

## ABSTRAKSI

Untuk dapat bertahan di lingkungan bisnis yang semakin berkembang saat ini, diperlukan adanya kemampuan manajemen perusahaan dalam melakukan *continuous improvement*. Perusahaan perlu memperhatikan setiap aktivitas yang dilakukan agar proses bisnisnya efektif dan biaya yang dikeluarkan menjadi efisien. Untuk memperoleh informasi biaya yang akurat maka harus mengidentifikasi apa yang menimbulkan biaya tersebut, yaitu aktivitas, karena aktivitas bertindak sebagai faktor penyebab pengeluaran biaya dalam perusahaan. Dalam perkembangannya terdapat system yang berdasarkan pola aktivitas yaitu *Activity-Based Management* (ABM). ABM memfokuskan pada pengelolaan aktivitas agar dapat dilakukan perbaikan secara berkesinambungan, baik terhadap nilai yang diterima oleh pelanggan (*customer value*) maupun laba yang diperoleh melalui peningkatan nilai tersebut. ABM dapat diterapkan pada berbagai bentuk perusahaan baik dagang, manufaktur, jasa maupun perusahaan non profit oriented. Penerapan ABM pada PDAM Banyuwangi yang merupakan perusahaan jasa pelayanan air minum dilakukan dengan mengidentifikasi aktivitas kemudian melakukan analisis untuk diklasifikasikan menjadi aktivitas bernilai tambah (*value added activity*) dan aktivitas tidak bernilai tambah (*non value added activity*). Dari aktivitas yang tidak bernilai tambah PDAM Banyuwangi dapat mengurangi biaya sebesar Rp.115.621.040,47 dari total biaya aktivitasnya. Aktivitas tidak bernilai tambah dieliminasi atau diperbaiki sehingga biaya yang dikeluarkan menjadi efektif dan efisien, sedangkan aktivitas bernilai tambah dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan tersebut guna menciptakan produk yang memiliki kualitas dan mutu yang semakin baik sehingga loyalitas pelanggan dapat terbentuk dan meningkatnya jumlah pelanggan baru. Dengan pengurangan biaya tersebut perusahaan dapat menciptakan *customer value* dengan meningkatkan realisasi pelanggan antara lain meningkatkan kualitas pelayanan, menciptakan kepuasan pelanggan serta memperluas jaringan/daerah pemasaran sehingga perusahaan mempunyai keunggulan kompetitif disamping meningkatkan jumlah pendapatannya.

Keywords: *Customer value, Activity-Based Management, analisis aktivitas.*