

Pengaruh Pelayanan *Revenue Team* Dan Perputaran Piutang Terhadap Profitabilitas di PT. XY (Baja Ringan Cabang Surabaya)

Oleh
Fidya Ayu Larasati^{*}, Agus Subandoro, SE.,MM^{*}, Anita Kartika Sari ST, MT, MM^{*}.

**Akuntansi
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya.**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan *revenue team* dan perputaran piutang terhadap profitabilitas di PT. XY (Baja Ringan Cabang Surabaya) secara uji parsial dan uji simultan, data yang digunakan dalam peneltiian ini adalah data kuisisioner dan laporan keuangan selama tahun 2016-2018, metode dalam penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan alat bantu olah data SPSS dengan tehknik analisis regresi linier berganda dengan hasil regresi menyimpulkan bahwa, konstanta (a) yang dihasilkan sebesar 3.359 menunjukkan besarnya nilai dari profitabilitas, koefisien regresi pada variabel pelayanan (b_1) sebesar 0.325 menunjukkan setiap kenaikan 1 satuan pelayanan akan menaikkan profitabilitas sebesar 0.325, koefisien regresi pada variabel perputaran piutang (b_2) sebesar 0.315, Nilai R^2 yang dihasilkan sebesar variabilitas profitabilitas perusahaan dapat dijelaskan oleh pelayanan dan perputaran piutang sebesar 68,1%, uji hipotesis secara parsial variabel kualitas pelayanan terhadap profitabilitas menunjukkan t hitung sebesar 3.570 dan t tabel sebesar 2.05954 jadi dapat disimpulkan t hitung $>$ t tabel ($3.570 > 2.05954$) dengan tingkat signifikan 0,020 sedangkan nilai positif pada t hitung sebesar 3.570 dan tingkat signifikansi $0,020 < 0,05$ (tingkat signifikansi 5%), sehingga secara parsial variabel pelayanan berpengaruh signifikan terhadap profitabilitas perusahaan, maka Hipotesis pertama diterima, uji t seacara parsial variabel piutang terhadap profitabilitas perusahaan menunjukkan t hitung sebesar 2.954 dan t tabel sebesar 2.05954 jadi dapat disimpulkan t hitung $>$ t tabel ($2.954 > 2.05954$) dengan tingkat signifikan 0,031 sedangkan nilai positif pada t hitung sebesar 2.954 dan tingkat signifikansi $0,031 < 0,05$ (tingkat signifikansi 5%), sehingga secara parsial variabel piutang berpengaruh signifikan terhadap profitabilitas, maka Hipotesis kedua diterima. Hasil uji F simultan variabel kualitas pelayanan dan peputaran piutang terhadap profitabilitas perusahaan menunjukkan menunjukkan F hitung sebesar 11,540 dan F tabel sebesar 3,39 jadi dapat disimpulkan f hitung $>$ f tabel ($11,540 > 3,39$) dengan tingkat signifikan 0,000a sedangkan nilai positif pada F hitung sebesar 11,540 dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ (tingkat signifikansi 5%), sehingga secara simultan variabel pelayanan dan piutang berpengaruh signifikan terhadap profitabilitas, hipotesis ketiga diterima

Kata kunci : Pelayanan, perputaran piutang dan profitabilitas.

Latar belakang masalah.

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. 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.

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) ?

Landasan Teori

Pelayanan.

Menurut Ebrahimi,(2014 : 34) Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai "penilaian konsumen tentang keunggulan keseluruhan produk".

Menurut Chandra (2015 : 961) Kualitas pelayanan adalah sebuah keharusan yang harus dijaga dan ditingkatkan bila sebuah perusahaan ingin tetap eksis dalam persaingan dunia bisnis. Dalam perkembangan dunia bisnins masa kini, Bukan hanya istilah pembeli adalah raja namun saat ini banyak konsumen semakin cerdas dalam menentukan sebuah pilihan produk yang akan dibeli. Kualitas dapat menjadi tolak ukur bagaimana suatu perusahaan tetap menjadi unggul dalam menyediakan suatu produk dan kualitas pelayanan yang baik maupun unggul.

Faktor Faktor Kurangnya Pelayanan

Menurut Tjiptono (2015 : 178), terdapat beberapa faktor yang dapat mengurangi kualitas layanan pada sebuah perusahaan. Sehingga perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor tersebut, yaitu:

1. Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan

Karakter dari jasa itu sendiri adalah *inseparability*, artinya jasa tersebut diproduksi dan dikonsumsi pada waktu yang bersamaan. Sehingga terjadi interaksi antara penyedia jasa dan konsumen yang memungkinkan terjadi hal-hal berdampak negatif di mata konsumen, seperti: Tidak terampil dalam melayani pelanggan, Cara berpakaian karyawan kurang sesuai dengan konteks, Tutar kata karyawan kurang sopan, Bau badan karyawan yang mengganggu kenyamanan konsumen, Karyawan kurang senyum atau mimik muka yang tidak ramah.

2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi

Keterlibatan karyawan secara intensif dalam penyampaian layanan dapat pula menimbulkan dampak negatif pada kualitas, yaitu berupa tingginya variabilitas layanan yang dihasilkan. Seperti, pelatihan kurang memadai atau juga pelatihan tidak sesuai dengan kebutuhan, tingkat *turnover* karyawan yang tinggi, motivasi kerja karyawan kurang diperhatikan, dan lain-lain.

3. Dukungan terhadap pelanggan *internal* kurang memadai.

Karyawan adalah ujung tombak dalam sistem penyampaian layanan. Karyawan dapat dikatakan sebagai citra perusahaan karena karyawan-karyawan tersebut memberikan kesan pertama kepada konsumen. Agar para karyawan mampu memberikan pelayanan dengan efektif, diperlukan dukungan dari perusahaan seperti, dukungan informasi, peralatan (pakaian seragam, material), maupun pelatihan keterampilan.

4. Gap Komunikasi

Komunikasi merupakan faktor penting dalam menjalin hubungan antara perusahaan dengan konsumen. Bila terjadi gap komunikasi, maka konsumen memberikan penilaian negatif terhadap kualitas pelayanan. Gap-gap komunikasi tersebut dapat berupa: Memberikan janji yang berlebihan, sehingga tidak mampu memenuhinya, Tidak telalu memberikan informasi terbaru kepada konsumen, Pesan komunikasi yang disampaikan tidak dipahami oleh konsumen, Tidak memperhatikan atau menindaklanjuti keluhan atau saran konsumen, Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama. Setiap konsumen memiliki karakter, emosi, keinginan yang berbeda-beda. Suatu perusahaan harus memahami keunikan dan perbedaan yang ada. Sehingga tidak dapat memperlakukan semua konsumen dengan cara yang sama.

5. Pendekatan secara secara berlebihan.

Pendekatan terhadap konsumen memang baik, tetapi harus selalu ada batas-batas. Dampak baiknya adalah untuk menyempurnakan *service quality* menjadi lebih baik. Tetapi di sisi lain apabila pendekatan terlalu berlebihan maka akan menghambat *service quality* suatu perusahaan.

6. Visi bisnis jangka pendek.

Visi jangka pendek (contohnya, penghematan biaya semaksimal mungkin) dapat merusak *service quality* yang sedang ditujukan untuk jangka panjang. Sebagai contoh, kebijakan sebuah perusahaan akan menutup sebagian cabang dan mengurangi tingkat akses bagi para pelanggan tersebut.

Piutang.

Piutang adalah salah satu jenis transaksi akuntansi yang memiliki pengertian penagihan kepada seseorang atau suatu badan usaha yang telah berhutang, Piutang timbul karena adanya suatu transaksi penjualan.

Menurut PSAK No.43 dalam Nuriyani dan Rachma Zannati (2016) menyebutkan piutang adalah jenis pembayaran dalam bentuk pembelian dan atau pengalihan piutang atau tagihan jangka pendek suatu perusahaan yang berasal dari transaksi usaha.

Perputaran Piutang

Perputaran piutang merupakan elemen modal kerja yang selalu dalam keadaan berputar. Perputaran piutang bagi perusahaan sangatlah penting untuk diketahui karena makin tinggi perputaran piutang, maka piutang yang dapat ditagiholeh perusahaan semakin banyak. Sehingga akan memperkecil adanya piutang yang tak tertagih dan memperlancar arus kas. Perputaran piutang menunjukkan berapa lama penagihan piutang dalam satu periode atau dana yang ditanamkan dalam piutang oleh perusahaan kembali lagi menjadi kas (Aprilia dan Djawoto, 2017).

Menurut husnan pujiastuti (2012) perputaran piutang dapat dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Perputaran piutang} = \frac{\text{Annual net credit sales}}{\text{Average Receivable}} \times 1 \text{ time}$$

$$\text{Rata-Rata Piutang} = \frac{\text{Saldo Awal Thn.Piutang} + \text{Saldo Akhir Thn.Piutang}}{2}$$

Profitabilitas

Profitabilitas adalah suatu kemampuan perusahaan untuk menghasilkan sebuah laba dalam periode tertentu. Profitabilitas merupakan faktor yang seharusnya mendapat perhatian penting karena untuk dapat melangsungkan hidupnya, suatu perusahaan harus berada dalam keadaan yang menguntungkan. Menurut kasmir (2015 : 2) profitabilitas adalah rasio untuk menilai kemampuan

perusahaan untuk mencari keuntungan atau laba dalam satu periode tertentu.

Pengertian profitabilitas menurut Munawir (2014 : 33) definisi profitabilitas adalah sebagai berikut: "*Rentabilitas* atau *profitanility* adalah menunjukkan kemampuan perusahaan untuk menghasilkan laba selama periode tertentu. Rentabilitas suatu perusahaan diukur dengan kesuksesan perusahaan dan kemampuan menggunakan aktivitya secara produktif, dengan demikian *rentabilitas* suatu perusahaan dapat diketahui dengan memperbandingkan antara laba yang diperoleh dalam suatu periode dengan jumlah aktiva atau jumlah modal perusahaan tersebut. Menurut Wiagustini dalam Sanjaya dkk (2015) menyatakan profitabilitas merupakan suatu kemampuan perusahaan untuk mewujudkan suatu keuntungan bagi perusahaan atau merupakan suatu pengukuran akan efektivitas pengelolaan perusahaan dalam mengelola manajemennya. Menurut Mulyadi dalam Sanjaya dkk (2015).

A. Jenis- Jenis Rasio Profitabilitas

Berikut ini terdapat jenis-jenis rasio profitabilitas yaitu sebagai berikut:

1. *Gross Profit Margin* (GPM)

Rasio *gross profit margin* atau margin keuntungan kotor dicari dengan penjualan bersih dikurangi harga pokok penjualan dibagi penjualan bersih. Rasio ini berguna untuk mengetahui keuntungan kotor perusahaan dari setiap barang yang dijual.

$$\text{Profit Margin} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Penjualan}}$$

2. *Net Profit Margin* (NPM)

Rasio ini menggambarkan besarnya laba bersih yang diperoleh oleh perusahaan pada setiap penjualan yang dilakukan. Rasio ini tidak menggambarkan besarnya presentase keuntungan bersih yang diperoleh perusahaan

untuk setiap penjualan karena adanya unsur pendapatan dan biaya non operasional.

3. Return on Equity (ROE)

Rasio ini berguna untuk mengetahui besarnya pengembalian yang diberikan oleh perusahaan untuk setiap rupiah modal dan pemilik. Rasio ini menunjukkan kesuksesan manajemen dalam memaksimalkan tingkat pengembalian pada pemegang saham.

$$\text{Return On Equity (ROE)} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Modal Saham}}$$

4. Return On Asset (ROA)

Return On Asset menunjukkan kemampuan perusahaan menghasilkan laba dari aktiva yang dipergunakan. Dengan mengetahui rasio ini, akan dapat diketahui apakah perusahaan efisien dalam memanfaatkan aktiva untuk kegiatan operasional perusahaan. Rasio ini juga memberikan ukuran yang lebih baik atas profitabilitas perusahaan karena menunjukkan efektifitas manajemen dalam menggunakan aktiva untuk memperoleh pendapatan (Sartono dalam Winarso, 2014).

Return On Asset sering dijadikan alat untuk mengukur tingkat pengembalian total aktiva. Bertambah tinggi *Return On Asset*, maka bertambah baik bagi perusahaan. Laba bersih mengindikasikan profitabilitas perusahaan. Rumus ROA Kasmir (2009) sebagai berikut:

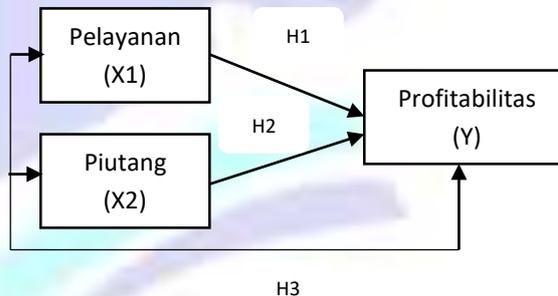
$$\text{Return On Asset} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Total Aset}} \times 100\%$$

Penelitian ini menggunakan *Return On Assets* sebagai proksi dari profitabilitas. Hal ini didasarkan pada pertimbangan bahwa ROA dapat

mengukur keefektifitasan perusahaan dalam menghasilkan laba, sehingga memberikan gambaran bagi para investor dalam mengambil keputusan investasi. Efisien atau tidaknya suatu perusahaan dapat diketahui dengan membandingkan laba yang diperoleh dengan kekayaan yang menghasilkan laba (profitabilitas). Dengan demikian yang harus diperhatikan perusahaan adalah tidak hanya mempertinggi laba tetapi yang lebih penting yaitu usaha mempertinggi profitabilitasnya atau usaha-usaha untuk meningkatkan profitabilitas ekonomi atau *earning power* mempunyai arti yang penting bagi perusahaan, maka perlu diusahakan agar tingkat profitabilitas meningkat dengan salah satu cara yaitu mencairkan dana piutang menjadi kas.

Kerangka Konseptual

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu, maka peneliti dapat menyusun kerangka pemikiran sebagai berikut:



Kerangka Konseptual

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan kerangka pemikiran yang telah dibentuk diatas, berikut hipotesis yang dapat diajukan:

- H1: Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap profitabilitas perusahaan.
- H2: Piutang berpengaruh positif signifikan terhadap profitabilitas perusahaan
- H3: Pelayanan dan piutang berpengaruh positif simultan terhadap profitabilitas perusahaan.

Metode Penelitian.

Jenis Penelitian

Pada penelitian ini. Penulis menggunakan jenis penelitian kuantitatif yaitu penelitian tentang data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk angka-angka. Obyek ilmiah dimana data diperoleh berupa angka-angka (skor nilai) atau pernyataan-pernyataan yang dinilai dan dianalisis dengan statistik

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pelayanan dan perputaran piutang terhadap profitabilitas di perusahaan PT. XY (Baja Ringan Cabang Surabaya). Sampel yang diambil adalah seluruh piutang dalam laporan keuangan dan kuisisioner pelayanan pelanggan yang diterbitkan oleh perusahaan PT.XY (Baja Ringan Cabang Surabaya)

Sampel penelitian yang digunakan adalah laporan keuangan khususnya piutang tahun 2016-2018 dan kuisisioner pelayanan pelanggan. Sample adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiono, 2014:120) sehingga penulis mengetahui secara jelas pelayanan dan perputaran piutang yang mempengaruhi profitabilitas perusahaan.

Pengujian Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan yang mungkin benar atau mungkin salah. Hipotesis akan ditolak jika salah atau palsu, dan akan diterima jika benar. Dalam penelitian ini hipotesis dilakukan pada uji F dan uji t.

A. Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial variabel rasio variabel pelayanan dan piutang terhadap profitabilitas. Berikut ini hasil dari uji t.

Hasil Uji t

Variabel bebas	t_{hitung}	Sig.
Pelayanan (X_1)	3.570	.020
Piutang (X_2)	2.954	.031

1) Pelayanan (X_1)

Tabel tersebut di atas, menunjukkan t_{hitung} sebesar 3.570 dan t_{tabel} sebesar 2.05954 jadi dapat disimpulkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.570 > 2.05954$) dengan tingkat signifikan 0,020 sedangkan nilai positif pada t_{hitung} sebesar 3.570 dan tingkat signifikansi $0,020 < 0,05$ (tingkat signifikansi 5%), sehingga secara parsial variabel pelayanan berpengaruh signifikan terhadap profitabilitas perusahaan. Maka **Hipotesis pertama diterima.**

2) Piutang (X_2)

Tabel tersebut di atas, menunjukkan t_{hitung} sebesar 2.954 dan t_{tabel} sebesar 2.05954 jadi dapat disimpulkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.954 > 2.05954$) dengan tingkat signifikan 0,031 sedangkan nilai positif pada t_{hitung} sebesar 2.954 dan tingkat signifikansi $0,031 < 0,05$ (tingkat signifikansi 5%), sehingga secara parsial variabel piutang berpengaruh signifikan terhadap profitabilitas. Maka **Hipotesis kedua diterima.**

B. Uji F (Uji Simultan Atau Bersama-sama)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan atau bersama-sama Variabel Pelayanan, Perputaran Piutang, terhadap profitabilitas. Berikut ini hasil dari uji F.

Hasil Uji F		
Variabel Bebas	F	Sig.
Pelayanan (X_1)	11.540	000a
Perputaran Piutang (X_2)		

Tabel tersebut di atas, menunjukkan F_{hitung} sebesar 11,540 dan F_{tabel} sebesar 3,39 jadi dapat disimpulkan $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($11,540 > 3,39$) dengan tingkat signifikan $0,000^a$ sedangkan nilai positif pada F_{hitung} sebesar 11,540 dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ (tingkat signifikansi 5%), sehingga secara simultan variabel pelayanan dan piutang berpengaruh signifikan terhadap profitabilitas, **Hipotesis ketiga diterima**

Pembahasan Pelayanan Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Profitabilitas Perusahaan.

Dari hasil perhitungan melalui uji t parsial menunjukkan t_{hitung} sebesar 3.570 dengan tingkat signifikan 0,020 sedangkan nilai positif pada t_{hitung} sebesar 3.570 dan tingkat signifikansi $0,020 < 0,05$ (tingkat signifikansi 5%), sehingga secara parsial variabel pelayanan berpengaruh terhadap profitabilitas perusahaan, hal ini sesuai dengan pendapat yang didefinisikan oleh Chandra (2015 : 961) Kualitas pelayanan adalah sebuah keharusan yang harus dijaga dan ditingkatkan bila sebuah perusahaan ingin tetap eksis dalam persaingan dunia bisnis. Bukan hanya konsumen adalah raja namun saat ini konsumen sudah semakin cerdas dalam menentukan pilihan produk yang akan dibeli. Kualitas dapat menjadi tolak ukur bagaimana suatu perusahaan tetap menjadi unggul dalam menyediakan kualitas pelayanan yang baik bagi para pelayan secara konsisten, sesuai dengan hasil kuisisioner terlihat bahwa pelayanan yang paling tinggi yaitu pada karyawan

menguasai bidang pekerjaan dengan baik, sehingga pelayanan mengenai asuransi atau jaiman kepada pelanggan dinilai baik.

Piutang Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Profitabilitas Perusahaan.

Dari hasil perhitungan melalui uji t parsial menunjukkan t_{hitung} sebesar 2.954 dengan tingkat signifikan 0,031 sedangkan nilai positif pada t_{hitung} sebesar 2.954 dan tingkat signifikansi $0,031 < 0,05$ (tingkat signifikansi 5%), sehingga secara parsial variabel piutang berpengaruh signifikan terhadap profitabilitas perputaran piutang merupakan rasio yang digunakan untuk mengukur berapa lama penagihan piutang selama satu periode atau berapa kali dana yang ditanam dalam piutang ini berputar dalam satu periode. Semakin tinggi rasio menunjukkan bahwa modal kerja yang ditanamkan dalam piutang semakin rendah (bandingkan dengan rasio tahun sebelumnya) dan tentunya kondisi ini bagi perusahaan semakin baik. Sebaliknya jika rasio semakin rendah ada *over investment* dalam piutang. Hal yang jelas adalah rasio perputaran piutang memberikan pemahaman tentang kualitas piutang dan kesuksesan penagihan piutang. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Penelitian Sulaiman (2015) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif pengaruh perputaran piutang terhadap profitabilitas pada perusahaan sektor industri dasar kima sehingga dengan adanya perputaran piutang meningkatkan profitabilitas perusahaan

Pelayanan Dan Piutang Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Profitabilitas Perusahaan

Dari hasil uji F simultan menunjukkan t_{hitung} menunjukkan F_{hitung} sebesar 11,540 dengan tingkat signifikan $0,000^a$ sedangkan nilai positif

pada F_{hitung} sebesar 11,540 dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ (tingkat signifikansi 5%), sehingga secara simultan variabel pelayanan dan piutang berpengaruh signifikan terhadap profitabilitas. Profitabilitas adalah suatu kemampuan perusahaan untuk menghasilkan sebuah laba dalam periode tertentu. Profitabilitas merupakan faktor yang seharusnya mendapat perhatian penting karena untuk dapat melangsungkan hidupnya, suatu perusahaan harus berada dalam keadaan yang menguntungkan. Pengertian profitabilitas menurut Munawir (2014 : 33) profitabilitas "Rentabilitas atau *profitability* adalah menunjukkan kemampuan perusahaan untuk menghasilkan laba selama periode tertentu. Rentabilitas suatu perusahaan diukur dengan kesuksesan perusahaan dan kemampuan menggunakan aktivitya secara produktif, dengan demikian rentabilitas suatu perusahaan dapat diketahui dengan memperbandingkan antara laba yang diperoleh dalam suatu periode dengan jumlah aktiva atau jumlah modal perusahaan tersebut.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis hipotesis, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

- 1 Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap profitabilitas perusahaan.
- 2 Piutang berpengaruh positif signifikan terhadap profitabilitas perusahaan
- 3 Pelayanan dan piutang berpengaruh positif signifikan terhadap profitabilitas perusahaan

Saran

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda maka saran yang diajukan sebagai berikut :

- a. Bagi Perusahaan

Diharapkan perusahaan harus memberikan informasi keuangan yang

objektif, relevan dan bisa diuji kebenarannya. Perusahaan juga diharapkan untuk menjaga kinerja keuangan agar dapat terus meningkatkan laba dan dengan meningkatkan penjualan dan perputaran piutang.

- b. Bagi Penulis

Penelitian yang telah dilakukan memiliki kekurangan dan keterbatasan sehingga masih perlu mendapatkan pebaikan karena keterbatasan variabel yang diteliti hanya meliputi pelayanan, piutang dan profitabilitas (ROA) sehingga bagi pihak yang memanfaatkan hasil penelitian dapat mengetahui kekurangan dan kelemahan penelitian untuk dapat diantisipasi.

- c. Bagi Akademisi

Bagi peneliti lain yang tertarik dengan pembahasan topik yang sama sebaiknya memiliki cukup informasi sebelum riset ditindak lanjuti, oleh karena itu diharapkan bagi peneliti selanjutnya sebaiknya memperpanjang periode penelitian dan menambah objek perusahaan yang akan diteliti agar hasil riset dapat diterapkan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, S. (2016). *Auditing, Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan oleh Kantor Akuntan Publik*. (E. Suharsi, Ed.) (4th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Aprilia, Evi., dan Djawoto. 2017. "Pengaruh Perputaran Piutang, Persediaan, dan Modal Kerja terhadap Profitabilitas Tekstil dan Garmen", *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 6, No.4, ISSN : 2461-0593.
- Bela Dwi Kuntari, 2016. "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan". *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 36 No. 1
- Chandra, T., & Priyono, P. 2015. *The Influence of Leadership Styles, Work Environment and Job Satisfaction of Employee*

- Performance—Studies in the School of SMPN 10 Surabaya. International Education Studies*, 9(1), 131– 140.
- D. E. Kieso, J. J. Weygrandt and T. D. Warfield, 2014 *Intermediate Accounting, IFRS Edition, 2nd ed.*, Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons.
- Deni, Febrianto Frans dkk 2015 *Analisis Variabel-Variabel yang Mempengaruhi Kebijakan Dividen (Studi pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia)*. Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM), vol 14, no. 2.
- Dika Lambang, 2019. "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen"
- Ebrahimi Mohammad Reza, Sara Tootoonkavan, Professor Assistant, Shahid Beheshti University, Iran, Tehran 2. *Master of business management, Ershad University, Iran, Tehran, 2014. "Investigating the Effect of Perceived Service Quality, Perceived Value, Brand Image, Trust, Customer Satisfaction on Repurchase Intention and Recommendation to Other Case study: LG Compan". European Journal of Business and Management. Vol Vol.6, No.34.*
- Martani Dwi 2015, *Akuntansi Keuangan Menengah Berbasis PSAK*, Jakarta:Salemba Empat.
- Ela Widasari dan Seli Apriyanti, 2017, "Pengaruh Perputaran Kas Dan Perputaran Piutang Terhadap Return On Asset (ROA)", *The Asia Pacific Journal of Management Volume 4 No. 1*,
- Tjiptono Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4: Andi
- Hanafi, Mamduh M. dan Abdul Halim, 2015, *Analisis Laporan Keuangan.*, Edisi tujuh., UPP AMP YKPN, Yogyakarta.
- Harahap, Sofyan Syafri. 2016. *Analisis Kritis atas Laporan Keuangan*. Edisi 1-10. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ikatan Akuntan Indonesia. 2007. "Standar Akuntansi Keuangan". Jakarta: Salemba Empat.
- Ikatan Akuntan Indonesia. 2015. *Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan*.
- Kasmir. 2015. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Khafid, Muhammad, dan Mulyaningsih. 2015. *Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Pengungkapan Sustainability Report pada Perusahaan di BEI*. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* : Volume 5, Nomor 2 ISSN : 2460-0585.
- Krisdianti 2016 *Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada minimarket kertapati jaya indah palembang*. [https:// eprints.radenfatah.ac.id](https://eprints.radenfatah.ac.id).
- Kusnadi dan Rachma adila. 2019. Pengaruh profitabilitas, financial leverage, ukuran perusahaan, inventory turn over terhadap praktik perataan laba dengan learning curve sebagai variabel pemoderasi.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta:Salemba Empat.
- Nuriyani dan Rachma Zannati. 2016. "Pengaruh perputaran kas dan perputaran piutang terhadap profitabilitas perusahaan sub-sektor food and beverages tahun 2012-2016". *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*. Vol.2, No.3.
- Nuriyani, Rachma Zannati, 2016 *Pengaruh Perputaran Kas Dan Perputaran Piutang Terhadap Profitabilitas Perusahaan Sub-Sektor Food And Beverages Tahun 2012-2016, Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT Vol.2, No.3, Oktober 2017: 422 - 432*

P-ISSN 2527-7502 E-ISSN
2581-2165

Nurmin Arianto, 2018. "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam menggunakan jasa hotel rizen kedaton bogor". Jurnal pemasaran kompetitif. Vol. 1, No.2
pada restoran pizza hut malang square". Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 70 No.1

Panjaitan & Yulianti, 2016. "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE cabang Bandung". Jurnal Manajemen. Vol 11, No. 2.

Peter toing, 2017. "Pengaruh perputaran piutang terhadap profitabilitas pada perusahaan PT. Mitra Phinastika Mustika TBK". Journal of Management & business. Vol 1, No. 1.

Rahayu, Eka Ayu dan Joni Susilowibowo. 2014. Pengaruh Perputaran Kas, Perputaran Piutang dan Perputaran Persediaan Terhadap Profitabilitas Perusahaan Manufaktur. Jurnal Ilmu Manajemen, 2(4), 1444-1455.

S. Munawir. 2014. Analisis Laporan Keuangan. Yogyakarta : Liberty.

S.M. Chandra., M.V.J. Tielung. 2015. "Pengaruh kualitas pelayanan, promosi, dan lokasi terhadap keputusan konsumen menggunakan hotel baliem pilamo di wamena". Jurnal EMBA. Vol.3 No.3 Sept. 2015, Hal.959-970.

Sanjaya, I Dewa Gd Gina, dkk. 2015. Pengaruh Likuiditas dan Aktivitas Terhadap Profitabilitas Pada PT PLN (Persero). ISSN: 2350-2359. E-Jurnal Manajemen Unud. Volume 4. Nomor 8.

Sulaiman, U. F. 2015. Pengaruh Perputaran Piutang Terhadap

Profitabilitas Studi Empiris Pada Perusahaan Sektor Industri Dasar dan Kimia yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2010-2013. Universitas Widyatama.

Widi Winarso, 2014. Jurnal penelitian, Pengaruh Biaya Operasional terhadap Profitabilitas (ROA)



STIE MAHARDHIKA