil perhitungan total unit cost dari pasien umum dan pasien BPJS Kesehatan.

JENIS PASIEN						PASIEN UMUM		PASIEN BPJS		
NO	AKTIFITAS PELAYANAN	HR 1	HR 2	HR 3	HR 4	HR 5	UNIT COST PER TINDAKAN	TOTAL UNIT COST	UNIT COST PER TINDAKAN	TOTAL UNIT COST
		HS	HS	HS	HS	HS				
	PERAWATAN DASAR RUANG RAWAT INAP	√	√	√	√	√	Rp 64.660	Rp 323.302	Rp 64.660	Rp 323.302
	PEMERIKSAAN PENUNJANG									
1	DL	√					Rp 51.273	Rp 51.273	Rp 51.273	Rp 51.273
2	WIDAL	√					Rp 20.718	Rp 20.718	Rp 20.718	Rp 20.718
3	SGOT	√					Rp 30.942	Rp 30.942	Rp 30.942	Rp 30.942
4	SGPT	√					Rp 30.942	Rp 30.942	Rp 30.942	Rp 30.942
	TINDAKAN									
1	PASANG INFUS	√					Rp 7.301	Rp 7.301	Rp 7.301	Rp 7.301
2	INJEKSI	√	√	√	√		Rp 5.160	Rp 20.638	Rp 5.160	Rp 20.638
	PEMERIKSAAN DOKTER									
1	VISITE DOKTER	√	√	√	√	√	Rp 100.000	Rp 500.000	Rp 100.000	Rp 500.000
	OBAT-OBATAN									
1	Inf. D5 1/2 S (8 kolf)	√	√	√	√		Rp 28.125	Rp 112.500	Rp 28.125	Rp 112.500
2	Inj. Vicilin SX 4x/hr (6 fial)	√	√	√			Rp 145.000	Rp 435.000	Rp 145.000	Rp 435.000
3	Inj. Ranitidine 2x/hr (2)	√	√				Rp 4.500	Rp 9.000	Rp 4.500	Rp 9.000
4	Inj. Ondansentron (K/P)	√					Rp 10.000	Rp 10.000	Rp 10.000	Rp 10.000
5	Inj. Antrian (K/P) 1 amp	√					Rp 12.000	Rp 12.000	Rp 12.000	Rp 12.000
	P-O									
1	Syr. Sukralfat	√	√	√	√	√	Rp 6.000	Rp 30.000	Rp 6.000	Rp 30.000
2	Probiotik	√	√	√	√	√	Rp 16.250	Rp 65.000	Rp 16.250	Rp 65.000
3	Multivit	√	√	√	√	√	Rp 2.500	Rp 12.500	Rp 2.500	Rp 12.500
	NUTRISI									
1	Diet BKRS	√	√	√	√	√	Rp 10.000	Rp 50.000	Rp 10.000	Rp 50.000
	KASIR							Rp 12.117		-
	BIAAYA ADM IKS							-		Rp 13.410
	TOTAL							Rp 1.733.234		Rp 1.734.527

E. Perhitungan Pendapatan dari Pasien

Pendapatan dari pasien umum dan pasien BPJS terdapat perbedaan. Pendapatan dari pasien umum diperoleh dari banyaknya konsumsi pasien. Pendapatan dari pasien BPJS diperoleh dari tarif BPJS Kesehatan yang sudah diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2014 Tentang

Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan. Pendapatan dari pasien BPJS untuk penyakit tifus dengan deskripsi penyakit infeksi bakteri dan parasit lain-lain ringan yaitu sebesar Rp 4.272.700,-. Berikut adalah perhitungan pendapatan dari pasien umum.



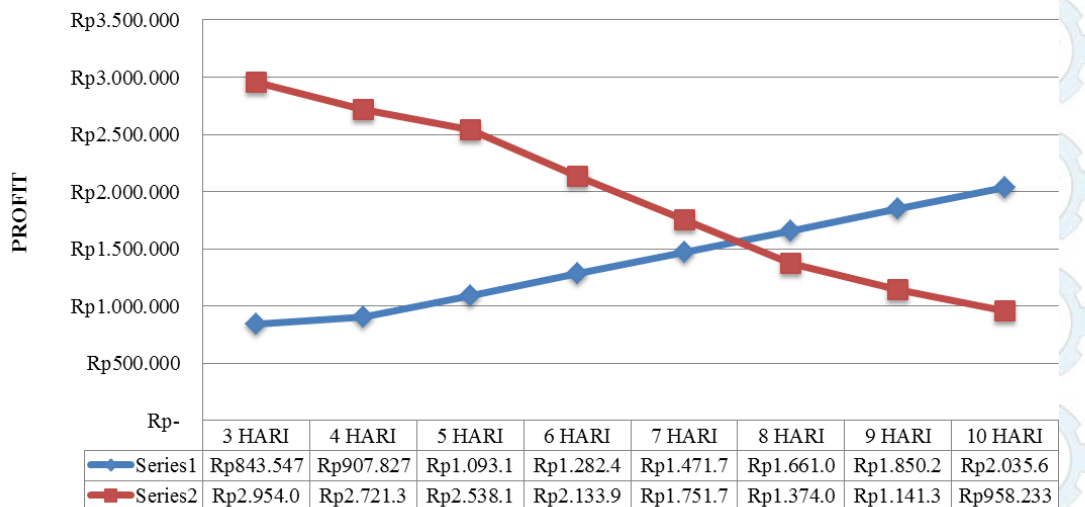
NO	AKTIFITAS PELAYANAN	HR 1	HR 2	HR 3	HR 4	HR 5	TARIF PER TINDAKAN	TOTAL TARIF
		HS	HS	HS	HS	HS		
	BIAYA LOKET/PENDAFTARAN							Rp 10.000
	DOKTER UMUM							Rp 50.000
	DOKTER SPESIALIS							Rp 50.000
	PERAWATAN DASAR RUANG RAWAT INAP	√	√	√	√	√	Rp 200.000	Rp 1.000.000
	JASA WAT						Rp 25.000	Rp 125.000
	PEMERIKSAAN PENUNJANG							
1	DL	√					Rp 65.000	Rp 65.000
2	WIDAL	√					Rp 70.000	Rp 70.000
3	SGOT	√					Rp 35.000	Rp 35.000
4	SGPT	√					Rp 35.000	Rp 35.000
	TINDAKAN							
1	PASANG INFUS	√					Rp 39.000	Rp 39.000
2	INJEKSI	√	√	√	√		Rp 9.100	Rp 36.400
	PEMERIKSAAN DOKTER							
1	VISITE DOKTER	√	√	√	√	√	Rp 125.000	Rp 625.000
	OBAT-OBATAN							
1	Inf. D5 1/2 S (8 kolf)	√	√	√	√		Rp 28.125	Rp 112.500
2	Inj. Vicilin SX 4x/hr (6 fial)	√	√	√			Rp 145.000	Rp 435.000
3	Inj. Ranitidine 2x/hr (2)	√	√				Rp 4.500	Rp 9.000
4	Inj. Ondansentron (K/P)	√					Rp 10.000	Rp 10.000
5	Inj. Antrian (K/P) 1 amp	√					Rp 12.000	Rp 12.000
	P-O							
1	Syr. Sukralfat	√	√	√	√	√	Rp 6.000	Rp 30.000
2	Probiotik	√	√	√	√		Rp 16.250	Rp 65.000
3	Multivit	√	√	√	√	√	Rp 2.500	Rp 12.500
	NUTRISI							
1	Diet BKRS	√	√	√	√	√	Rp 10.000	Rp 50.000
TOTAL PENDAPATAN								Rp 2.826.400

F. Perhitungan Pendapatan dari Pasien

Total *unit cost* dan pendapatan dari pasien umum dan pasien BPJS Kesehatan yang diperoleh sebelumnya, digunakan untuk menghitung profitabilitas dari pasien

umum dan pasien BPJS Kesehatan. Berikut adalah grafik yang menggambarkan profitabilitas dari pasien umum dan BPJS Kesehatan.

GRAFIK ANALISIS PROFITABILITAS PELANGGAN



IV. KESIMPULAN

1. Pendapatan dari pasien umum diperoleh dari banyaknya konsumsi pasien. Pendapatan pasien umum dalam masa perawatan 5 hari hari (sesuai dengan clinical pathway) yaitu sebesar Rp 2.826.400,-. Pendapatan dari pasien BPJS diperoleh dari tarif BPJS Kesehatan yang sudah diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2014 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan. Pendapatan dari pasien BPJS untuk penyakit tifus dengan deskripsi penyakit infeksi bakteri dan parasit lain-lain ringan yaitu sebesar Rp 4.272.700,-.
2. *Unit cost* dari pasien umum berbeda dengan pasien BPJS Kesehatan. Perbedaan harga tersebut disebabkan oleh biaya yang dikeluarkan rumah sakit untuk administrasi pasien. *Unit cost* dari pasien umum dalam masa perawatan 5 hari hari (sesuai dengan clinical pathway) yaitu sebesar Rp 1.733.234,-. *Unit cost* dari pasien BPJS Kesehatan dalam masa perawatan 5 hari hari (sesuai dengan clinical pathway) yaitu sebesar Rp 1.734.527,-.
3. Profitabilitas dari pasien umum dengan asumsi 5 hari (sesuai dengan *clinical pathway*) adalah sebesar Rp 1.093.166,-. Profitabilitas dari pasien BPJS Kesehatan dengan asumsi 5 hari (sesuai dengan *clinical pathway*) adalah sebesar Rp 2.538.173,-. Profitabilitas dari pasien umum dengan asumsi 10 hari (sesuai dengan *clinical pathway*) adalah sebesar Rp 2.035.626,-. Profitabilitas dari pasien BPJS Kesehatan dengan asumsi 10 hari (sesuai dengan *clinical pathway*) adalah sebesar Rp 958.233,-. Profitabilitas dari pasien BPJS kesehatan lebih besar dari pasien umum pada masa perawatan 3 hari sampai dengan 7 hari. Setelah masa perawatan mulai melewati 7 hari yang terjadi adalah sebaliknya, profitabilitas dari pasien umum lebih besar dari pasien BPJS Kesehatan.

Beberapa saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya. Beberapa saran yang dapat direkomendasikan yaitu :

1. Menggunakan objek penelitian tambahan yaitu dengan menambahkan beberapa jenis penyakit yang berbeda agar rumah sakit mempunyai informasi yang lebih luas.
2. Melakukan pengamatan yang lebih detail pada konsumsi layanan dari masing-masing golongan pasien untuk mendapatkan total biaya yang lebih akurat.
3. Melengkapi data pelanggan mengenai jumlah pasien yang menderita penyakit tertentu pada masing-masing golongan pasien, untuk dapat memperoleh hasil analisis profitabilitas yang lebih detail.

V. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Askarany, Davood, et al.(2009). *Supply Chain Management, Activity Based Costing, and Organisational Factors*.Int. J. Production Economics 127 (2010). 238-248.
- [2] Blocher, Edward J., Stout, David E., & Cokins, Gary. (2010). *Cost Management : A Strategic Emphasis*. New York. McGraw-Hill.
- [3] Blocher, Edward J., Stout, David E., & Cokins, Gary. (2011). *Manajemen Biaya : Penekanan Strategis*, edisi 8 (Alih Bahasa : David Wijaya). Jakarta. Salemba Empat.
- [4] Capettini, Robert, Chow, Chee W., McNamee, Alan H. (1998). *On The Need and Opportunities for Improving Costing and Cost Management in Healthcare Organizations*. *Managerial Finance Journal*. Vol. 24 Iss 1 pp. 46 – 59
- [5] Cooper, Robin & Kaplan, Robert. S. (1991). *The Design of Cost Management System (Text, Cases, and Readings)*. New Jersey. Prentice-Hall.
- [6] Dalci, Ilhan., et al. (2009). *Customer Profitability Analysis with Time-Driven Activity-Based Costing: A Case Study in A Hotel*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. Vol. 22 Iss 5 pp. 609 – 637
- [7] Daniati, Rahma. (2010). Pembentukan Harga Customized Product Berbasis ABC (*Activity Based Costing*) dengan Media Web-Online untuk Proses Pemesanan (Studi Kasus : ITS Press Surabaya). Laporan Tugas Akhir. Jurusan Teknik Industri. ITS. Surabaya.
- [8] Departemen Kesehatan. UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 44 TAHUN 2009 TENTANG RUMAH SAKIT
- [9] Departemen Kesehatan. UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 24 TAHUN 2011 TENTANG BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL
- [10] Departemen Keuangan. KEPUTUSAN MENTERI KEUANGAN NOMOR 429/KMK.05/2010 TENTANG PENETAPAN RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TINGKAT II H.S. SAMSOERI MERTOJOSO SURABAYA PADA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA SEBAGAI INSTANSI PEMERINTAH YANG MENERAPKAN PENGELOLAAN KEUANGAN BADAN LAYANAN UMUM
- [11] Departemen Keuangan. PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA NOMOR 23 TAHUN 2005 TENTANG PENGELOLAAN KEUANGAN BADAN LAYANAN UMUM
- [12] Enderson, Henry. R., et al. (1996). *Managerial Accounting*, 4th ed. New Jersey. Houghton Mifflin Company.
- [13] Hansen, Don R., & Mowen, Maryanne M. (2009). *Akuntansi Manajerial*, edisi 8 (Alih Bahasa : Deny Arnos Kwary). Jakarta. Salemba Empat.
- [14] Herman, Edi. (2013). *Akuntansi Manajerial : Suatu Orientasi Praktis*. Jakarta. Mitra Wacana Media.
- [15] Hilton, Ronald W. (1999). *Managerial Accounting*, 4th ed. New York. Mc.Graw-Hill.
- [16] Hussain, Md. Mostaque & Gunasekaran A. (2001). *Activity-Based Cost Management in*

Financial Services Industry. Managing Service Quality: An International Journal. Vol. 11 Iss 3 pp. 213 – 226

- [17] Kaplan, Robert S & Anderson, Steven R. (2007). *Time-Driven Activity Based Costing*. Boston. Harvard Business School Publishing Corporation.
- [18] Kumar, Nitin & Mahto, Dalgobind. 2013. *Current Trends of Application of Activity Based Costing (ABC): A Review*. *Global Journal of Management and Business Research Accounting and Auditing*. Volume 13 Issue 3 Version 1.0. ISSN: 0975-5853
- [19] Lovelock, Christopher, et al. (2010). *Pemasaran Jasa : Manusia, Teknologi, Strategi*. Jakarta. Erlangga.
- [20] Martusa, Riki. & Adie, Agnes F. (2010). Peranan *Activity-Based Costing System* dalam Perhitungan Harga Pokok Produksi Kain yang Sebenarnya untuk Penetapan Harga Jual Studi kasus pada PT Panca Mitra Sandang Indah. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*. No.04. Tahun ke-2 Januari-April 2011
- [21] Martusa, Riki. et al. (2010). Peranan Metode *Activity Based Costing* dalam Menentukan *Cost Of Goods Manufactured*. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*. No.02. Tahun ke-1 Mei-Agustus 2010.
- [22] Mulyadi. (2007). *Activity-Based Cost System*. Yogyakarta. UPP STIM YKPN YOGYAKARTA
- [23] Supriyono, R. A. (1999). *Manajemen Biaya suatu Reformasi Pengelolaan Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.
- [24] Surgawati, Mega. D. (2014). *Evaluasi Harga Pokok Produksi Kayu Jati Perum Perhutani dengan Pendekatan Risk Activity Based Costing*. Laporan Tugas Akhir. Jurusan Teknik Industri. ITS. Surabaya.
- [25] Zimmerman, Jerold L. (2011). *Accounting for Decision Making and Control, 7th ed*. Singapore. Mc.Graw-Hill.

