

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri Manufaktur adalah kelompok suatu perusahaan yang mengolah bahan-bahan setengah jadi menjadi barang jadi. Dalam dunia bisnis dan usaha yang ketat di bidang industri manufaktur bahan bangunan era modern masa kini, berkembangnya teknologi serta perekonomian di era globalisasi kebutuhan baja ringan terus meningkat dari tahun ke tahun. Hal ini menuntut sebuah perusahaan memaksimalkan kinerja para karyawan serta melakukan perluasan usaha agar terus bertahan, bersaing dan berkembang. Dalam melihat sebuah peluang, kesempatan, kebutuhan maupun permintaan pasar yang besar perusahaan perlu berfokus terhadap kepuasan pelanggan agar dapat mengembangkan inovasi dalam melakukan usaha dan memperluas jaringannya. Perusahaan selalu dituntut dalam setiap bidang usahanya agar dapat selalu bersaing. Peran *revenue team* sangat dituntut untuk bisa bekerja secara kreatif, inovatif, efektif dan efisien untuk mampu memenuhi kebutuhan para konsumen sesuai standart kelayakan.

Revenue team (Tim pendapatan) adalah suatu team dalam sebuah perusahaan, dimana team tersebut bertugas menghasilkan pendapatan untuk perusahaan dengan cara menjual suatu produk perusahaan. Pada dasarnya suatu perusahaan didirikan untuk mencapai tujuan yang diharapkan, baik tujuan jangka panjang maupun jangka pendek. Demi mempertahankan setiap usahanya tersebut, perusahaan hendaknya mempersiapkan diri menghadapi persaingan antar kompetitor industri baja ringan lainnya, maka perusahaan harus jeli dalam melihat setiap peluang pasar serta keinginan dan kebutuhan dari pelanggan. Perusahaan industri manufaktur baja ringan harus mampu menghasilkan produk

berkualitas dengan biaya lebih murah serta pelayanan yang sangat baik sehingga menimbulkan kepuasan pelanggan dan timbul loyalitas. Berdasarkan kutipan beladwi (2016 : 197) menjelaskan “pelanggan yang puas akan memiliki tingkat loyalitas yang tinggi terhadap suatu produk dibandingkan dengan pelanggan yang tidak puas” menurut Kertajaya dalam (Elrado, 2014, 2).

Dalam dunia bisnis, suatu perusahaan selalu memiliki tujuan utama yaitu memaksimalkan laba yang diperoleh dengan meningkatkan volume penjualan suatu produk yang dihasilkan oleh perusahaan itu sendiri dan meminimalkan beban atau pengeluaran dalam perusahaan tersebut. Adapun beberapa cara meningkatkan penjualan tidak terlepas dari pelayanan team suatu perusahaan yang menjual, menarik minat beli pelanggan dan menghasilkan pendapatan di dalam suatu perusahaan. Suatu team yang bertugas menjual dan mampu menghasilkan pendapatan dalam suatu perusahaan tidak lain adalah *revenue team*. Terlepas dari berbagai usaha yang dijalankan oleh perusahaan, kebutuhan masyarakat harus mampu di jawab oleh perusahaan demi pelayanan terbaik seperti produk apa yang menjadi kebutuhan, produk apa yang di inginkan oleh masyarakat, standat yang bagaimana yang sesuai, dan berapa harga yang terjangkau. Apabila pelayanan yang di berikan berkualitas maka akan menimbulkan loyalitas pelanggan yang dapat menaikkan tingkat laba yang akan diperoleh oleh suatu perusahaan.

Berdasarkan kutipan Krisdianti (2016 : 37) ada lima kualitas pelayanan, yaitu : *Tangible* (Bukti fisik), *Realibility* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance*(Jaminan), *Empathy* (Empaty). Lima dimensi tersebut akan menimbulkan persepsi tentang kualitas pelayanan pada suatu perusahaan. (Suprpto, 2006, 34).

Saat perusahaan mampu memberikan pelayanan terbaik, menghasilkan produk yang berkualitas serta mampu menarik pelanggan, secara tidak langsung

perusahaan telah meningkatkan hasil penjualan tunai maupun kredit dan menghasilkan keuntungan untuk kemudian di proyeksikan di masa yang akan datang. Penjualan kredit merangsang minat beli para pelanggan, Sehingga diharapkan dengan melakukan penjualan kredit perusahaan dapat memperbesar hasil penjualan. Transaksi penjualan secara kredit akan menimbulkan piutang. Nuriyani dan Rachma Zannati (2016) menyebutkan piutang adalah suatu jenis pembayaran dalam bentuk pembelian atau tagihan jangka pendek suatu perusahaan yang berasal dari transaksi usaha. Secara umum, piutang meliputi semua klaim dalam bentuk uang terhadap pihak lainnya, termasuk individu, perusahaan atau organisasi lainnya. piutang timbul karena adanya transaksi penjualan secara kredit yang dimana bermanfaat untuk meningkatkan omset penjualan, meningkatkan keuntungan, meningkatkan hubungan dagang antara perusahaan dengan para pelanggan. Semakin besar volume penjualan kredit setiap tahunnya, berarti perusahaan harus menyediakan investasi yang lebih besar lagi dalam piutang.

Suatu piutang akan timbul ketika perusahaan melakukan penjualan secara kredit terhadap perorangan, badan usaha atau pihak tertagih lainnya. Dalam hal ini semakin besar piutang semakin besar pula kebutuhan dana yang ditanamkan pada piutang dan semakin besar piutang maka semakin besar pula resiko yang akan timbul. Selain besarnya jumlah piutang yang dimiliki, kecepatan kembalinya piutang menjadi kas sangat menentukan besarnya profitabilitas perusahaan. Hal ini menunjukkan perusahaan dengan segala kebijakannya terhadap piutang akan dapat meningkatkan pendapatan dan laba karena resiko *bad debt* dapat diatasi sehingga profitabilitas perusahaan akan meningkat.

Kemampuan suatu perusahaan dalam menghasilkan laba disebut dengan profitabilitas. Kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba melalui piutang

dapat dilihat dari perputaran piutangnya. Jika perputaran piutang menurun maka akan berpengaruh pada kemampuan perusahaan mengembalikan investasi dalam piutang. Ketika perusahaan tidak mampu mengembalikan investasi dalam piutang yang cair menjadi kas, hal ini menunjukkan penjualan yang dilakukan secara kredit tersebut tidak memberikan keuntungan bagi perusahaan, sehingga profitabilitas perusahaanpun akan menurun. Perputaran piutang menunjukkan berapa kali suatu perusahaan melakukan tagihan atas piutang pada suatu periode tertentu. Kebijakan dalam pengumpulan piutang akan berhubungan dengan tingkat perputaran piutang. Semakin tinggi perputaran piutang menunjukkan masuknya kas kepada perusahaan berjalan dengan lancar, maka dana tersebut dapat dimanfaatkan untuk aktivitas lain yang dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Perlu di pastikan bahwa data calon pelanggan yang akan bertransaksi dengan perusahaan harus jelas, guna menghindari resiko besarnya *customer bad debt* yang menimbulkan piutang tidak tertagih, dan akan menghambat profitabilitas perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini ingin mengetahui sejauh mana variabel Pengaruh Pelayanan *Revenue Team* dan Perputaran Piutang Terhadap Profitabilitas di Perusahaan PT.XY (Baja Ringan Cabang Surabaya). Berdasarkan ulasan diatas maka, penelitian ini tertarik melakukan penelitian dengan judul : **“PENGARUH PELAYANAN *REVENUE TEAM* DAN PERPUTARAN PIUTANG TERHADAP PROFITABILITAS DI PT. XY (BAJA RINGAN CABANG SURABAYA)”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas disimpulkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan *Revenue Team* berpengaruh terhadap profitabilitas perusahaan PT. XY (Baja ringan cabang Surabaya) ?
2. Apakah perputaran piutang berpengaruh terhadap profitabilitas perusahaan PT. XY (Baja ringan cabang Surabaya) ?
3. Apakah pelayanan *revenue team* dan perputaran piutang berpengaruh signifikan terhadap profitabilitas di perusahaan PT. XY (Baja ringan cabang surabaya) ?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan utama dari penelitian ini yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui lebih dalam perumusan masalah diatas, maka secara detail yang ingin dicapai dari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan *revenue team* terhadap profitabilitas di perusahaan PT. XY (Baja ringan cabang surabaya).
2. Untuk mengetahui pengaruh perputaran piutang terhadap profitabilitas di perusahaan PT. XY (Baja ringan cabang surabaya).
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan *revenue team* dan perputaran piutang terhadap profitabilitas di PT. XY (Baja ringan cabang surabaya).

1.4. Manfaat Penelitian

Penulis berharap dengan adanya penelitian dapat memberikan manfaat kepada penulis, perusahaan, dan pihak lain seperti berikut:

1. Aspek Akademis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi yang positif serta gambaran yang jelas mengenai pengaruh pelayanan, perputaran piutang terhadap profitabilitas perusahaan. Pada penelitian ini juga diharapkan dapat mengembangkan wawasan mahasiswa serta sebagai bahan referensi bagi peneliti yang lain.

2. Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Sebagai pengembangan ilmu pengetahuan tentang masalah pelayanan dan perputaran piutang terhadap profitabilitas.

3. Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memberikan solusi atau masukan dalam memecahkan masalah-masalah yang ada, diharapkan pelayanan dan perputaran piutang terhadap profitabilitas perusahaan yang lebih baik.