



**PENGARUH *TOYOTA HOME SERVICE* TERHADAP  
*PROFITABILITAS* PADA PT. ASTRA INTERNATIONAL, Tbk  
(STUDI KASUS PADA *TOYOTA SALES OPERATION*  
AUTO 2000 CABANG MEDAN AMPLAS)**

**SKRIPSI**

Ditujukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains  
Universitas Pembangunan Panca Budi

Oleh:

**M. YUSDILLAH**  
NPM 1515310111

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
M E D A N  
2019**



**FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
MEDAN**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

N A M A : M. YUSDILLAH  
NPM : 1515310111  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN  
JENJANG : S 1 (STRATA SATU)  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH *TOYOTA HOME SERVICE* TERHADAP  
*PROFITABILITAS* PADA PT. ASTRA  
INTERNATIONAL Tbk (STUDI KASUS PADA  
TOYOTA SALES OPERATION AUTO 2000  
CABANG MEDAN AMPLAS)

MEDAN, APRIL 2019

**KETUA PROGRAM STUDI**

(NURAFRINA SIREGAR, S.E., M.Si)

**DEKAN**



(SURYA NITA S.H., M.HUM)

**PEMBIMBING I**

(DR. H. KASIM SIYO, M.Si, Ph.D)

**PEMBIMBING II**

(CAHYO PRAMONO, SE., M.M)



**FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
MEDAN**

SKRIPSI DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH PANTIA UJIAN  
SARJANA LENGKAP FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

**PERSETUJUAN UJIAN**

NAMA : M. YUSDILLAH  
NPM : 1515310111  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN  
JENJANG : S1 (STRATA SATU)  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH *TOYOTA HOME SERVICE* TERHADAP  
*PROFITABILITAS* PADA PT. ASTRA  
INTERNATIONAL Tbk (STUDI KASUS PADA  
TOYOTA SALES OPERATION AUTO 2000  
CABANG MEDAN AMPLAS)

MEDAN, OKTOBER 2018

**KETUA**

(NURAFRINA SIREGAR, S.E., M.Si)

**ANGGOTA II**

**ANGGOTA I**

(Drs. H. KASIM SIYO., M.Si, Ph.D)

**ANGGOTA III**

(CALYO PRAMONO, SE., M.M)

(Dr. M. TOYIB DAULAY, SE., M.M)

**ANGGOTA IV**

(Dr. RUSIADI, SE., M.Si)

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M. Yusdillah  
NPM : 1515310111  
Fakultas/Program Studi : Sosial Sains / Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh *Toyota Home Service* terhadap *Profitabilitas* pada PT. Astra International, Tbk  
(Study Kasus pada Toyota Sales Operation Auto 2000 Cabang Medan Amplas)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (plagiat)
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Universitas Pembangunan Panca Budi untuk menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan karya skripsinya melalui internet atau media lain bagi kepentingan akademis.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.





# UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI FAKULTAS SOSIAL SAINS

Fax. 061-8458077 PO.BOX : 1099 MEDAN

PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN

(TERAKREDITASI)

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

(TERAKREDITASI)

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

(TERAKREDITASI)

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

(TERAKREDITASI)

PROGRAM STUDI PERPAJAKAN

(TERAKREDITASI)

## PERMOHONAN MENGAJUKAN JUDUL SKRIPSI

ya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : M. YUSDILLAH  
 Tempat/Tgl. Lahir : / / 20 Mei 1994  
 Nomor Pokok Mahasiswa : 1515312111  
 Program Studi : Manajemen  
 Konsentrasi : Manajemen Keuangan  
 Jumlah Kredit yang telah dicapai : 129 SKS, IPK 3.31  
 Dengan ini mengajukan judul skripsi sesuai dengan bidang ilmu, dengan judul:

No.	Judul Skripsi	Persetujuan
1.	Pengaruh Toyota Home Service terhadap profitabilitas pada PT Astra Internasional Tbk(studi kasus pada Toyota Sales Operation Auto 2000 cabang Medan Amplas)	<input checked="" type="checkbox"/>
2.	Pengaruh Mekanisme corporate governance,profitabilitas dan kebijakan dividen terhadap manajemen laba pada PT Astra Internasional Tbk.	<input type="checkbox"/>
3.	Analisis pengaruh kinerja keuangan terhadap tanggung jawab sosial(corporate social Responsibility) pada PT Astra Internasional Tbk.	<input type="checkbox"/>

Judul yang ditetapkan oleh Kepala Program Studi diberikan tanda

( Ir. Bhakti Alamsyah, M.T., Ph.D. )

Medan, 08 Agustus 2018

Permohonan,

( M. YUSDILLAH )

Nomor : .....  
 Tanggal : .....

Disahkan oleh  
 Dekan

( Dr. Surya Nita, S.H., M.Hum. )

Tanggal : 21/08

Disetujui oleh:  
 Ka. Prodi Manajemen

( NURAFRINA SIREGAR, SE, M.Si. )

Tanggal : .....

Disetujui oleh:  
 Dosen Pembimbing I :

( Drs. H. Kasim Suro )

Tanggal : 17/08/18

Disetujui oleh:  
 Dosen Pembimbing II

,  
  
 ( Cahyo Pramono S.E.M.M. )  
 ( Siti S.E.M.M. )

No. Dokumen: FM-LPPW-08-01

Revisi: 02

Tgl. Fff: 20 Des 2015



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
**FAKULTAS SOSIAL SAINS**

Jl. Jend. Gatot Subrto Km. 4,5 Telp. (051) 8455571  
 website : www.pancabudi.ac.id email: unpub@pancabudi.ac.id  
 Medan - Indonesia

arsiilas : Universitas Pembangunan Panca Budi  
 itas : SOSIAL SAINS  
 n Pembimbing I : Drs. H. Fakhri Biyo, M.Si., Ph. D  
 n Pembimbing II : Cahya Prasojo, SE., M.P.  
 a Mahasiswa : M.YUSDILLAH  
 ian/Program Studi : Manajemen  
 or Pokok Mahasiswa : 1515310111  
 ng Pendidikan : S1  
 Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Tindakan Offense Service terhadap profitabilitas pada  
 PT Asura International Tbk. (Studi Kasus pada Tindakan  
 Sale & Operation Area 2000 cabang Medan Ampat)

ANGGAL	PEMBAHASAN MATERI	PARAF	KETERANGAN
2-11-18	<p>Apakah bisa ditanda            variabel lpi sebagai            2 atau 3 variabel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aktiva → offse terban</li> <li>- Faktual → hrs air kby</li> <li>- Konstruksi → saling berbanding</li> <li>- Relasi → saling berbanding</li> </ul>	<i>[Signature]</i>	
2-11-18	Acc Jurnal Proposal	<i>[Signature]</i>	

Medan, 03 Oktober 2018  
 Diketahui/Dsetujui oleh  
 Dekan



*[Signature]*  
 Dr. Surya Wita, S.H., M.Hum



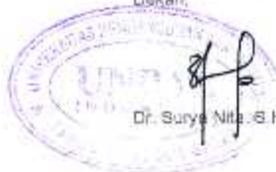
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
FAKULTAS SOSIAL SAINS

Jl. Jend. Gatot Subroto Km. 4,5 Telp (061) 8456571  
website : www.pancabudi.ac.id email: unpub@pancabudi.ac.id  
Medan - Indonesia

orsitas : Universitas Pembangunan Panca Budi  
ultas : SOSIAL SAINS  
an Pembimbing I : Drs. H. Kasim Sijyo, M.Si., Ph.D  
an Pembimbing II : Cahyo Pramono, SE., MM  
ia Mahasiswa : M. YUSDILLAH  
san/Program Studi : Manajemen  
or Pokok Mahasiswa : 1515310111  
ang Pendidikan : S1  
il Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Toyota Home Service terhadap profitabilitas pada PT Astra International, Tbk Studi kasus pada Toyota Sales operation Area 2000 Cabang Medan Ampelas

TANGGAL	PEMBAHASAN MATERI	PARAF	KETERANGAN
9/11/18	- Kerangka Anehusan	ce	
11/11/18	- Pengutipan dan Daftar pustaka.	ce	
7/11/18	- Revisi tata tulis	ce	
8/11/18	- Daftar isi, Gambar dan tabel	ce	
1/12/18	- Ace seminar proposal	ce	

Medan, 03 Oktober 2018  
Diketahui/Disetujui oleh :  
Dekan,



Dr. Surya Nita S.H., M.Hum.



**PENGARUH *TOYOTA HOME SERVICE* TERHADAP  
PROFITABILITAS PADA PT. ASTRA  
INTERNATIONAL. Tbk  
(STUDI KASUS PADA TOYOTA SALES OPERATION  
AUTO 2000 CABANG MEDAN ΔAMPLAS)**

*seminar proposal  
4/12-18*

**PROPOSAL**

*ACC Lemur Papatul  
11/12/18*

Dijukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains  
Universitas Pembangunan Panca Budi

Oleh:

**M. YUSDILLAH**

NPM 1515310111

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
M E D A N  
2018**

Hal : Permohonan Seminar Proposal

Medan, 17 Desember 2018  
 Kepada Yth : Bapak/Ibu Dekan  
 Fakultas Sosial Sains  
 Universitas Pembangunan  
 Pancabudi  
 Di -  
 Tempat

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : M.YUSDILLAH  
 Tempat/Tgl. Lahir : Medan / 20 Mei 1994  
 Nama Orang Tua : SUTERISNO  
 N. P. M : 1515310111  
 Fakultas : SOSIAL SAINS  
 Program Studi : Manajemen  
 No. HP : 083194879444  
 Alamat : jl jermal 3 gg gurami no 8 medan denai

Datang bermohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat diterima mengikuti Seminar Proposal dengan judul "Pengaruh Toyota Home Service terhadap profitabilitas pada PT Astra Internasional Tbk (studi kasus pada Toyota Sales Operation Auto 2000 cabang Medan Amplas)".

Selanjutnya saya menyatakan :

Bersedia melunaskan biaya-biaya yang dibebankan untuk pelaksanaan kegiatan dimaksud, dengan rincian sebagai berikut :

Pembimbing 1 : Drs H.Kasim Sityo., M.Si.Ph.D  
 Pembimbing 2 : Cahyo Pranono, SE., MM

Bersedia melunaskan biaya-biaya uang dibebankan, dengan rincian sbb :

1. [101] Ujian Seminar/Kolokium	: Rp. 450.000,-
Total Biaya	: Rp. 450.000,-

*20/12-18*

Judul SKRIPSI :

Pengaruh Toyota Home Service Terhadap Profitabilitas Pada Pt Astra Internasional Tbk (studi Kasus Pada Toyota Sales Operation Auto 2000 Cabang Medan Amplas)

Diketahui/Ditandatangani oleh :

Dr. Surya Hidayat, S.H., M.Hum.  
 Dekan Fakultas Sosial Sains

Hormat saya

M.YUSDILLAH  
 1515310111

Catatan :

- 1.\* ) Coret yang tidak perlu ;
  - a. Surat permohonan ini sah dan berlaku bila ada bukti kwitansi Pembayaran dari Bank Syariah Mandiri (BSM), atau bukti kwitansi Pembayaran dari Bank Rakyat Indonesia (BRI).
- 2. Dibuat rangkap 3 ( Tiga ) : - Untuk Fakultas - untuk Rektorat - Mhs. Ybs.

Medan, 26 Juni 2016

Kepada Yth :  
**Ibu Dr. Surya Nita S.H.,M.Hum**  
**Dekan Universitas Pembangunan Panca Budi**  
**Fakultas Sosial Sains**  
**Di**  
**Tempat**

**Perihal : Konfirmasi Pelaksanaan Research**

Dengan Hormat,

Berdasarkan Surat Nomor : 5222/17/FSSM/2019 Tanggal 25 Juni 2019 Perihal Permohonan Pelaksanaan Research Tugas Akhir dengan judul “ Pengaruh Toyota Home Service Terhadap Profitabilitas Pada PT Astra International, Tbk (Study Kasus Pada Toyota Sales Operation Auto 2000 Cabang Medan Amplas)”, yang dilakukan mahasiswa :

NO	NAMA	NPM	PROGRAM STUDI
1.	M.Yusdillah	1515310111	Manajemen Keuangan

Bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut di atas telah selesai melakukan research di perusahaan yang kami pimpin.

Atas Perhatian dan kerjasama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

**PT. Astra International Tbk – Toyota**  
**Auto2000 Amplas**



**Ahmad Suhairi**  
**(Pembimbing Lapangan)**



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
**FAKULTAS SOSIAL SAINS**

Jl. Jend. Gatot Subroto Km. 4,5 Telp (061) 8455571  
 website : www.pancabudi.ac.id email: unpab@pancabudi.ac.id  
 Medan - Indonesia

Universitas : Universitas Pembangunan Panca Budi  
 Fakultas : SOSIAL SAINS  
 Dosen Pembimbing I : Drs. H. Kasim Gyo., M.Si, Ph.D  
 Dosen Pembimbing II : Cahyo Pramono, SE., M.M.  
 Nama Mahasiswa : M.YUSDILLAH  
 Jurusan/Program Studi : Manajemen  
 Nomor Pokok Mahasiswa : 1515310111  
 Jenjang Pendidikan : S1 (Sarjana Baru)

Judul Tugas Akhir/Skripsi

Pengaruh Toyota Home Service terhadap produktivitas pada PT Astra Internasional, Tbk (Studi Kasus pada Toyota Sales Operation No. 2000 Labang Medan Angkas)

TANGGAL	PEMBAHASAN MATERI	PARAF	KETERANGAN
	- Tambahan dalam RPH Pelayanan Masales - idetps Kesi mndaly- pelanggan kurang pnyak mndaly, pnt	H	
	- Semua defoms dan del. Rans di Qantun dan smlary	H	
	- Hems di buat balun smlary	H	
	- Tambahan kml pntelki Rgrysi bergary	H	
	- Bufti pntelki di Rmlary	H	
13/06/19	ACC Lmlary	H	

Medan, 29 April 2019  
 Diketahui/Disetujui oleh :  
 Dekan,



Dr. Surya Nita, S.H., M.Hum.



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
**FAKULTAS SOSIAL SAINS**

Jl. Jend. Gatot Subroto Km. 4,5 Telp (061) 8455571  
 website : www.pancabudi.ac.id email: unpab@pancabudi.ac.id  
 Medan - Indonesia

Universitas : Universitas Pembangunan Panca Budi  
 Fakultas : SOSIAL SAINS  
 Dosen Pembimbing I : Drs. +1, Kasim Sijo, M.Si, Ph.D.  
 Dosen Pembimbing II : Cahyo Pramono, S.E., M.M.  
 Nama Mahasiswa : M.YUSCILLAH  
 Jurusan/Program Studi : Manajemen  
 Nomor Pokok Mahasiswa : 1515310111  
 Jenjang Pendidikan : S1 (Manajemen)  
 Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Peran Wanita Jember terhadap Profitabilitas Pada PT. Astra Internasional Tbk (Studi Kasus Pada Tahun Seter operation April 2000 Hingga Medan Ampas)

TANGGAL	PEMBAHASAN MATERI	PARAF	KETERANGAN
	Sesuai dengan penulisan dengan fundamen.		
	Ditujukan ini dan daftar pustaka.		
	Tentu. Ditambahkan dengan 10 tahun terakhir.		
4/6-19.	Ace sedang mesa brijaw.		

Cahyo Pramono, S.E., M.M.

Medan, 29 April 2019  
 Diketahui/Ditetujui oleh :  
 Dekan,

Dr. Surya Nita, S.H., M.Hum.

Acc Sidang  
Mega Lyan  
DP II  
Calyo Pramono.



**PENGARUH TOYOTA HOME SERVICE TERHADAP  
PROFITABILITAS PADA PT. ASTRA  
INTERNATIONAL, Tbk  
(STUDI KASUS PADA TOYOTA SALES OPERATION  
AUTO 2000 CABANG MEDAN AMPLAS)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains  
Universitas Pembangunan Panca Budi

Acc Sidang

13/06/19

Oleh :

**M. YUSDILLAH**  
NPM 1515310111

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS SOSIAL SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
MEDAN  
2019**

No. 2475 /DPP/AP/ 2019

Dinyatakan tidak ada sangkut paut dengan UPT Perpustakaan

26 MAY 2019  
UPT Perpustakaan



Hal : Permohonan Meja Hijau

FM-B4

Medan, 26 Juni 2019  
Kepada Yth : Bapak/Ibu Dekan  
Fakultas SOSIAL SAINS  
UNPAB Medan  
Ds  
Tempat

Telah Diperiksa oleh UPT Perpustakaan dengan Plagiarisme 37,0%  
Medan, 26 Juni 2019  
AAL Ka. LPMU  
HUSNI M. PRADANA, BA., M.S., C.  
Cahyo Pramono, S1, MN

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : M. YUSULLAH  
Tempat/Tgl. Lahir : Medan / 20 Mei 1994  
Nama Orang Tua : SUTERUSNO  
N. P. M : 1515310111  
Fakultas : SOSIAL SAINS  
Program Studi : Manajemen  
No. HP : 083194879446  
Alamat : Jl. Jemmal III gg. Curame No 8 Medan Denat

Datang bermohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat diterima mengikuti Ujian Meja Hijau dengan Judul: Pengaruh Toyota Home Service profitabilitas pada PT. Astra International, Tbk (studi kasus pada Toyota Sales Operation Auto 2000 cabang Medan Amplas). Selaku saya menyatakan :

1. Melampirkan KKM yang telah disahkan oleh Ka. Prodi dan Dekan
2. Tidak akan menuntut ujian perbaikan nilai mata kuliah untuk perbaikan indek prestasi (IP), dan mohon ditertibkan rjazahnya lulus ujian meja hijau.
3. Telah tercap keterangan bebas pustaka
4. Terlampir surat keterangan bebas laboratorium
5. Terlampir pas photo untuk ijazah ukuran 4x6 = 5 lembar dan 3x4 = 5 lembar Hitam Putih
6. Terlampir foto copy STTB SITA dilegalisir 1 (satu) lembar dan bagi mahasiswa yang lanjut di 3 ke 51 lampirkan rjazah dan tr sebanyak 1 lembar.
7. Terlampir pelunasan kwintan pembayaran uang kuliah berjalan dan wisuda sebanyak 1 lembar
8. Skripsi sudah dihidix 2 exemplar (1) untuk perpustakaan, 1 untuk mahasiswa dan jilid kertas jeruk 5-exemplar untuk peng dan warna perijilidan diserahkan berdasarkan ketentuan fakultas yang berlaku) dan lembar persetujuan sudah di tandatanga pembimbing, prodi dan dekan
9. Soft Copy Skripsi disimpan di CD sebanyak 2 dbc (sesuai dengan Judul Skripsinya)
10. Terlampir surat keterangan BKROL (pada saat pengambilan ijazah)
11. Setelah menyelesaikan persyaratan point-point diatas berkas di masukan kedalam MAP
12. Bersedia melunaskan biaya-biaya yang dibebankan untuk memproses pelaksanaan ujian dimaksud, dengan perjanjian sbb :

1. [102] Ujian Meja Hijau	: Rp. 650.000
2. [170] Administrasi Wisuda	: Rp. 1.500.000
3. [202] Bebas Pustaka	: Rp. 100.000
4. [221] Bebas LAB	: Rp. 0
<b>Total Biaya</b>	<b>: Rp. 2.250.000</b>
(jika - T. U-12)	<b>: Rp. 3.175.000</b>

Rp 5.375.000 Ukuran Toga : M

26/6-19

Diketahui dan disetujui oleh :  
Dr. Surya Nila, S.H., M.Hum.,  
Dekan Fakultas SOSIAL SAINS

Hormat saya,  
M. YUSULLAH  
1515310111

Catatan :

- 1. Surat permohonan ini sah dan berlaku bila :
  - a. Telah dicap Bukti Pelunasan dari UPT Perpustakaan UNPAB Medan.
  - b. Melampirkan Bukti Pembayaran Uang Kuliah aktif semester berjalan
- 2. Dibuat Rangkap 3 (tiga), untuk - Fakultas - untuk BPAA (asli) - Mhs.vbs.

Telah diterima  
Syarat  
7 JUN 2019  
TEGUK WARYONO, SE., MT.

Plagiarism Detector v. 1092 - Originality Report:

Analyzed document: 25/06/2019 12:20:14

"M. YUSDILLAH\_1515310111\_MANAJEMEN.docx"

Licensed to: Universitas Pembangunan Panca Budi\_License4



Relation chart:



Distribution graph:



Comparison Preset: Rewrite. Detected language: Indonesian

Top sources of plagiarism:

% 263	wrds: 34222	<a href="https://id.123dok.com/document/ty44jtv-y-pengaruh-kemotivasi-dan-motivasi-terhadap-kinegi-">https://id.123dok.com/document/ty44jtv-y-pengaruh-kemotivasi-dan-motivasi-terhadap-kinegi-</a>
% 82	wrds: 7319	<a href="https://penelitian.komunitasidn.ac.id/home/katalog/id/148190/kapaperintah-motivasi-">https://penelitian.komunitasidn.ac.id/home/katalog/id/148190/kapaperintah-motivasi-</a>
% 38	wrds: 6189	<a href="http://upkb.ac.id/en/career-workshop-pl-wats-internasional-62k-my02-sales-operation-">http://upkb.ac.id/en/career-workshop-pl-wats-internasional-62k-my02-sales-operation-</a>

[Show other Sources:]

Processed resources details:

113 - Ok / 137 - Failed

[Show other Sources:]

Important notes:

Wikipedia	Google Books:	Ghostwriting services:	Anti-cheating:
	[not detected]	[not detected]	[not detected]

Excluded Urls:

\_\_\_\_\_

Included Urls:

\_\_\_\_\_

Downloaded by: [User](#)  
Date: 25 Jun 2019 14:01  
To: [Muhammad Yudianto](#) [muhammad.yudianto@ugm.ac.id](#)

Kepada Sdr/i M. YUSDILLAH

Bersamaan dengan ini kami beritahukan baluwasanya hasil plagiat checker Skripsi / Tesis saudara **I L I U S** dengan jumlah persentase : 37 %, untuk pengembalian hasil plagiatnya dimohonkan agar membawa :

1. **Hardcopy skripsi yang sudah di acc** dosen pembimbing satu & dua
2. Melampirkan / membawa **pernyataan sidang ajeja hijau** yang sudah tercap bebas plagiat

Terima kasih.



M. YUSDILLAH, Bismillah, MAREKATIAH 0001



## Plagiarism Detector v. 1002 - Originality Report

http://www.plagiat.com/OriginalityReport.html

# "M. YUSDILLAH\_1515310111\_MANAJEMEN.docx"

Universitas Pembangunan Panca Budi, Lubuklinggau



Plagiarism Report



Comparison of Files



Comparison of Files: Original (63.00%), References (0.00%), Plagiarism (37.00%)

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M. Yusdillah  
Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 20 Mei 1994  
NPM : 1515310111  
Fakultas : Sosial Sains  
Program Studi : Manajemen  
Alamat : Jalan Jermal III Gg Gurami no 8 Medan Denai

Dengan ini mengajukan permohonan untuk mengikuti ujian sarjana lengkap pada Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka saya tidak akan lagi melakukan ujian perbaikan nilai di masa yang akan datang.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, 1 April 2019  
Yang membuat pernyataan  
  
  
M. Yusdillah

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pendapatan jasa servis, laba penjualan suku cadang/*spare part* dan laba order penjualan luar secara parsial dan simultan (bersama) terhadap profitabilitas pada PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas. Penelitian yang dilakukan ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik studi dokumentasi, yaitu mengumpulkan seluruh data dokumen berbentuk kuantitatif yang berasal dari perusahaan seperti laporan keuangan perusahaan dan data *Toyota Home Service* (THS) periode 2014 - 2018. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh pendapatan jasa servis, laba penjualan suku cadang/*spare part* dan laba order penjualan luar secara parsial terhadap profitabilitas pada PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas periode tahun 2014 – 2018. Sedangkan secara simultan, ada pengaruh pendapatan jasa servis, laba penjualan suku cadang/*spare part* dan laba order penjualan luar terhadap profitabilitas pada PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas periode tahun 2014 – 2018.

Kata kunci : Pendapatan Jasa Servis, Laba Penjualan Suku Cadang/*Spare Part*, Laba Order Penjualan Luar, Profitabilitas.

## **ABSTRACT**

*This research has a purpose to determine the effect of periodic light service income, sales of spare parts and outside sales order profit partially and simultaneously on probability PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Branch Medan Amplas. This research uses a quantitative approach. Data collection in this study was carried out by using documentation study techniques, namely collecting all quantitative documents from companies such as company financial statements and Toyota Home Service (THS) data on the period 2014 – 2018. Data analysis techniques used in this study are classic assumption tests and multiple linier regression analysis. The results of the study indicate that there is no effect of periodic light service income, sales of spare parts and outside sales order profit on probability PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Branch Medan Amplas period 2014 – 2018. While simultaneously, there is a significant effect of periodic light service income, sales of spare parts and outside sales order profit on probability PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Branch Medan Amplas period 2014 – 2018.*

*Keywords : Periodic Light Service Income, Sales of Spare Part, Outside sales order profit, Probability.*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Adapun judul yang penulis ajukan adalah sebagai berikut : Pengaruh *Toyota Home Service* terhadap *Profitabilitas* pada PT. Astra International, Tbk (Study Kasus pada Toyota Sales Operation Auto 2000 Cabang Medan Amplas).

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam pembuatan skripsi ini menghadapi banyak permasalahan dan kesulitan, yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Selama melakukan penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan moril dan materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada :

1. Bapak Dr. H. Muhammad Isa Indrawan, SE, MM Selaku Rektor Universitas Pembangunan Pancabudi Medan.
2. Ibu Dr. Surya Nita, SH, M.Hum Selaku Dekan Fakultas Sosial dan Sains Universitas Pembangunan Pancabudi Medan.
3. Ibu Nurafrina Siregar, SE, M.Si Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Sosial dan Sains Universitas Pembangunan Pancabudi Medan.
4. Bapak Drs. H. Kasim Siyo, M.Si, Ph.D sebagai pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan pengarahan dan masukan bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini sehingga penulisan skripsi ini dapat berjalan lancar sampai selesai.

5. Bapak Cahyo Pramono, SE., M.M selaku pembimbing II yang dengan sabar membimbing dan mengkoreksi penelitian penulis serta memberikan berbagai saran agar penelitian yang dihasilkan menjadi semakin lebih baik.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh staf dan pegawai Program Studi Manajemen Fakultas Sosial dan Sains yang telah banyak membantu dan membimbing penulis selama perkuliahan.
7. Untuk Ibu saya tercinta, abang dan adik serta seluruh saudara yang ada dirumah atas dukungannya selama ini.
8. Untuk teman-teman angkatan 2015 serta teman-teman konsentrasi keuangan.
9. Untuk rekan-rekan kerja saya di PT. Toyota sales Auto 2000 Cabang Medan Amplas yang telah memberikan semangat terhadap diri saya.

Semoga Allah yang Maha Kuasa senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan segala bantuan di atas. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak, dan penulis juga mengharapkan sumbangsih saran kritik yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini. Terimakasih.

Medan, April 2019

M. Yusdillah

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
E. Keaslian Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori .....	12
1. Profitabilitas.....	12
a. Pengertian Profitabilitas .....	12
b. Bentuk-bentuk Rasio Profitabilitas .....	13
c. Tujuan Penggunaan Rasio Profitabilitas .....	17
2. <i>Toyota Home Service (THS)</i> .....	18
a. Pengertian <i>Toyota Home Service (THS)</i> .....	18
b. Bentuk Pelayanan <i>Toyota Home Service (THS)</i> .....	19
c. Pendapatan Servis Ringan Berkala .....	20
d. Laba Penjualan Suku Cadang atau <i>Spare Part</i> .....	23
e. Laba Order Penjualan Luar .....	27
f. Manfaat <i>Toyota Home Service (THS)</i> Bagi Pelanggan .....	29
B. Penelitian Terdahulu .....	31
C. Kerangka Pemikiran .....	33
D. Hipotesis .....	34

<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan Penelitian.....	36
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36
C. Jenis dan Sumber Data .....	37
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	37
E. Teknik Pengumpulan Data .....	39
F. Teknik Analisis Data .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian.....	44
1. Deskripsi Objek Penelitian .....	44
2. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas .....	45
3. Deskripsi Variabel Penelitian .....	49
4. Hasil Pengujian Asumsi Klasik .....	55
5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
B. Pembahasan	
1. Pembahasan Pengaruh Pendapatan Jasa Servis Terhadap Profitabilitas pada PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas.....	61
2. Pembahasan Pengaruh Laba Penjualan Suku Cadang/ <i>SparePart</i> Terhadap Profitabilitas pada PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas.....	62
3. Pembahasan Pengaruh Laba Order Penjualan Luar Terhadap Profitabilitas pada PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas .....	63
4. Pembahasan Pengaruh Pendapatan Jasa Servis, Laba Penjualan Suku Cadang/ <i>SparePart</i> , Laba Order Penjualan Luar Secara Simultan Terhadap Profitabilitas pada PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas.....	64
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan.....	67
B. Saran .....	68

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **BIODATA**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel. 1.1. Kinerja Keuangan PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas.....	2
Tabel. 1.2. Kinerja Keuangan PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Gatot Subroto.....	3
Tabel. 2.1. Daftar Biaya Jasa Servis .....	22
Tabel. 2.2. Daftar Harga Suku Cadang atau <i>Sparepart</i> .....	25
Tabel. 2.3. Daftar Harga Order Penjualan Luar.....	28
Tabel. 2.4. Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel. 3.1. Skedul Proses Penelitian.....	37
Tabel. 3.2. Operasionalisasi Variabel.....	38
Tabel. 3.3. Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	41
Tabel. 4.1. Pendapatan Jasa Servis Periode Tahun 2014 – 2018.....	49
Tabel. 4.2. Laba Penjualan Suku Cadang/ <i>Spare Part</i> Periode Tahun 2014 – 2018.....	51
Tabel. 4.3. Laba Order Penjualan Luar Periode Tahun 2014 – 2018.....	48
Tabel. 4.4. Profitabilitas Periode Tahun 2014 – 2018.....	54
Tabel. 4.5. Hasil Uji Multikolinieritas.....	56
Tabel. 4.6. Hasil Uji Autokorelasi.....	57
Tabel. 4.7. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	58

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar. 2.1. Kerangka Pemikiran Pengaruh <i>Toyota Home Service</i> (THS) Terhadap Profitabilitas.....	34
Gambar. 4.1. Struktur Organisasi PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas .....	46
Gambar. 4.2. Grafik Perkembangan Pendapatan Jasa Servis Periode Tahun 2014 – 2018 .....	50
Gambar. 4.3. Grafik Perkembangan Laba Penjualan Penjualan Suku Cadang/ <i>Spare Part</i> Periode Tahun 2014 – 2018 .....	51
Gambar. 4.4. Grafik Perkembangan Laba Order Penjualan Luar Periode Tahun 2014 – 2018 .....	53
Gambar. 4.5. Grafik Perkembangan Profitabilitas Periode Tahun 2014 – 2018 .....	54
Gambar. 4.6. Hasil Uji Normalitas <i>Jarque Bera</i> .....	55

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Potensi pasar otomotif Indonesia sangatlah besar. Dengan pertumbuhan perekonomian nasional di atas 5 % menjadi keuntungan tersendiri bagi sektor industri otomotif Indonesia di tengah perlambatan ekonomi global. Industri otomotif menjadi salah satu industri andalan pada kebijakan industri nasional yang juga memberikan nilai besar dalam produk domestik bruto. PT. Astra International, Tbk atau yang lebih dikenal dengan Toyota Sales Operation Auto 2000 merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam sektor industri otomotif Indonesia. PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) adalah retailer mobil Toyota terbesar yang menguasai sekitar 45% dari total penjualan Toyota di Indonesia. (Kompas.com, 19/10/2018)

Presiden Direktur PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000), Prijono Sugiarto mengatakan bahwa, seiring pertumbuhan ekonomi nasional yang bagus sepanjang 3 bulan pertama tahun ini, permintaan konsumen terhadap produk-produk otomotif cukup tinggi. Tahun ini, Astra memproyeksikan volume pasar mobil domestik sekitar 600.000 unit mobil. Pertumbuhan pasar itu diyakini akan tercapai dengan asumsi tidak ada kenaikan tarif pajak kendaraan bermotor. (Bisnis.com, 18/10/2018)

Laba bersih dari bisnis otomotif Grup Astra ternyata menurun 11% menjadi Rp. 0,86 miliar, hal ini diakibatkan oleh penjualan model-model baru yang diluncurkan pada tahun 2016 belum mampu mendorong profitabilitas bisnis

otomotif Grup Astra. Kenyataan tersebut tentunya jauh dari proyeksi pasar yang sudah diasumsikan oleh perusahaan. (Mobil.com, 15/10/2018)

Berdasarkan kinerja keuangan otomotif Grup Astra dapat diketahui bahwa proyeksi pertumbuhan pendapatan bersih, laba bersih dan laba bersih per saham yang ingin dicapai oleh perusahaan belum dapat tercapai. Hal ini dapat dilihat dari laporan keuangan otomotif Grup Astra tahun 2017 di bawah ini:

**Tabel. 1.1. Kinerja Keuangan Otomotif Grup Astra**

	Untuk tahun yang berakhir 31 Desember			
	2015 (Rp. miliar)	2016 (Rp. miliar)	2017 (Rp. miliar)	Perubahan (%)
Pendapatan bersih	3,12	2,65	2,05	(10)
Laba bersih	1,08	0,86	0,68	(11)
Laba bersih per saham	0,43	0,26	0,18	(21)

Sumber: Laporan Keuangan Otomotif Grup Astra Tahun 2017

Jika dilihat dari laporan keuangan di atas dapat dilihat bahwa, dalam kurun waktu tahun 2015 sampai dengan 2017 telah terjadi penurunan pendapatan bersih sebesar 10%, laba bersih sebesar 11% dan laba bersih per saham sebesar 21%. Laporan keuangan di atas dapat menunjukkan bahwa target perusahaan untuk mencapai target profitabilitas yang maksimal belum terpenuhi.

PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas sebagai salah satu bagian dari grup Astra juga memiliki proyeksi perkembangan pangsa pasar mobil domestik khususnya untuk wilayah Medan sekitarnya. Sebagai salah satu perusahaan besar, Toyota Sales Operation Auto 2000 Cabang Medan Amplas memiliki target profitabilitas yang terus meningkat pada setiap periodenya. Untuk mencapai target profitabilitas yang optimal tentunya diperlukan suatu strategi penjualan yang baik.

Berdasarkan kinerja keuangannya, pendapatan bersih dan laba bersih yang diatribusikan kepada pemilik entitas induk (pemegang saham) PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas menurun pada setiap tahunnya. Hal ini dapat dilihat pada laporan keuangan PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas tahun 2017 di bawah ini:

**Tabel. 1.2. Kinerja Keuangan PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas**

	Untuk tahun yang berakhir 31 Desember			
	2015 (Rp. miliar)	2016 (Rp. miliar)	2017 (Rp. miliar)	Perubahan (%)
Pendapatan bersih	0,67	0,54	0,38	(14)
Laba bersih	0,18	0,13	0,08	(19)
Laba bersih per saham	0,09	0,04	0,01	(49)

Sumber: Laporan Keuangan Tahun 2017 PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas

Berdasarkan laporan keuangan di atas dapat dilihat bahwa, dalam kurun waktu tahun 2015 sampai dengan 2017 telah terjadi penurunan pendapatan bersih sebesar 14%, laba bersih sebesar 19% dan laba bersih per saham sebesar 49%. Hal tersebut menunjukkan bahwa, pendapatan bersih dan laba bersih yang diatribusikan kepada pemilik entitas induk (pemegang saham) PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas menurun pada setiap tahunnya.

Jika dibandingkan dengan perusahaan sejenis seperti PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Gatot Subroto, maka akan dapat dilihat bahwa pendapatan bersih dan laba bersih yang diatribusikan kepada pemilik entitas induk (pemegang saham) Auto 2000 Cabang

Medan Gatot Subroto lebih tinggi daripada Auto 2000 Cabang Medan Amplas, walaupun pada dasarnya tren dari kedua perusahaan juga mengalami penurunan.

**Tabel. 1.3. Kinerja Keuangan PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Gatot Subroto**

	Untuk tahun yang berakhir 31 Desember			
	2015 (Rp. miliar)	2016 (Rp. miliar)	2017 (Rp. miliar)	Perubahan (%)
Pendapatan bersih	0,85	0,67	0,46	(11)
Laba bersih	0,23	0,16	0,11	(18)
Laba bersih per saham	0,12	0,08	0,05	(21)

Sumber: Laporan Keuangan Tahun 2017 PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Gatot Subroto

Judianto sebagai Operation Manager Auto 2000 wilayah Sumatera juga mengungkapkan bahwa setiap dealer termasuk salah satunya PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas dibebani jumlah penjualan sebanyak 50 – 100 unit per bulan. Dari target yang diberikan tersebut, PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas sampai dengan akhir tahun 2018 hanya mampu melakukan penjualan sebanyak 20 – 40 unit per bulan. Hal tersebut tentunya menjadi pekerjaan rumah bagi perusahaan untuk meningkatkan penjualannya. (Bisnis.com, 18/10/2018)

Oleh karena itulah, PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas berupaya untuk meningkatkan profitabilitasnya melalui pengembangan layanan *Toyota Home Service* (THS). THS sebagai salah satu bentuk layanan servis terbaik dari PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas yang sudah berjalan sejak tahun 2006 silam. Selama dalam kurun waktu tersebut, THS yang terdiri atas pendapatan jasa servis, laba penjualan suku cadang/*spare part* dan laba order penjualan luar

selalu melakukan pengembangan bentuk layanan untuk terus memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi setiap pemilik mobil Toyota.

Dengan *tagline* Urusan Toyota Lebih Mudah, THS sebagai salah satu fasilitas pelayanan dari PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas siap melakukan servis kunjungan di kantor ataupun di rumah dengan tujuan memberikan kemudahan bagi pemilik kendaraan Toyota yang tidak sempat datang ke bengkel. THS sendiri mampu memberikan sejumlah layanan seperti ganti oli, *engine tune-up*, servis berkala internal (1.000 kilometer), servis berkala kelipatan 10.000 kilometer, serta perbaikan ringan di bawah dua jam.

THS sebagai salah satu bentuk layanan servis purna jual dari PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas belum mampu mendongkrak profitabilitas perusahaan. Hal ini diungkapkan oleh kepala bengkel (*workshop head*) bahwa persentase jumlah pelanggan THS yang kurang puas terhadap pelayanan THS meningkat sekitar 2 – 3% di akhir tahun 2017. Peningkatan jumlah pelanggan THS yang merasa kurang puas tentu berpengaruh terhadap profitabilitas perusahaan.

Pada dasarnya keseluruhan bentuk layanan dari THS yang terdiri atas pendapatan jasa servis, laba penjualan suku cadang/*spare part* dan laba order penjualan luar bertujuan untuk mendongkrak profitabilitas perusahaan pada setiap periodenya. Profitabilitas dikatakan baik apabila memenuhi target laba yang diharapkan. Profitabilitas yang rendah menunjukkan bahwa tingkat kinerja manajemen perusahaan tersebut kurang baik. Perusahaan yang mempunyai tingkat

profitabilitas rendah nantinya akan membawa dampak buruk dari reaksi pasar dan akan menyebabkan turunnya penilaian kinerja suatu perusahaan.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk menguji apakah ada pengaruh THS terhadap profitabilitas perusahaan Auto 2000. Oleh karena itu, penulis mengambil judul penelitian: “Pengaruh *Toyota Home Service* Terhadap Profitabilitas Pada PT. Astra International Tbk (Studi Kasus Pada Toyota Sales Operation Auto 2000 Cabang Medan Amplas)”.

## **B. Identifikasi dan Batasan Masalah**

### **1. Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah dilakukan untuk memperinci masalah yang dikemukakan dalam penelitian agar dapat diketahui dengan jelas. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi identifikasi masalah dalam penulisan ini adalah:

- a. Laba bersih dari bisnis otomotif Grup Astra menurun 11% menjadi Rp. 0,86 miliar sebagai akibat dari penjualan model-model baru yang diluncurkan pada tahun 2016 belum mampu mendongkrak profitabilitas bisnis otomotif Grup Astra.
- b. Dalam kurun waktu tahun 2015 sampai dengan 2017, PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas mengalami penurunan pendapatan bersih sebesar 14%, laba bersih sebesar 19% dan laba bersih per saham sebesar 49%.
- c. Kepala bengkel (*workshop head*) PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas mengungkapkan bahwa

persentase jumlah pelanggan THS yang kurang puas terhadap pelayanan THS meningkat sekitar 2 – 3% di akhir tahun 2017.

## **2. Batasan Masalah**

Dalam membahas judul di atas tentunya penulis dihadapkan pada beberapa kendala seperti waktu, biaya dan juga keahlian dalam menyusun suatu karya tulis ilmiah. Untuk itu, pembahasan skripsi ini difokuskan dan dibatasi pada masalah pengaruh THS (*Toyota Home Service* yang terdiri atas pendapatan jasa servis, laba penjualan suku cadang/*spare part* dan laba order penjualan luar) terhadap profitabilitas pada PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas.

## **C. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai masalah yang terkandung dalam sebuah penelitian. Rumusan masalah berisikan beberapa pertanyaan yang akan dicari jawabannya melalui pengumpulan data dalam suatu penelitian. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini yang sudah disusun secara sistematis yaitu:

1. Apakah ada pengaruh pendapatan jasa servis terhadap profitabilitas pada PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas ?
2. Apakah ada pengaruh laba penjualan suku cadang/*spare part* terhadap profitabilitas pada PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas ?

3. Apakah ada pengaruh laba order penjualan luar terhadap profitabilitas pada PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas ?
4. Apakah ada pengaruh pendapatan jasa servis, laba penjualan suku cadang/*spare part* dan laba order penjualan luar secara simultan (bersama) terhadap profitabilitas pada PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas ?

#### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian menjabarkan secara jelas apa yang direncanakan untuk dilakukan dalam usulan penelitian. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh pendapatan jasa servis terhadap profitabilitas pada PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas.
- b. Untuk mengetahui pengaruh laba penjualan suku cadang/*spare part* terhadap profitabilitas pada PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas.
- c. Untuk mengetahui pengaruh laba order penjualan luar terhadap profitabilitas pada PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas.
- d. Untuk mengetahui pengaruh pendapatan jasa servis, laba penjualan suku cadang/*spare part* dan laba order penjualan luar secara simultan (bersama)

terhadap profitabilitas pada PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas.

## 2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat baik secara teoritis maupun secara praktis. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memperkuat teori-teori yang telah banyak dikemukakan oleh para ahli. Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat:

### a. Bagi Penulis

Melalui penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat menerapkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya manajemen keuangan di dalam menjalankan aktivitas pekerjaan.

### b. Bagi Perusahaan

Melalui hasil penelitian yang dilakukan, dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk mengambil kebijaksanaan berkaitan dengan *Toyota Home Service* (THS) yang terdiri atas pendapatan jasa servis, laba penjualan suku cadang/*spare part* dan laba order penjualan luar serta profitabilitas perusahaan.

### c. Bagi Pihak Lain

Melalui penelitian yang dilakukan ini, dapat digunakan sebagai acuan di dalam memecahkan masalah yang berhubungan dengan manajemen keuangan khususnya yang berkaitan dengan rasio profitabilitas perusahaan.

## E. Keaslian Penelitian

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Yuni Sartika Sitorus yang berjudul, "Analisis Pengaruh Manajemen Modal Kerja Terhadap Profitabilitas (Studi Kasus Pada Perusahaan Properti dan *Real Estate* yang *Go Public* di BEI Tahun 2006-2011)". Sedangkan penelitian ini berjudul "Pengaruh *Toyota Home Service* Terhadap Profitabilitas Pada PT. Astra International, Tbk (Studi Kasus Pada Toyota Sales Operation Auto 2000 Cabang Medan Amplas)".

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yang terletak pada:

### 1. Variabel Penelitian

Penelitian terdahulu menggunakan 3 (tiga) variabel bebas yaitu *average collection period*, *inventory turnover in days* dan *average payment period* dan 1 (satu) variabel terikat yaitu profitabilitas. Penelitian ini menggunakan 3 (tiga) variabel bebas yaitu pendapatan jasa servis, laba penjualan suku cadang/*spare part* dan laba order pekerjaan luar dan 1 (satu) variabel terikat yaitu profitabilitas.

### 2. Jumlah observasi/sampel (n)

Penelitian terdahulu menggunakan sampel 12 perusahaan properti dan *real estate* sedangkan penelitian ini menggunakan laporan keuangan perusahaan dan data *Toyota Home Service* (THS) PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas periode tahun 2014 - 2018.

### 3. Waktu penelitian

Penelitian terdahulu dilakukan pada tahun 2012 sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2018.

### 4. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian terdahulu di Perusahaan Properti dan *Real Estate* yang *Go Public* di BEI, sedangkan penelitian ini dilakukan di PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Profitabilitas**

###### **a. Pengertian Profitabilitas**

Analisis keuangan akan menghasilkan informasi tentang penilaian dan keadaan keuangan perusahaan, baik yang telah lampau atau saat sekarang serta ekspektasinya di masa depan. Analisis keuangan bertujuan untuk mengidentifikasi setiap kelemahan dari keadaan keuangan yang dapat menimbulkan masalah di masa yang akan datang serta menentukan setiap kekuatan yang dapat menjadi suatu keunggulan perusahaan.

Analisis rasio keuangan merupakan alat utama dalam analisis keuangan, karena analisis ini dapat digunakan untuk menjawab berbagai pertanyaan tentang keadaan keuangan perusahaan. Untuk melakukan analisis rasio keuangan diperlukan perhitungan rasio-rasio keuangan yang mengukur aspek-aspek tertentu. Analisis rasio profitabilitas merupakan salah satu dari analisis rasio keuangan yang digunakan untuk mengukur kemampuan perusahaan memperoleh laba.

*Brigham dan Houston (2017:146)* menjelaskan, “Rasio profitabilitas (*profitability ratio*) adalah sekelompok rasio yang menunjukkan kombinasi dari pengaruh likuiditas, manajemen aset dan utang pada hasil operasi.”

Likuiditas merupakan suatu indikator yang mengukur kemampuan perusahaan untuk membayar semua kewajiban finansial jangka pendek pada saat jatuh tempo dengan menggunakan aktiva lancar yang tersedia. Manajemen aset

adalah kegiatan pengelolaan suatu barang yang memiliki nilai dan manfaat yang dapat digunakan untuk mendukung suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah tetap sebelumnya.

Tampubolon (2015:39) menjelaskan bahwa, “Manajemen utang adalah kegiatan pengelolaan utang yang dapat digunakan untuk mendukung suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah tetap sebelumnya.”

Sartono (2016:122) mendefinisikan, “Profitabilitas adalah kemampuan perusahaan memperoleh laba dalam hubungannya dengan penjualan, total aktiva maupun modal sendiri.”

Rohim (2018:1) menjelaskan bahwa, “Profitabilitas menggambarkan kinerja fundamental perusahaan ditinjau dari tingkat efisiensi dan efektivitas operasi perusahaan dalam memperoleh laba.”

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa, profitabilitas adalah kemampuan perusahaan untuk memperoleh laba ditinjau dari tingkat efisiensi dan efektivitas operasi.

#### **b. Bentuk-bentuk Rasio Profitabilitas**

Rasio profitabilitas dimaksudkan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan perusahaan menghasilkan laba dari penjualannya, dari aset-aset yang dimilikinya atau dari ekuitas yang dimilikinya. Melalui rasio profitabilitas (*profitability ratio*) dapat mencerminkan hasil akhir dari seluruh kebijakan keuangan dan keputusan operasional.

Bentuk rasio profitabilitas yang digunakan pada umumnya adalah sebagai berikut: (Tampubolon, 2015:39)

- 1) *Net Profit Margin* adalah laba bersih dibagi penjualan. Besarnya perhitungan *Net Profit Margin* menunjukkan seberapa besar laba setelah pajak yang diperoleh perusahaan untuk tingkat penjualan tertentu. Semakin besar nilai rasio ini maka semakin baik bagi perusahaan, artinya kinerja perusahaan dalam periode berjalan dalam kategori baik. Namun apabila semakin kecil nilai rasio ini maka semakin kurang baik bagi perusahaan. Artinya, bahwa kinerja operasional dalam menghasilkan pendapatan kategori kurang baik.
- 2) *Return on Investment* adalah laba bersih dibagi total aktiva. Rasio ini digunakan untuk mengukur kemampuan modal yang diinvestasikan dalam keseluruhan aktiva untuk menghasilkan keuntungan bagi semua investor. Hasil perhitungan rasio ini menunjukkan efektivitas dari manajemen dalam menghasilkan profit yang berkaitan dengan ketersediaan asset perusahaan.
- 3) *Return on Net Worth* adalah laba bersih dibagi modal. Rasio ini menunjukkan kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba bersih dengan menggunakan modal sendiri dan menghasilkan laba bersih yang tersedia bagi pemilik atau investor. *Return on Net Worth* sangat bergantung pada besar kecilnya perusahaan, misalnya untuk perusahaan kecil tentu memiliki modal yang relatif kecil maka *Return on Net Worth* yang dihasilkan pun kecil, begitu pula sebaliknya untuk perusahaan besar.

*Brigham dan Houston (2017:146)* membagi rasio profitabilitas menjadi empat macam, yaitu:

- 1) Margin laba atas penjualan (*Profit margin on sales*) merupakan rasio yang mengukur laba bersih penjualan yang dihitung dengan membagi laba bersih dengan penjualan.  $( \frac{\text{Laba bersih}}{\text{Penjualan}} \times 100\% )$

Perusahaan dengan margin laba yang rendah kemungkinan akan mendapatkan tingkat pengembalian atas investasi pemegang saham yang tinggi karena adanya penggunaan *leverage* keuangan. Kemudian perlu diperhatikan, jika tingkat pengembalian atas penjualan yang tinggi dianggap sebagai hal yang baik dan hal-hal yang lain dianggap konstan, maka perusahaan harus mempertimbangkan tingkat perputarannya. Jika suatu perusahaan memasang harga yang sangat tinggi bagi produknya, maka perusahaan tersebut mungkin akan mendapatkan tingkat pengembalian yang tinggi atas setiap penjualan, tetapi tidak akan menghasilkan banyak penjualan. Hal ini bisa jadi memberikan margin laba yang tinggi, tetapi tetap tidak optimal karena total penjualannya rendah.

- 2) Pengembalian atas total aset (*Return on Total Assets - ROA*) merupakan rasio laba bersih terhadap total aset.  $( \frac{\text{Laba bersih}}{\text{Total Aset}} \times 100\% )$

ROA (*Return on Total Assets*) atau ROI (*Return on Investment*) menghitung banyaknya laba bersih setelah pajak dihasilkan oleh total aset yang dimiliki perusahaan. Rasio ini banyak yang menghitung meskipun ada ketidaktepatan ketika akan membandingkan antara laba bersih setelah pajak yang sebenarnya merupakan hak pemilik ekuitas dengan total aset. (Husnan dan Pudjiastuti, 2015:78)

- 3) Rasio kemampuan dasar untuk menghasilkan laba (*Basic Earning Power - BEP*) merupakan rasio yang menunjukkan kemampuan aset perusahaan dalam menghasilkan laba operasi.  $(\frac{EBIT}{Total\ Aset} \times 100\%)$

Rasio ini menunjukkan kemampuan perusahaan menghasilkan laba dari aset perusahaan sebelum pengaruh pajak dan *leverage*. Rasio ini bermanfaat ketika membandingkan perusahaan dengan berbagai tingkat *leverage* keuangan dan situasi pajak. Hal ini dikarenakan rasio perputarannya yang rendah dan margin laba atas penjualan yang buruk.

- 4) Pengembalian atas ekuitas biasa (*Return on Common Equity - ROE*) merupakan rasio laba bersih terhadap ekuitas biasa.  $(\frac{Laba\ bersih}{Ekuitas\ biasa} \times 100\%)$

ROE (*Return on Common Equity*) digunakan untuk mengukur tingkat pengembalian atas investasi pemegang saham biasa. Rasio ini merupakan ukuran profitabilitas dari sudut pandang pemegang saham dan merupakan alat yang paling sering digunakan investor dalam pengambilan keputusan investasi.

*Van Horne dan Wachowicz (2015:222)* mengemukakan bahwa, “Rasio profitabilitas (*profitability ratio*) terdiri atas dua jenis yaitu rasio yang menunjukkan profitabilitas dalam kaitannya dengan penjualan dan rasio yang menunjukkan profitabilitas dalam kaitannya dengan investasi.”

Rasio profitabilitas sangat penting bagi perusahaan dikarenakan untuk dapat melangsungkan hidupnya, suatu perusahaan harus berada dalam keadaan yang menguntungkan (*profitable*). Tanpa adanya keuntungan (*profit*), maka akan sangat sulit bagi perusahaan untuk menarik modal dari luar. Para kreditur, pemilik perusahaan, terutama pihak manajemen perusahaan akan berusaha meningkatkan

keuntungan karena disadari benar betapa pentingnya arti dari profit terhadap kelangsungan dan masa depan perusahaan.

### **c. Tujuan Penggunaan Rasio Profitabilitas**

Profitabilitas sebagai bentuk dari kemampuan suatu perusahaan dalam menghasilkan laba selama periode tertentu pada tingkat penjualan, *asset* dan modal saham tertentu dapat dinilai melalui berbagai cara tergantung pada laba dan aktiva atau modal yang akan diperbandingkan satu dengan lainnya. Intinya bahwa penggunaan rasio profitabilitas menunjukkan efisiensi perusahaan.

Profitabilitas mempunyai tujuan dan manfaat, tidak hanya bagi pihak pemilik usaha atau manajemen saja, tetapi juga bagi pihak luar perusahaan, terutama pihak-pihak yang memiliki hubungan atau kepentingan dengan perusahaan. Menurut Kasmir (2012:197-198), tujuan penggunaan rasio profitabilitas bagi perusahaan maupun bagi pihak luar perusahaan adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengukur atau menghitung laba yang diperoleh perusahaan dalam suatu periode tertentu.
- 2) Untuk menilai posisi laba perusahaan tahun sebelumnya dengan tahun sekarang.
- 3) Untuk menilai perkembangan laba dari waktu ke waktu.
- 4) Untuk menilai besarnya laba bersih sesudah pajak dengan modal sendiri.
- 5) Untuk mengukur produktivitas seluruh dana perusahaan yang digunakan baik modal pinjaman maupun modal sendiri.
- 6) Untuk mengukur produktivitas dari seluruh dana perusahaan yang digunakan baik modal pinjaman maupun modal sendiri.

Profitabilitas dapat memberikan gambaran mengenai laba yang akan diperoleh perusahaan dalam periode tertentu dan perkembangan laba yang diperoleh dari waktu ke waktu yang diperlukan oleh perusahaan itu sendiri maupun pihak luar yang memerlukan informasi tersebut.

## **2. *Toyota Home Service (THS)***

### **a. Pengertian *Toyota Home Service (THS)***

*Toyota Home Service (THS)* adalah salah satu fasilitas layanan bagi pelanggan Toyota Sales Operation Auto 2000 berupa servis kunjungan di tempat (di kantor atau di rumah) dengan tujuan memberikan kemudahan bagi pemilik kendaraan Toyota yang tidak sempat datang ke bengkel. THS menjadi daya tarik tersendiri konsumen mobil Toyota di Indonesia termasuk Sumatera. (Bisnis.com, 18/10/2018)

Dengan fasilitas THS ini, konsumen yang berada di daerah terpencil mudah melakukan perawatan berkala, tanpa harus mendatangi dealer yang letaknya cukup jauh dari tempat tinggal. Menurut Edri Hidayat, *Supervisor Indirect* Toyota Sales Operation Auto 2000 Wilayah Sumatera, kontur daerah dan karakteristik konsumen yang mayoritas tinggal di daerah perkebunan membuat layanan THS sangat menjadi pertimbangan untuk membeli mobil. (Kompas.com, 19/10/2018)

Metode pelayanan THS seperti jemput bola, dilakukan pada pelanggan yang tidak memiliki cukup waktu untuk datang servis atau terdapat kesalahan mobil dalam perjalanan sehingga memerlukan perbaikan di waktu dan tempat tersebut. THS merupakan satu bentuk komitmen Toyota untuk memberikan servis terbaik bagi para pelanggan Toyota. Dengan menghubungi (kode area) 500 898 maka

pelayanan THS akan datang ke tempat pelanggan dan memperbaiki mobil pelanggan yang rusak dengan mudah tanpa pelanggan bersusah payah untuk menderek mobil ke bengkel. (Mobil.com, 15/10/2018)

Dari beberapa uraian di atas dapat disimpulkan bahwa, *Toyota Home Service* (THS) merupakan salah satu bentuk inovasi layanan yang diperuntukkan bagi pelanggan Toyota Sales Operation Auto 2000 yang tidak memiliki waktu untuk servis di bengkel.

#### **b. Bentuk Pelayanan *Toyota Home Service* (THS)**

*Toyota Home Service* (THS) sebagai salah satu bentuk layanan servis terbaik dari Toyota Sales Operation Auto 2000 sudah berjalan sejak tahun 1989 silam. Selama dalam kurun waktu tersebut, THS selalu melakukan pengembangan bentuk layanan untuk terus memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi setiap pemilik mobil Toyota. (Tribunnews.com, 20/10/2018)

Servis berkala merupakan kegiatan rutin yang dilakukan oleh pemilik jika mobil sudah mencapai kilometer tertentu. Terlebih jika pemilik ingin mobilnya selalu dalam kondisi prima, maka servis berkala menjadi wajib. Tidak hanya itu, jika hendak digunakan untuk perjalanan jauh, mudik misalnya, sebelum berangkat, mobil wajib dilakukan servis berkala agar tidak ada kendala sepanjang perjalanan. (Tempo.com, 22/10/2018)

Di sisi lain karena kesibukan, pemilik mobil terkadang tidak memiliki waktu untuk datang ke bengkel resmi. Kalau pun ada waktu, menunggu giliran mobil untuk diservis oleh mekanik di bengkel resmi juga cukup menyita waktu, terlebih bila datang di akhir pekan. Untuk itu, THS memberikan solusi yang dapat

memudahkan pelanggan Toyota agar tetap dapat merawat serta melakukan servis berkala secara rutin. (Tempo.com, 22/10/2018)

Ada tiga bentuk pelayanan THS yang diberikan kepada para pelanggan Auto 2000, yaitu: (Kompas.com, 19/10/2018)

- 1) Servis ringan berkala: ganti oli, perawatan 1.000 km, perawatan kelipatan 5.000 km, perawatan kelipatan 10.000 km dan perbaikan ringan < 2 jam
- 2) Penjualan suku cadang atau *spare part*
- 3) Laba order penjualan luar

Martogi Siahaan, *Chief Executive* Toyota Sales Operation Auto 2000 mengatakan bahwa, “Fleksibilitas merupakan kunci keunggulan terbesar layanan THS karena pelanggan tidak perlu repot untuk mendapatkan layanan khusus Toyota Sales Operation Auto 2000 ini selain tentunya kemudahan dalam mengatur waktu servis membuat pemilik mobil tidak perlu membuang waktu berharga”. (Tribunnews.com, 10/8/2018)

### **c. Pendapatan Jasa Servis**

Program peningkatan pelayanan merupakan salah satu upaya perusahaan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada setiap konsumen. Program peningkatan pelayanan tersebut menjadi sangat penting, mengingat sebagai perusahaan yang melayani kebutuhan masyarakat luas maka tuntutan pelayanan yang diberikan secara baik dan sebagaimana mestinya menjadi suatu keharusan. Servis ringan berkala sebagai satu bagian dari layanan *Toyota Home Service* (THS) juga bertujuan untuk mewujudkan kepuasan konsumen Auto 2000. (Kompas.com, 19/10/2018)

Skousen, Stice dan Stice (2010:161) mendefinisikan, “Pendapatan merupakan arus masuk atau penyelesaian kewajiban (atau kombinasi keduanya) dari pengiriman atau produksi barang, memberikan jasa atau melakukan aktivitas lain yang merupakan aktivitas utama atau aktivitas centra yang sedang berlangsung”.

Kotler & Keller (2012:214) menjelaskan bahwa, “Jasa merupakan setiap aktifitas, manfaat atau *performance* yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang bersifat intangible dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun dimana dalam produksinya dapat terikat maupun tidak dengan produk fisik”.

Rangkuti (2013:6) menjelaskan , “Servis atau pelayanan adalah suatu sikap atau perbuatan yang dapat mengakibatkan rasa puas atau tidak puas yang dialami oleh pelanggan”.

Pendapatan jasa servis merupakan pendapatan yang diperoleh dari hasil pelayanan servis yang diberikan kepada pelanggan Auto 2000 secara rutin atau berkala. Melalui servis ringan berkala, pemilik mobil dapat memilih sendiri mekanik yang akan berkunjung dari daftar nama dan foto mekanik yang diperlihatkan ketika melakukan pemesanan via fitur *Home Service*. Atau jika tidak mau repot, sistem yang akan memilihkan untuk pelanggan. Bahkan jika pemilik mobil sudah merasa nyaman dengan petugas yang sebelumnya telah melakukan kunjungan THS, ia dapat memilih kembali mekanik tersebut. Ini memberikan sentuhan personal pada layanan THS, serta menjaga rasa nyaman dan tenang pemilik mobil Toyota. (Tempo.com, 22/10/2018)

**Tabel. 2.1. Daftar Biaya Jasa Servis**

<b>NO</b>	<b>PERIODIC MAINTENANCE</b>	<b>(Rp.)</b>
1	ENGINE OIL	40.000
2	ENGINE ADJUSMENT	264.000
3	Berkala 1.000 Km	220.000
4	Berkala 5.000 Km	264.000
5	Berkala 10.000 Km	506.000
6	Berkala 15.000/25.000/35.000 Km dst	264.000
7	Berkala 20.000 / 60.000 / 140.000 Km dst	550.000
8	Berkala 30.000/50.000/70.000 Km dst	506.000
9	Berkala 40.000 / 120.000 / 200.000 Km dst	660.000
10	Berkala 80.000 / 240.000 / 400.000 Km dst	770.000
11	Berkala 100.000 / 300.000 km dst	550.000
12	Berkala 160.000 / 320.000 / 480.000 Km dst	770.000
<b>NO</b>	<b>GENERAL REPAIR</b>	<b>(Rp.)</b>
13	BATTERY	110.000
14	BRAKE CHECK ALL	224.000
15	THROTTLE BODY	264.000
16	DISC, COVER CLUTCH & RELEASE BEARING	660.000
17	SHOCK ABSORBER R/L	748.000
18	SHOCK ABSORBER 1 SIDE	418.000
19	REAR SHOCK ABSORBER 1 SIDE	176.000
20	REAR SHOCK ABSORBER R/L	264.000
21	FUEL PUMP REPLACE	215.000
22	FUEL TANK CLEAN	286.000

Sumber: Laporan Bengkel PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas Tahun 2018

Tabel di atas merupakan rincian dari beberapa jenis jasa servis dan biaya yang di berikan THS ke pada pelanggan Toyota.

Selain tim THS yang datang ke lokasi dibekali dengan standar operasi dan kualitas kerja yang sama di bengkel resmi, biaya jasa servis yang relatif sama seperti di bengkel juga menjadi faktor utama pelanggan untuk memakai jasa dari THS tersebut. Semakin banyaknya pelanggan yang memanfaatkan fasilitas layanan THS berupa servis ringan berkala secara berkesinambungan tentunya akan meningkatkan pendapatan jasa servis. Meningkatnya pendapatan jasa servis tentunya juga diharapkan berdampak pada peningkatan profitabilitas perusahaan. Di samping itu, tingginya tingkat kepuasan pelanggan terhadap fasilitas servis

ringan berkala dari Toyota Sales Operation Auto 2000 maka akan mendorong pelanggan untuk melakukan servis kembali secara rutin.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa, pendapatan jasa servis merupakan pendapatan yang diperoleh perusahaan yang bersumber dari layanan THS kepada setiap pelanggan Auto 2000 yang ingin melakukan perbaikan dan perawatan ringan terhadap mobilnya secara berkala.

#### **d. Laba Penjualan Suku Cadang atau *Spare Part***

Menyikapi kondisi lingkungan bisnis yang penuh tantangan, Toyota Sales Operation Auto 2000 terus berinovasi dan merintis berbagai terobosan pada portofolio dan proses bisnis serta organisasi, agar dapat menyesuaikan dengan realitas tantangan dan kondisi pasar yang ada. Dengan tetap fokus pada kekuatan Astra dalam hal keunggulan produk, hubungan erat dengan pelanggan, serta inisiatif efisiensi di segala bidang, Toyota Sales Operation Auto 2000 juga melakukan penjualan suku cadang atau *spare part* sebagai bagian dari layanan *Toyota Home Service (THS)*. (Kompas.com, 19/10/2018)

*Kotler* dalam Subroto (2011:1) menjelaskan bahwa, “Penjualan sebagai suatu proses sosial dimana setiap individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan dan mempertukarkan produk dan nilai dengan individu atau kelompok lainnya”.

Indrajit (2014:67) menjelaskan bahwa, “Suku cadang atau *spare part* adalah suatu alat yang mendukung pengadaan barang untuk keperluan peralatan yang digunakan dalam proses produksi”.

Menurut Indrajit (2014:67) dijelaskan bahwa, suku cadang atau *spare part* dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa jenis yaitu:

- 1) Suku cadang habis pakai (*consumable parts*) adalah suku cadang untuk pemakaian biasa yaitu yang akan aus dan rusak, kerusakan suku cadang ini dapat terjadi sewaktu-waktu.
- 2) Suku cadang pengganti (*replacement parts*) adalah suku cadang yang pengantiannya biasanya dilakukan pada waktu *overhaul* yaitu pada waktu diadakan perbaikan besar-besaran.
- 3) Suku cadang jaminan (*insurance parts*) adalah suku cadang yang biasanya tidak pernah rusak, tetapi dapat rusak dan apabila rusak dapat menghentikan operasi dan produksi.

Suku cadang atau *spare part* biasanya tidak terlalu tersedia secara siap ada di pasaran melainkan sangat terbatas keberadaannya. Di dalam sebuah produk kendaraan seperti mobil, tentunya pabrikan membutuhkan banyak sekali komponen-komponen, sedang tidak semuanya komponen tersebut dibuat atau diproduksi oleh pabrikan otomotif tersebut. Beberapa suku cadang didapatkan oleh pabrikan otomotif dari membeli di pabrik lain, baru kemudian dikemas dan dilabeli dengan *brand* otomotif tertentu, yang kemudian *part* ini disebut sebagai *genuine part*. (Mobil.com, 15/10/2018)

Persediaan suku cadang atau *spare part* di Toyota Sales Operation Auto 2000 Cabang Medan Amplas dibagi dalam dua kategori. Adapun kategori suku cadang atau *spareparts* di Toyota Sales Operation Auto 2000 cabang Medan Amplas yaitu suku cadang atau *spareparts* dengan kategori paling sering diminta (*fast moving*) dan suku cadang atau *sparepart* dengan kategori yang jarang diminta (*slow moving*). Dari beberapa jenis suku cadang atau *spareparts* di Toyota Sales Operation Auto 2000 cabang Medan Amplas (data terlampir), yang banyak diminta

oleh *service center* yaitu oli, busi, filter oli, karena hampir setiap bulan konsumen akan mendatangi *service center* membawa mobil miliknya untuk melakukan service dan ganti oli. Produk suku cadang atau *spare part* yang banyak diminta selain oli yaitu busi dan filter oli.

**Tabel. 2.2. Daftar Harga Suku Cadang atau *Sparepart***

NAMA PART		NO. PART	HARGA (Rp.)
CHEMICAL	TMO DSL 5W30 A5B5 1L	08880-83726	155.000
	TMO FULL 0W-20 SN 1LT	08880-83608	177.500
	TMO 15W-40 C1-4- 1LTR	08880-83351	87.500
	TMO SYN 10W-40SN 1LT	08880-83575	87.500
	MANUAL TRANSMISION FLUID	08885-80929	69.000
	TGGO DIFF GEAR OIL 1L	08885-80930	74.500
	BRAKE FLUID	08823-80011	45.000
	SUPER LONG LIFE C 1L	08889-80100	37.000
	WIPER FLUID XTREME (WFX)	AKL00-20000	27.500
OIL FILTER	ELEMENT SA OIL FILTR	15601-BZ030	27.000
	OIL FILTER	90915-YZZZ2	32.500
	FILTER ASSY,OIL	90915-YZZE1-82	72.001
AIR FILTER	ELEMENT S/A, AIR	17801-0C010	361.000
	FILTER AIR	17801-BZ150	185.000
	ELEMENT SA AIR FILTR	17801-BZ100	64.000
	ELEMENT SA AIR FILTR	17801-BZ130	135.000
	ELEMENT SA AIR FLTR	17801-YZZT1	96.000
FUEL FILTER	ELEMENT, FUEL FILTER	23390-YZZA1-82	280.000
	ELEMENT ASSY, FUEL FILTER	23390-0L070	540.000
BRAKE	PAD KIT DISC BRK	04465-0K100	850.000
	PAD KIT DISC BRK	04465-0K430	900.000
	PAD KIT, DISC BRK FR	04465-YZZR8	228.000
	PAD KIT, DISC BRK FR	04465-BZ190	490.000
	PAD KIT DSC BRAKE FR	04491-BZ020	425.000
	PAD KIT DSC BRAKE FR	04491-BZ011	295.000
	PAD KIT, DISC BRK FR	04465-BZ190	490.000
	PAD KIT, DISC BRK FR	04465-0K340-82	693.000
	PAD KIT, DISC BRK FR	04465-0K370	910.000
	PAD KIT, DISC BRK FR	04465-0K420	810.000
	BRAKE SHOES	04495-BZ111	180.000
SPARK PLUG	PLUG,SPARK XU22PR9	9004A-91032	27.000
	PLUG, SPARK	90919-T1004	15.000
	PLUG K16R-U	90919-T1002	15.000
	PLUG, SPARK	9004A-91065	27.000
	PLUG, SPARK	90919-01258	21.500
	PLUG, SPARK	90919-01287	250.000
BATTERY	BATTERY,34B19R HYBRID	28800-YZZNJ	685.000

	BATTERY, HYBRID 34B19L	28800-YZZNH	685.000
	BATTERY, (36B20L) NS40ZL	28800-YZZDH	648.000
	BATTERY, (46B24LS) NEW YARIS/VIOS	28800-YZZFH	707.000
	BATTERY, HYBRID 80D26L	28800-YZZNG	1.367.000
SHOCK	ABSORBER A/S, RR	48531-09430	365.000
	ABSORBER A/S, RR	48531-BZ493	420.000
	ABSORBER, SHOCK, RR	48531-BZ540	290.000
	SHOCK ABS FR FORTUNER 2015	48510-09V00	2.500.000
BULB	BULB 12V, 3.4W DASH	99132-12034	27.000
	BULB 12V, 23W8W	99132-21230-76	28.001
	BULB	90049-51125	69.000
BELT	BELT, V-RIBBED, COMPRESSOR	9004A-91019	80.000
	BLADE FR WIPER RH NCP42	85220-YZZD3	100.000
	BLADE, FR WIPER, LH	85222-BZ140	66.000
BAN	BAN	QJ031-K0B85-00	755.000

Sumber: Laporan Bengkel PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas Tahun 2018

Tabel di atas merupakan rincian dari beberapa jenis dan harga dari suku cadang atau *spare part* yang di berikan THS ke pada pelanggan Toyota.

Jumlah pengguna kendaraan yang terus bertambah, menuntut setiap *dealer* untuk memenuhi kebutuhan *service* kendaraan. Pertambahan jumlah kendaraan tersebut juga menjadikan permintaan terhadap suku cadang atau *spare part* juga bertambah karena suku cadang atau *spare part* merupakan bagian terpenting di dalam sebuah kendaraan yang sering mengalami kerusakan.

Bagi setiap pemilik kendaraan bermotor seperti mobil, tentunya ketersediaan suku cadang atau *spare part* menjadi satu kebutuhan penting pada saat mereka melakukan servis dan penggantian suku cadang atau *spare part* yang sudah rusak. Untuk itulah, Toyota Sales Operation Auto 2000 melalui layanan THS juga menyediakan penjualan suku cadang atau *spare part* sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Penjualan suku cadang atau *spare part* melalui THS memberikan berbagai kemudahan dan keuntungan bagi setiap pelanggan Toyota Sales Operation Auto

2000 di antaranya; harga suku cadang atau *spare part* sama dengan harga di bengkel, garansi suku cadang atau *spare part* sama dengan harga di bengkel dan pembayaran dapat menggunakan kartu debit dan kartu kredit dengan fasilitas *Electronic Data Capture*. (Astra.co.id, 24/10/2018)

Peningkatan laba penjualan suku cadang atau *spare part* yang konsisten diharapkan mampu memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan profitabilitas Toyota Sales Operation Auto 2000. Oleh karena itulah, Toyota Sales Operation Auto 2000 melalui layanan THS senantiasa melakukan perbaikan-perbaikan agar kepuasan pelanggan dapat terpenuhi.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa, laba penjualan suku cadang merupakan laba yang diperoleh dari aktivitas menjual suku cadang kendaraan yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan Toyota.

#### **e. Laba Order Penjualan Luar**

Dalam Kamus Istilah Manajemen (2013:130) dijelaskan bahwa, “Order atau pesanan adalah permintaan akan barang yang hendak dibeli. Sedangkan, penjualan adalah sebuah usaha atau langkah konkrit yang dilakukan untuk memindahkan suatu produk, baik itu berupa barang atau jasa, dari produsen kepada konsumen sebagai sasarannya.

Tujuan utama penjualan yaitu mendatangkan keuntungan atau laba dari produk atau barang yang dihasilkan produsennya dengan pengelolaan yang baik. Dalam pelaksanaannya, penjualan sendiri tak akan dapat dilakukan tanpa adanya pelaku yang bekerja didalamnya seperti agen, pedangang, dan tenaga pemasaran.

Mulyadi (2008:202) mendefinisikan, “Penjualan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh penjual dalam menjual barang atau jasa dengan harapan akan

memperoleh laba dari adanya transaksi-transaksi tersebut dan penjualan dapat diartikan sebagai pengalihan atau pemindahan hak kepemilikan atas barang atau jasa dari pihak penjual ke pembeli”.

Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa penjualan adalah kesepakatan kedua belah pihak antara penjual dan pembeli, dimana penjual menawarkan suatu produk dengan harapan pembeli dapat memberikan sejumlah uang sebagai alat ukur produk tersebut sesuai harga jual yang sudah disepakati. Sedangkan, penjualan luar adalah unsur penjualan yang secara mutlak harus dilaksanakan oleh seorang karyawan di luar perusahaan”.

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa, order penjualan luar merupakan satu bentuk pekerjaan menjual barang/jasa yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan selain daripada produk Toyota.

Laba order penjualan luar merupakan salah satu sumber pendapatan Toyota Sales Operation Auto 2000 yang berasal dari layanan *Toyota Home Service* (THS). Untuk itulah, berbagai kebijakan coba dilakukan Toyota Sales Operation Auto 2000 untuk memaksimalkan layanan THS. Layanan order penjualan luar sebagai bentuk pengaplikasian pendongkrak profitabilitas dari layanan THS. (Astra.co.id, 24/10/2018)

**Tabel. 2.3. Daftar Harga Order Penjualan Luar**

NAMA ORDER		NO. ORDER	HARGA (Rp.)
CHEMICAL	AIR BATTERY MERAH	VG602-11311	4.600
	AIR BATTERY BIASA	VG817-14532	3.450
	BRAKE CLEANER	VG809-13312	58.900
	PACKING OLI	YG624-06542	5.100
	CASTROL OIL 5W/30	YG624-05576	175.000
	CASTROL OIL EDGE 0W/30	YG624-05587	197.500
	CASTROL OIL MTF	YG624-06525	75.000
	ENGINE FLUSHING	VG810-13312	58.900
	CHAMBER CLEAN	VG811-12484	299.500

	SUPER ENGINE CONDITIONER	VG816-14212	147.000
	WATER REMOVER	VG807-13312	82.500

Sumber: Laporan Bengkel PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas Tahun 2018

Tabel di atas merupakan rincian dari beberapa jenis dan harga dari order penjualan luar yang di berikan THS ke pada pelanggan Toyota.

Order penjualan luar sebagai bagian dari layanan *Toyota Home Service* (THS) melayani kebutuhan servis mobil pelanggan selain daripada produk asli Toyota. Seluruh manfaat yang diterima pelanggan dari layanan THS ini sama dengan bengkel resmi dari Auto 2000. Dengan menyasar harapan pelanggan yang menginginkan produk selain produk Toyota, order penjualan luar diharapkan mampu mendongkrak pendapatan perusahaan.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa, laba order penjualan luar merupakan laba yang diperoleh dari layanan THS berupa pekerjaan menjual barang atau jasa yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang menginginkan jenis produk dari perusahaan lain yang sejenis dengan produk dalam perusahaan.

#### **f. Manfaat *Toyota Home Service* (THS) Bagi Pelanggan**

Melalui *tagline* Urusan Toyota Lebih Mudah, *Toyota Home Service* (THS) adalah salah satu fasilitas pelayanan dari Toyota Sales Operation Auto 2000 yang siap melakukan servis kunjungan di kantor ataupun rumah dengan tujuan memberikan kemudahan bagi pemilik kendaraan Toyota yang tidak sempat datang ke bengkel. THS sendiri mampu memberikan sejumlah layanan seperti ganti oli, *engine tune-up*, servis berkala internal (1.000 kilometer), servis berkala kelipatan

10.000 kilometer, serta perbaikan ringan di bawah dua jam. (Astra.co.id, 24/10/2018)

Berikut ini adalah manfaat yang akan didapatkan oleh pelanggan jika menggunakan layanan THS: (Mobil.com, 15/10/2018)

- 1) Tidak dikenakan biaya kunjungan.
- 2) Garansi servis dan harga *spare part* sama dengan bengkel resmi Toyota Sales Operation Auto 2000.
- 3) Aktivitas tidak terganggu serta dapat melihat langsung mekanik melakukan servis pada mobil.
- 4) Tim THS yang datang ke lokasi berada dibekali dengan standar operasi dan kualitas kerja yang sama di bengkel resmi Toyota Sales Operation Auto 2000.
- 5) Pembayaran dapat menggunakan kartu debit dan kartu kredit dengan fasilitas *Electronic Data Capture*.
- 6) *Auto 2000 Mobile* merupakan aplikasi canggih yang memberikan kemudahan bagi pelanggan Toyota Sales Operation Auto 2000 lewat *smartphone*.
- 7) Pengolahan limbah pun dilakukan secara profesional sehingga menjamin lokasi kerja tetap bersih.

Berbagai manfaat yang diperoleh setiap pelanggan Toyota Sales Operation Auto 2000 dengan menggunakan fasilitas THS merupakan salah satu bentuk penghargaan perusahaan kepada pelanggan Toyota Sales Operation Auto 2000 sesuai dengan slogan *Mudah (Ease), Personal (Personal) dan Handal (Reliable)*.

## B. Penelitian Terdahulu

Dalam menyusun penelitian, penulis mereferensikan penelitian terdahulu.

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, antara lain:

**Tabel. 2.4. Penelitian Terdahulu**

No.	Nama/ Tahun	Judul	Variabel X	Variabel Y	Model Analisis	Hasil Penelitian
1.	Anisya Hani Natasha (2017)	Pengaruh Penjualan Suku Cadang Kendaraan Toyota terhadap Laba Kotor Di Auto2000 Asia Afrika Bandung	1. Harga pokok penjualan 2. Potongan penjualan 3. Volume penjualan	Laba kotor	Regresi linier berganda	Ada pengaruh yang signifikan antara penjualan suku cadang kendaraan Toyota terhadap laba kotor di Auto 2000 Asia Afrika Bandung
2.	Yuni Sartika Sitorus (2011)	Analisis Pengaruh Manajemen Modal Kerja Terhadap Profitabilitas (Studi Kasus Pada Perusahaan Properti dan <i>Real Estate</i> yang <i>Go Public</i> di BEI Tahun 2006-2011)	1. <i>Average collection period,</i> 2. <i>Inventory turnover in days</i> 3. <i>Average payment period</i>	Profitabilitas	Regresi linier berganda	Terdapat pengaruh negatif signifikan antara manajemen modal kerja (yang terdiri atas <i>average collection period,</i> <i>inventory turnover in days,</i> dan <i>average payment period</i> ) terhadap profitabilitas
3.	Anisa Sulistiyowa ti (2011)	Analisis Pengaruh <i>Current Assets,</i> <i>Leverage,</i> Investasi, <i>Sales Growth</i> dan <i>Firm Size</i> Terhadap Profitabilitas Pada Perusahaan Makanan dan	1. <i>Current Assets</i> 2. <i>Leverage</i> 3. Investasi 4. <i>Sales Growth</i> 5. <i>Firm Size</i>	Profitabilitas	Regresi linier berganda	<i>Current Assets,</i> <i>Leverage,</i> Investasi, dan <i>Firm Size</i> berpengaruh terhadap Profitabilitas <i>Sales Growth</i> tidak berpengaruh

		Minuman yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI)				terhadap Profitabilitas
4.	Elfianto Nugroho (2009)	Analisis Pengaruh Likuiditas, Pertumbuhan Penjualan, Perputaran Modal Kerja, Ukuran Perusahaan, dan Leverage Terhadap Profitabilitas (Studi pada Perusahaan Manufaktur yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada Tahun 2005-2009)	1. Likuiditas 2. Pertumbuhan 3. Penjualan 4. Perputaran Modal Kerja 5. Ukuran Perusahaan 6. <i>Leverage</i>	Profitabilitas	Regresi linier berganda	Variabel likuiditas berpengaruh positif tidak signifikan terhadap profitabilitas, variabel pertumbuhan penjualan berpengaruh negatif tidak signifikan, variabel perputaran modal kerja dan ukuran perusahaan berpengaruh positif signifikan terhadap profitabilitas, serta variabel leverage berpengaruh negatif signifikan terhadap profitabilitas.
5.	Siswanto (2008)	Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada pelanggan PT. Astra International Tbk-Toyota Auto 2000 di Bandar Lampung).	<i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	Loyalitas Pelanggan	Regresi linier sederhana	<i>Customer Relationship Management</i> (CRM) berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan PT. Astra International Tbk-Toyota Auto 2000 di Bandar Lampung

### C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah merupakan pemikiran mengenai bagaimana satu teori berhubungan di antara berbagai faktor yang telah diidentifikasi penting terhadap masalah penelitian. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari tiga variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Toyota Home Service* (THS) yang terdiri dari pendapatan jasa servis, laba penjualan suku cadang atau *sparepart* dan laba order penjualan luar, sedangkan variabel dependennya adalah profitabilitas pada PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas.

Berikut ini disajikan kerangka pemikiran dalam penelitian ini tentang analisis pengaruh THS yang terdiri dari pendapatan jasa servis, laba penjualan suku cadang atau *spare part* dan laba order penjualan luar terhadap profitabilitas pada PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas:

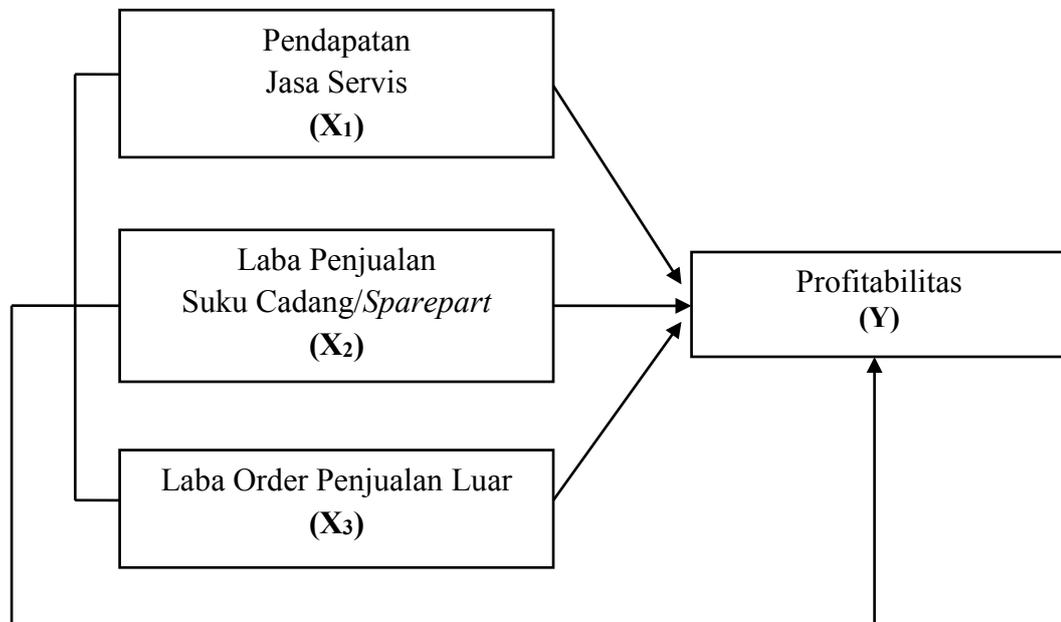
1. Pendapatan jasa servis merupakan pendapatan yang diperoleh dari layanan THS kepada setiap pelanggan Auto 2000 yang ingin melakukan perbaikan dan perawatan ringan terhadap mobilnya.
2. Laba penjualan suku cadang atau *spare part* merupakan laba yang diperoleh dari aktivitas menjual suku cadang kendaraan yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan Toyota.
3. Laba order penjualan luar merupakan laba yang diperoleh dari layanan THS berupa pekerjaan menjual barang atau jasa yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang menginginkan jenis produk dari perusahaan lain

yang sejenis dengan produk dalam perusahaan.

4. Profitabilitas adalah kemampuan perusahaan untuk memperoleh laba ditinjau dari tingkat efisiensi dan efektivitas operasi.

Melalui penelitian ini akan diuji apakah ada pengaruh THS yang terdiri dari pendapatan jasa servis, laba penjualan suku cadang atau *spare part* dan laba order penjualan luar terhadap profitabilitas pada PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas.

Berikut ini disajikan bentuk kerangka pemikiran dari penelitian ini, yaitu:



**Gambar. 2.1. Kerangka Pemikiran Pengaruh *Toyota Home Service* (THS) Terhadap Profitabilitas**

#### D. Hipotesis

Juliansyah Noor (2012:79) menjelaskan bahwa, “Hipotesis sebagai hubungan yang diperkirakan secara logis di antara dua atau lebih variabel yang diungkap dalam bentuk pernyataan yang dapat diuji”.

Adapun hipotesis penelitian yang diajukan adalah:

1. Ada pengaruh pendapatan jasa servis terhadap profitabilitas pada PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas.
2. Ada pengaruh laba penjualan suku cadang/*spare part* terhadap profitabilitas pada PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas.
3. Ada pengaruh laba order penjualan luar terhadap profitabilitas pada PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas.
4. Ada pengaruh pendapatan jasa servis, laba penjualan suku cadang/*spare part*, laba order penjualan luar secara simultan (bersama) terhadap profitabilitas pada PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Juliansyah Noor (2012:38), “Penelitian kuantitatif merupakan metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Variabel-variabel ini diukur (biasanya dengan instrumen penelitian) sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan proses statistik”.

Penelitian ini membahas pengaruh variabel *Toyota Home Service* (THS) yang terdiri dari pendapatan jasa servis, laba penjualan suku cadang/*spare part* dan laba order penjualan luar terhadap profitabilitas PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian berada di Kantor PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas yang beralamat di Jalan Sisingamangaraja Km. 9,8 Kel.Timbang Deli Medan, Sumatera Utara, Indonesia Kode Pos 20148.

##### **2. Waktu Penelitian**

Waktu penelitian dimulai dari bulan Februari 2019 dan diperkirakan selesai pada bulan Mei 2019.

**Tabel. 3.1. Skedul Proses Penelitian**

No.	Jenis Kegiatan	BULAN																
		Februari 2019				Maret 2019				April 2019				Mei 2019				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1.	Riset awal/pengajuan judul	■	■	■	■													
2.	Penyusunan proposal					■	■	■	■									
3.	Seminar proposal									■	■	■	■					
4.	Perbaikan/acc proposal										■	■	■	■				
5.	Pengolahan data											■	■	■	■			
6.	Penyusunan skripsi													■	■	■	■	
7.	Bimbingan skripsi																■	

Sumber: diolah penulis (2019)

### C. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data yang diukur dalam suatu skala numerik (angka). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang berasal dari Kantor PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas.

### D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

#### 1. Variabel Penelitian

Sugiyono (2015 : 63) mendefinisikan, “variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”.

Penelitian ini menggunakan 3 (tiga) variabel bebas (*independent variables*) yaitu pendapatan jasa servis ( $X_1$ ), laba penjualan suku cadang/*spare part* ( $X_2$ ) dan laba order penjualan luar ( $X_3$ ) dan 1 (satu) variabel terikat (*dependent variables*) yaitu profitabilitas ( $Y$ ).

## 2. Definisi Operasional

Definisi operasional variabel menurut Sugiyono (2015:38) adalah “suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

**Tabel. 3.2. Operasionalisasi Variabel**

Variabel	Deskripsi	Indikator	Skala
Pendapatan jasa servis ( $X_1$ )	Pendapatan yang diperoleh dari salah satu bentuk layanan THS ( <i>Toyota Home Service</i> ) kepada setiap pelanggan Auto 2000 yang ingin melakukan perbaikan dan perawatan ringan terhadap mobilnya	1. Perawatan 1.000 km 2. Perawatan kelipatan 5.000 km 3. Perawatan kelipatan 10.000 km 4. Perbaikan ringan kurang dari 2 jam	Nominal
Laba penjualan suku cadang/ <i>spare part</i> ( $X_2$ )	Laba yang diperoleh dari aktivitas menjual suku cadang kendaraan yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan Toyota.	1. Penjualan suku cadang paling sering diminta ( <i>fast moving</i> ) 2. Penjualan suku cadang jarang diminta ( <i>slow moving</i> )	Nominal
Laba order penjualan luar ( $X_3$ )	Laba yang diperoleh dari salah satu bentuk layanan <i>Toyota Home Service</i> (THS) berupa pekerjaan menjual barang atau jasa yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang menginginkan jenis produk dari perusahaan lain yang sejenis dengan produk dalam perusahaan.	1. Order penjualan oli selain pada oli merek Toyota 2. Order pekerjaan luar yang dikerjakan vendor perusahaan lain 3. Order penjualan material bahan dari vendor perusahaan lain	Nominal
Profitabilitas (Y)	Kemampuan perusahaan untuk memperoleh laba ditinjau dari tingkat efisiensi dan efektivitas operasi	1. Laba bersih 2. Total aset	Rasio

Sumber: diolah penulis (2019)

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting, karena data yang dikumpulkan akan digunakan untuk pemecahan masalah yang sedang diteliti atau untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik studi dokumentasi, yaitu mengumpulkan seluruh data dokumen berbentuk kuantitatif yang berasal dari perusahaan seperti laporan keuangan perusahaan dan data *Toyota Home Service* (THS) PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas periode 2014 - 2018.

## **F. Teknik Analisis Data**

Pada saat melakukan proses analisis data perlu diketahui dengan tepat teknik analisis yang digunakan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda. Analisis data dalam penelitian dilakukan dengan menggunakan program komputer Eviews. Berikut ini langkah-langkah analisis data dalam penelitian ini, ialah:

### **1. Uji Asumsi Klasik**

Gujarati dalam Pratomo dan Hidayat (2013:88) mengemukakan beberapa asumsi klasik yang harus dipenuhi untuk suatu hasil estimasi regresi linier agar hasil tersebut dapat dikatakan baik dan efisien. Adapun asumsi klasik yang harus dipenuhi antara lain:

#### **a. Uji Normalitas Data**

Uji normalitas data dilakukan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen, atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal atau

mendekati normal. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, model regresi memenuhi asumsi normalitas.

#### **b. Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen.

Cara untuk mengetahui gejala multikolinieritas, antara lain:

- 1) Nilai  $F_{test}$  yang sangat tinggi, serta tidak atau hanya sedikit nilai  $t_{test}$  yang signifikan.
- 2) Meregresikan model analisis dan melakukan uji korelasi antar variabel dependen dengan menggunakan *Variance Inflating Factor* (VIF) dan *Tolerance Value*. Batas VIF adalah 10 dan *Tolerance Value* adalah 0,1. Jika nilai VIF  $> 10$  dan nilai *Tolerance Value*  $< 0,1$  maka telah terjadi multikolinieritas.

#### **c. Uji Autokorelasi**

Uji autokorelasi dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi linier terdapat hubungan kuat baik positif maupun negatif antar data yang ada pada variabel-variabel penelitian. Ada beberapa cara yang dapat digunakan untuk mendeteksi adanya autokorelasi, seperti uji *Durbin Watson* (uji DW) dan uji *Langrange Multiplier* (LM Test).

### **2. Analisis Regresi Linier Berganda**

#### **a. Uji Korelasi/Hubungan (Uji r)**

Membuat persamaan regresi linier berganda dan menghitung nilai korelasi (r) antara variabel pendapatan jasa servis ( $X_1$ ), variabel laba penjualan suku

cadang/*spare part* ( $X_2$ ), variabel laba order penjualan luar ( $X_3$ ) dengan variabel profitabilitas ( $Y$ ) dengan menggunakan program Eviews.

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 \quad (\text{Siregar, 2014: 379})$$

Keterangan:

$X_1$  = Variabel pendapatan jasa servis

$X_2$  = Variabel laba penjualan suku cadang/*spare part*

$X_3$  = Variabel laba order penjualan luar

$Y$  = Variabel profitabilitas

$a, b_1, b_2,$  dan  $b_3$  = Konstanta

Untuk menghitung nilai koefisien korelasi berganda ( $r$ ) digunakan rumus:

$$r_{X_1, X_2, X_3, Y} = \sqrt{\frac{b_1 \sum x_1 y + b_2 \sum x_2 y + b_3 \sum x_3 y}{\sum y^2}} \quad (\text{Siregar, 2014: 387})$$

**Tabel. 3.3. Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2010:231)

#### **b. Uji Signifikan Parsial (Uji t)**

Uji t dilakukan untuk membuktikan hipotesis yang menyatakan ada pengaruh variabel pendapatan jasa servis ( $X_1$ ), variabel laba penjualan suku cadang/*spare part* ( $X_2$ ), variabel laba order penjualan luar ( $X_3$ ) secara parsial terhadap variabel profitabilitas ( $Y$ ) dilakukan dengan menghitung nilai  $t_{hitung}$  (penghitungan dilakukan dengan menggunakan program Eviews)

Dengan ketentuan:

- 1) Jika,  $-t_{\text{tabel}} \leq t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$ , maka  $H_0$  diterima atau tidak ada pengaruh variabel pendapatan jasa servis ( $X_1$ ), variabel laba penjualan suku cadang/*spare part* ( $X_2$ ), variabel laba order penjualan luar ( $X_3$ ) secara parsial terhadap variabel profitabilitas ( $Y$ ).
- 2) Jika,  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ , maka  $H_0$  ditolak atau ada pengaruh variabel pendapatan jasa servis ( $X_1$ ), variabel laba penjualan suku cadang/*spare part* ( $X_2$ ), variabel laba order penjualan luar ( $X_3$ ) secara parsial terhadap variabel profitabilitas ( $Y$ ).

**c. Uji Signifikan Simultan (Uji F)**

Uji F dilakukan untuk membuktikan hipotesis yang menyatakan ada pengaruh variabel pendapatan jasa servis ( $X_1$ ), variabel laba penjualan suku cadang/*spare part* ( $X_2$ ), variabel laba order penjualan luar ( $X_3$ ) secara simultan (bersama) terhadap variabel profitabilitas ( $Y$ ) dilakukan dengan menghitung nilai  $F_{\text{hitung}}$  (penghitungan dilakukan dengan menggunakan program Eviews)

Dengan ketentuan:

- 1) Jika,  $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ , maka  $H_0$  diterima atau tidak ada pengaruh variabel pendapatan jasa servis ( $X_1$ ), variabel laba penjualan suku cadang/*spare part* ( $X_2$ ), variabel laba order penjualan luar ( $X_3$ ) secara simultan (bersama) terhadap variabel profitabilitas ( $Y$ ).
- 2) Jika,  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ , maka  $H_0$  ditolak atau ada pengaruh variabel pendapatan jasa servis ( $X_1$ ), variabel laba penjualan suku

cadang/*spare part* ( $X_2$ ), variabel laba order penjualan luar ( $X_3$ ) secara simultan (bersama) terhadap variabel profitabilitas ( $Y$ )

#### d. Uji Kelaikan Suai / Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji D disebut juga dengan uji kelaikan suai/*goodness of fit* atau uji koefisien determinasi. Koefisien determinasi adalah perangkat yang mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa baik garis regresi sesuai dengan data aktualnya (*goodness of fit*). Koefisien determinasi ini mengukur prosentase total varian variabel dependen  $Y$  yang dijelaskan oleh variabel independen di dalam garis regresi. Nilai  $R^2$  mempunyai interval antara 0 sampai 1 ( $0 < R^2 < 1$ ). Semakin besar  $R^2$  (mendekati 1), semakin baik hasil untuk model regresi tersebut dan semakin mendekati 0, maka variabel independen secara keseluruhan tidak dapat menjelaskan variabel dependen. (penghitungan dilakukan dengan menggunakan program Eviews)

Adapun rumus dari koefisien determinasi, yaitu:

$$R_{X_1, X_2, X_3, X_4, Y} = \sqrt{\frac{b_1 \sum x_1 y + b_2 \sum x_2 y + b_3 \sum x_3 y + b_4 \sum x_4 y}{\sum y^2}}$$

$$R^2 = (R_{X_1, X_2, X_3, X_4, Y})^2 \times 100\%$$

Keterangan:

$R^2$  = Koefisien deteminasi

$R_{X_1, X_2, X_3, X_4, Y}$  = Nilai koefisien korelasi variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$  dan variabel  $Y$



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Deskripsi Objek Penelitian

PT. Astra International, Tbk – Toyota Sales Operation Auto 2000 merupakan salah satu divisi operasional dari PT. Astra International, Tbk yang dikenal juga dengan Auto 2000 yang merupakan *main dealer* Toyota di Indonesia. Auto 2000 berdiri pada tahun 1975 dengan nama Astra Motor Sales, dan baru pada tahun 1989 berubah nama menjadi Auto 2000. Auto 2000 adalah jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan dan penyediaan suku cadang Toyota yang manajemennya ditangani penuh oleh PT. Astra International, Tbk.

Saat ini Auto 2000 adalah *main dealer* Toyota terbesar di Indonesia, yang menguasai sekitar 45% dari total penjualan kendaraan Toyota. Dalam aktivitas bisnisnya, Auto 2000 berhubungan dengan PT. Toyota Astra Motor yang menjadi Agen Tunggal Pemegang Merek (ATPM) Toyota. Auto 2000 adalah salah satu *founder dealer* resmi Toyota bersama dengan beberapa *dealer* resmi Toyota lainnya. Auto 2000 berkembang pesat karena memberikan berbagai layanan yang sangat memudahkan bagi calon pembeli maupun pengguna kendaraan Toyota.

Dengan slogan “*Urusan Toyota Jadi Mudah!*” Auto 2000 senantiasa berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh pelanggannya dalam membeli dan memiliki kendaraan Toyota. Pelayanan Auto 2000 yang inovatif seperti THS (Toyota Home Service), *Express Maintenance* (service berkala hanya satu jam), *Express Body Paint* (perbaikan *body* 3 panel dalam 8 jam saja), *Booking*

*Service*, dan *Maintenance Reminder System* yang mencerminkan perhatian Auto 2000 yang tinggi kepada pelanggannya. Auto 2000 saat ini memiliki 101 outlet yang tersebar di beberapa daerah di Indonesia (kecuali Sulawesi, Maluku, Irian Jaya, Jambi, Riau, Bengkulu, Jawa Tengah dan D.I.Y). Salah satu cabang Auto 2000 di wilayah Sumatera Utara adalah PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas. Di samping itu Auto 2000 juga bekerjasama dengan 840 *partshop* yang menjadi keaslian suku cadang produk Toyota.

## **2. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas**

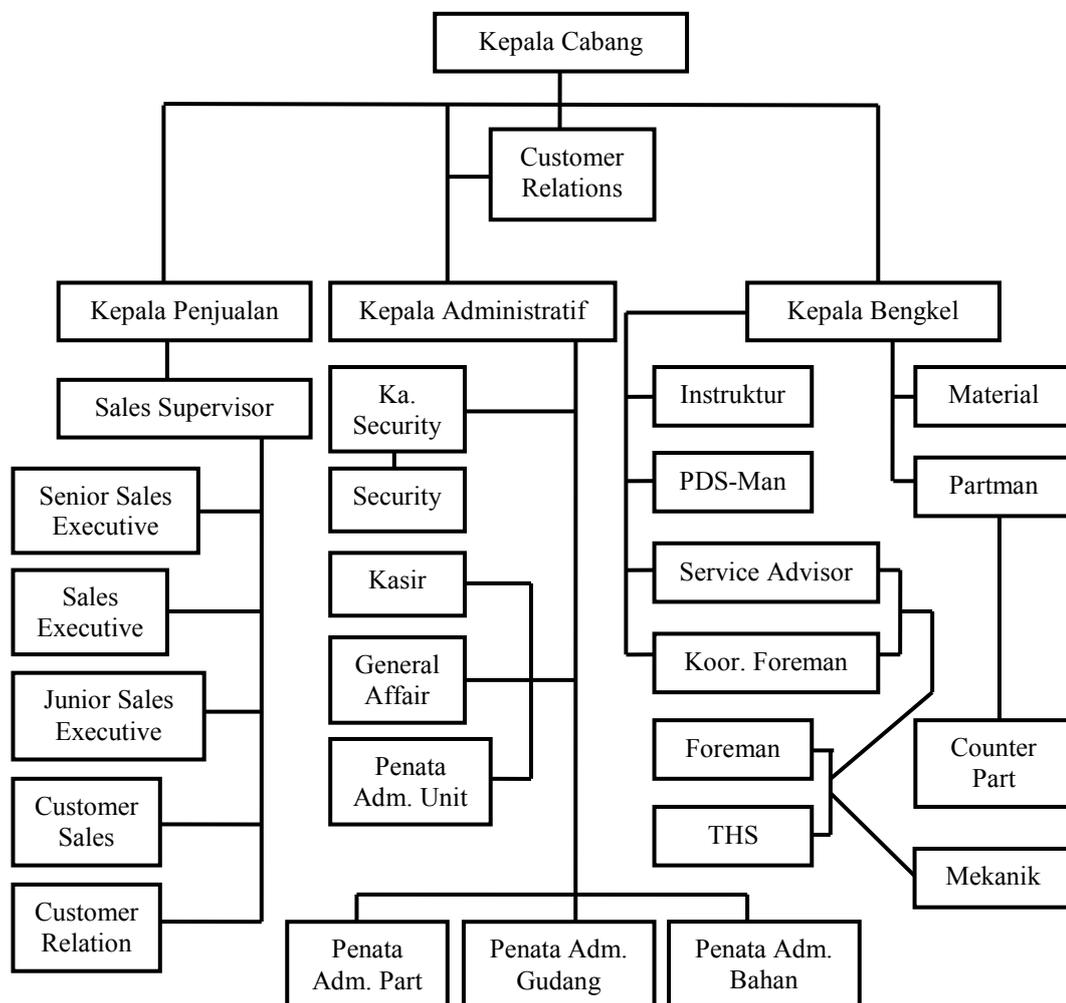
### **a. Struktur Organisasi**

Struktur organisasi perusahaan merupakan salah satu unsur yang menentukan sukses atau tidaknya perusahaan mencapai tujuan yang diharapkan. Struktur organisasi yang baik harus mampu berfungsi sebagai alat pengatur maupun pengawas usaha pelaksanaan pencapaian tujuan perusahaan, sehingga usaha-usaha yang dilakukan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Struktur organisasi perusahaan yang disusun dengan baik dan jelas akan mencerminkan sumber-sumber yang dimiliki oleh perusahaan digerakkan untuk mencapai tujuan dari suatu perusahaan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pada struktur organisasi juga dapat dengan mudah dilihat banyak organisasi, jenjang dari masing-masing bagian, garis komando dan informasi yang dihubungkan bagian organisasi tersebut. Struktur organisasi penting untuk mengingat pembentukan struktur organisasi yang akan membantu melaksanakan pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas dan tegas antara suatu bagian dengan bagian yang lainnya, baik pada tingkat manajemen maupun tingkat bawah.

Suatu perusahaan harus mempunyai struktur organisasi yang sesuai dengan jenis kegiatan usahanya. Struktur organisasi harus sederhana dari sudut pandang ekonomis dan harus fleksibel sehingga bila ada perluasan tidak mengganggu secara serius susunan bagian-bagian yang telah ada. Struktur tersebut juga harus memungkinkan pekerjaan semua bagian terintegrasi dan terkoordinasi dengan baik.

Berikut ini adalah struktur organisasi PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas, yaitu:



**Gambar. 4.1. Struktur Organisasi PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas**

## **b. Pembagian Tugas**

PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas dipimpin oleh seorang Kepala Cabang (*Branch Manager*). Kepala Cabang bertanggung kepada pimpinan di kantor pusat Jakarta. Dalam melaksanakan tugasnya, kepala cabang dibantu oleh tiga kepala departemen yaitu Kepala Penjualan, Kepala Bengkel dan Kepala Administrasi.

### 1) Departemen Penjualan

Departemen penjualan dipimpin oleh seorang kepala penjualan yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada kepala cabang. Kepala penjualan dibantu oleh supervisor penjualan dan para wiraniaga.

Tugas dari kepala penjualan sebagai berikut:

- a) Meningkatkan jumlah unit kendaraan yang dijual baik cash maupun kredit.
- b) Menganalisa pasar
- c) Membuat ramalan penjualan kredit

Tugas dari supervisor penjualan sebagai berikut:

- a) Meningkatkan jumlah unit kendaraan yang dijual baik cash maupun kredit.
- b) Menganalisa pasar
- c) Memberikan arahan dan motivasi para wiraniaga

Tugas dari wiraniaga (*sales*) sebagai berikut:

- a) Membina hubungan baik dengan para pelanggan
- b) Menjual kendaraan secara cash maupun kredit kepada pelanggan di luar lingkungan kantor sesuai dengan target yang telah ditetapkan oleh kepala cabang.

## 2) Departemen Administrasi

Departemen administrasi dipimpin oleh seorang kepala administrasi yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada kepala cabang. Adapun tugas dari kepala administrasi sebagai berikut:

- a) Mengatur dan mengawasi pelaksanaan kegiatan administrasi
- b) Mengatur administrasi stik barang dan gudang
- c) Mengatur masalah keuangan dan pembayaran gaji para karyawan
- d) Merencanakan dana promosi
- e) Mengadakan peralatan kantor dan mengadakan pemeliharaan gedung dan aktiva lainnya.
- f) Menilai prestasi kerja karyawan

Dalam melaksanakan tugasnya, kepala administrasi dibantu oleh supervisor administrasi, administrasi unit atau penjualan, administrasi STNK/BPKB, administrasi gedung unit, administrasi *indirect, billing service, service*, administrasi part dan kasir.

## 3) Departemen Bengkel

Departemen bengkel didirikan untuk mendukung penjualan kendaraan merek Toyota dengan memberikan pelayanan perbaikan kendaraan pelanggan dan juga menyediakan suku cadang yang diperlukan oleh pelanggan. Departemen bengkel dipimpin oleh seorang kepala bengkel yang dalam menjalankan tugasnya bertanggung jawab kepada kepala cabang. Adapun tugas dan tanggung jawab kepala bengkel sebagai berikut:

- a) Mengatur kebijakan perusahaan di bidang servis
- b) Meningkatkan mutu servis

- c) Mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan servis secara umum
- d) Merencanakan pengadaan suku cadang

Dalam menjalankan tugasnya, kepala bengkel dibantu oleh supervisor bengkel, instruktur, *foreman*, mekanik, servis advisor, koordinator THS, mekanik THS, PDC, *lubing*, *washing*, *valet service*, *service plus*, *partman* dan *part counter*.

### 3. Deskripsi Variabel Penelitian

#### a. Variabel Pendapatan Jasa Servis ( $X_1$ )

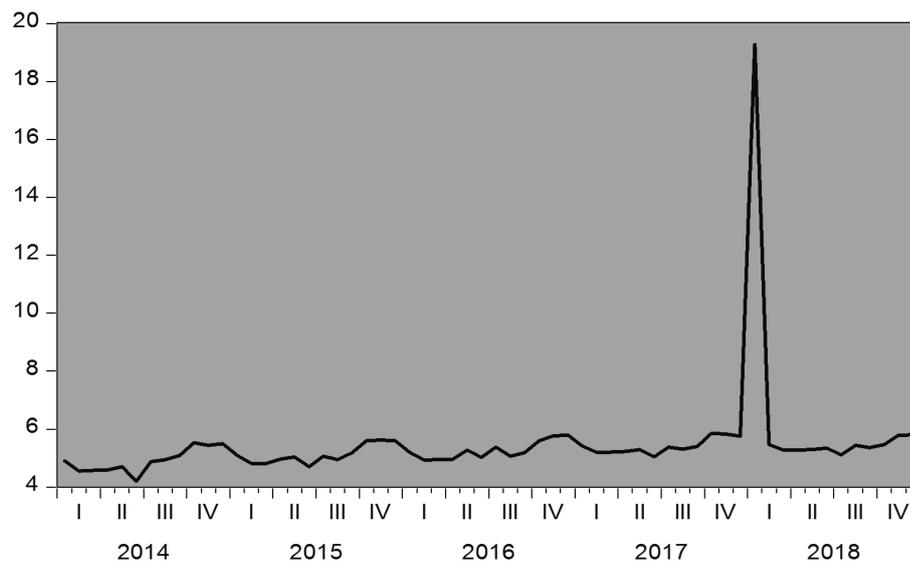
Pendapatan jasa servis merupakan pendapatan yang diperoleh dari salah satu bentuk layanan THS kepada setiap pelanggan Auto 2000 yang ingin melakukan perbaikan dan perawatan ringan terhadap mobilnya. Berdasarkan data yang diperoleh dari PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas, pendapatan jasa servis periode tahun 2014 sampai dengan tahun 2018 dapat dilihat pada tabel di bawah ini, yaitu:

**Tabel. 4.1. Pendapatan Jasa Servis Periode Tahun 2014 – 2018**

(dalam Juta Rupiah)

	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Januari</b>	134.62	162.01	179.41	224.47	234.85
<b>Februari</b>	94.55	121.94	139.34	180.39	194.78
<b>Maret</b>	96.27	122.66	140.06	181.12	195.50
<b>April</b>	98.26	142.05	142.05	185.31	197.49
<b>Mei</b>	109.52	153.31	194.37	197.37	208.75
<b>Juni</b>	66.09	109.89	150.94	153.94	165.32
<b>Juli</b>	130.09	157.49	215.94	215.94	230.33
<b>Agustus</b>	139.77	139.77	157.17	201.47	212.60
<b>September</b>	161.59	178.99	178.99	220.05	234.43
<b>Oktober</b>	250.84	268.24	268.24	349.76	323.67
<b>Nopember</b>	230.33	275.12	316.18	339.08	330.56
<b>Desember</b>	242.55	269.95	328.40	314.11	342.78

Sumber: PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas (data diolah)



Sumber: Hasil Analisis Eviews 7.0.

**Gambar. 4.2. Grafik Perkembangan Pendapatan Jasa Servis Periode Tahun 2014 – 2018**

Dari Tabel. 4.1. dan Gambar. 4.2. di atas dapat dilihat bahwa, pendapatan jasa servis pada PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas mengalami penurunan dan peningkatan di setiap bulannya, rata-rata penjualan setiap bulannya mengalami kenaikan hingga akhir tahun.

#### **b. Variabel Laba Penjualan Suku Cadang/Spare Part ( $X_2$ )**

Laba penjualan suku cadang/*spare part* merupakan laba yang diperoleh dari aktivitas menjual suku cadang kendaraan yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan Toyota, dengan indikator Penjualan suku cadang paling sering diminta (*fast moving*) dan Penjualan suku cadang jarang diminta (*slow moving*)

Berdasarkan data yang diperoleh dari PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas, laba penjualan suku cadang/

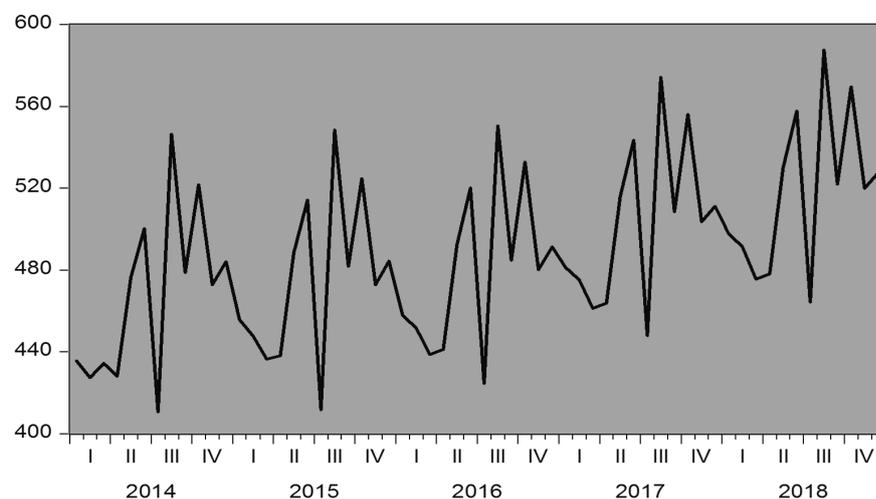
*spare part* periode tahun 2014 sampai dengan tahun 2018 dapat dilihat pada tabel di bawah ini, yaitu:

**Tabel. 4.2. Laba Penjualan Suku Cadang/*Spare Part*  
Periode Tahun 2014 - 2018**

(dalam Juta Rupiah)

	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Januari</b>	435.61	455.73	457.84	481.25	497.59
<b>Februari</b>	427.42	447.72	451.76	475.16	491.51
<b>Maret</b>	434.43	436.50	438.72	461.29	475.53
<b>April</b>	428.13	438.15	441.24	463.81	478.05
<b>Mei</b>	476.38	488.48	492.37	515.77	530.01
<b>Juni</b>	500.27	514.25	520.10	543.50	557.74
<b>Juli</b>	410.68	411.79	424.59	447.99	464.34
<b>Agustus</b>	546.45	548.35	550.44	574.12	587.57
<b>September</b>	478.77	481.84	484.79	508.47	521.92
<b>Oktober</b>	521.73	524.64	532.70	556.10	569.56
<b>Nopember</b>	472.76	472.83	480.21	503.62	519.96
<b>Desember</b>	484.11	484.44	491.33	511.21	527.55

Sumber: PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas Tahun 2018 (data diolah)



Sumber: Hasil Analisis Eviews 7.0.

**Gambar. 4.3. Grafik Perkembangan Laba Penjualan Suku Cadang/*Spare Part* Periode Tahun 2014 – 2018**

Dari Tabel. 4.2. dan Gambar. 4.3. di atas dapat dilihat bahwa, laba penjualan suku cadang/*spare part* pada PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas mengalami penurunan dan peningkatan di setiap bulannya, rata-rata penjualan setiap bulannya mengalami kenaikan hingga akhir tahun.

### c. Variabel Laba Order Penjualan Luar (X<sub>3</sub>)

Laba order penjualan luar merupakan laba yang diperoleh dari salah satu bentuk layanan *Toyota Home Service* (THS) berupa pekerjaan menjual barang atau jasa yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang menginginkan jenis produk dari perusahaan lain yang sejenis dengan produk dalam perusahaan.

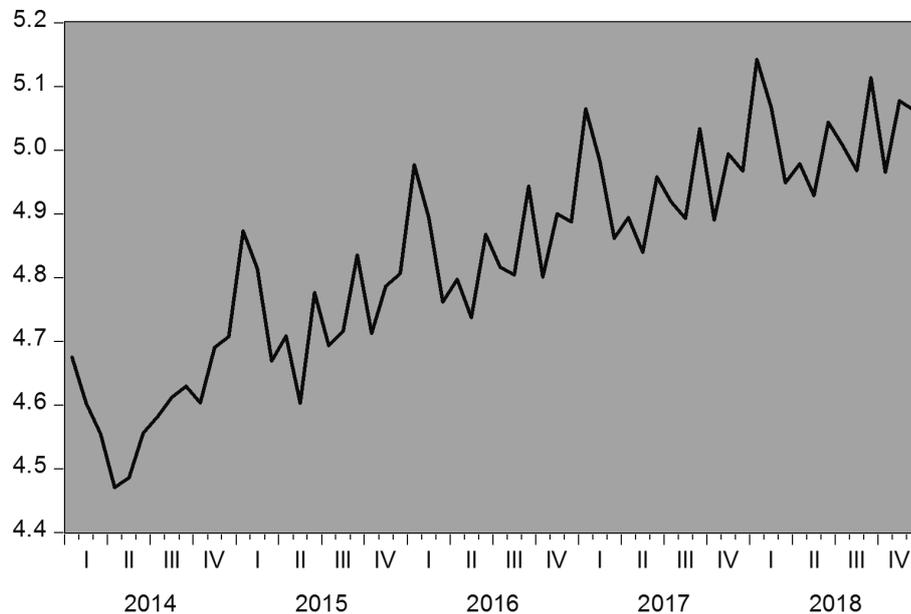
Berdasarkan data yang diperoleh dari PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas, laba order penjualan luar periode tahun 2014 sampai dengan tahun 2018 dapat dilihat pada tabel di bawah ini, yaitu:

**Tabel. 4.3. Laba Order Penjualan Luar Periode Tahun 2014 – 2018**

(dalam Juta Rupiah)

	2014	2015	2016	2017	2018
Januari	107.23	130.65	145.00	158.25	171.02
Februari	99.79	123.20	133.53	145.82	158.59
Maret	95.11	106.62	116.95	129.24	141.00
April	87.42	110.83	121.16	133.45	145.22
Mei	88.77	99.76	114.11	126.40	138.16
Juni	95.22	118.63	129.98	142.28	155.04
Juli	97.67	109.18	123.53	136.78	149.55
Agustus	100.67	111.66	121.99	133.34	143.67
September	102.45	125.86	140.21	153.46	166.23
Oktober	99.80	111.31	121.64	132.99	143.32
Nopember	108.90	119.89	134.24	147.49	160.26
Desember	110.76	122.27	132.60	143.59	157.94

Sumber: PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas (data diolah)



Sumber: Hasil Analisis Eviews 7.0.

**Gambar. 4.4. Grafik Perkembangan Laba Order Penjualan Luar Periode Tahun 2014 – 2018**

Dari Tabel. 4.3. dan Gambar. 4.4. di atas dapat dilihat bahwa, laba order penjualan luar pada PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas mengalami penurunan dan peningkatan di setiap bulannya, rata-rata penjualan setiap bulannya mengalami kenaikan hingga akhir tahun.

**d. Variabel Profitabilitas (Y)**

Probabilitas merupakan kemampuan perusahaan untuk memperoleh laba ditinjau dari tingkat efisiensi dan efektivitas operasi. Berdasarkan data yang diperoleh dari PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000)

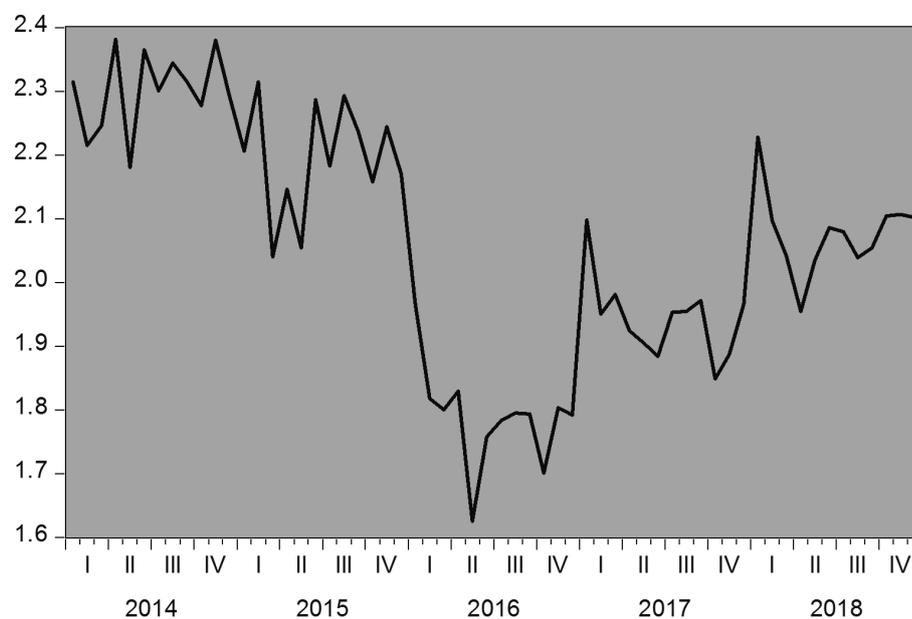
Cabang Medan Amplas, profitabilitas periode tahun 2014 sampai dengan tahun 2018 dapat dilihat pada tabel di bawah ini, yaitu:

**Tabel. 4.4. Profitabilitas Periode Tahun 2014 - 2018**

*(dalam persen)*

	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Januari</b>	0.77	0.75	0.59	0.58	0.67
<b>Februari</b>	0.83	0.40	0.45	0.58	0.48
<b>Maret</b>	0.89	0.68	0.50	0.54	0.67
<b>April</b>	0.83	1.10	0.41	0.62	0.67
<b>Mei</b>	0.83	0.75	0.50	0.42	0.86
<b>Juni</b>	0.66	0.82	0.29	0.58	0.67
<b>Juli</b>	0.83	0.73	0.47	0.43	0.58
<b>Agustus</b>	0.79	0.75	0.55	0.71	0.76
<b>September</b>	0.83	0.77	0.50	0.58	0.67
<b>Oktober</b>	1.00	0.67	0.71	0.45	0.63
<b>Nopember</b>	0.87	0.75	0.50	0.72	0.67
<b>Desember</b>	0.83	0.83	0.53	0.75	0.75

Sumber: PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas (data diolah)



Sumber: Hasil Analisis Eviews 7.0.

**Gambar. 4.5. Grafik Perkembangan Profitabilitas Periode Tahun 2014 – 2018**

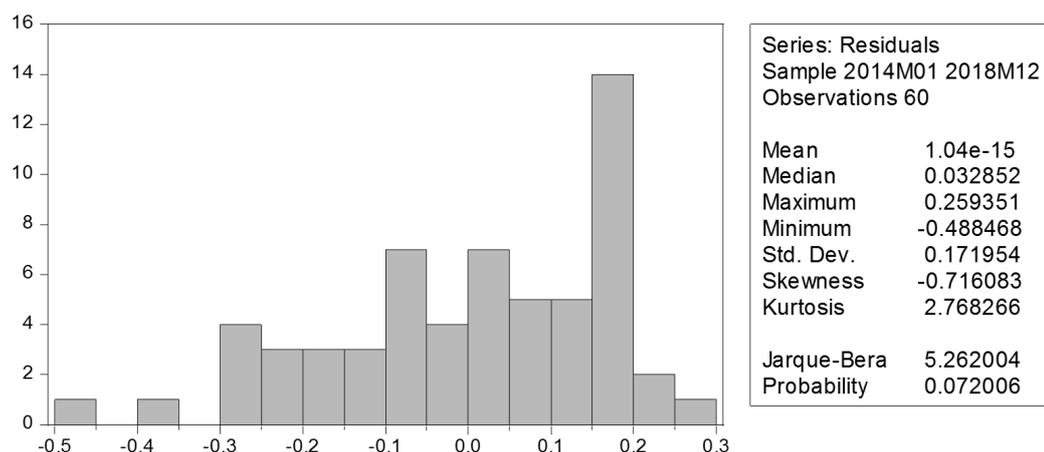
Dari Tabel. 4.4. dan Gambar. 4.5. di atas dapat dilihat bahwa, profitabilitas pada PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas mengalami penurunan dan peningkatan di setiap bulannya, rata-rata penjualan setiap bulannya mengalami kenaikan hingga akhir tahun.

#### 4. Hasil Pengujian Asumsi Klasik

##### a. Hasil Uji Normalitas Data

Uji normalitas data dilakukan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen, atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan uji *Jarque Bera* dengan melihat nilai *probability*. Apabila angka *probability*  $> 0,05$  maka data berdistribusi normal, sebaliknya apabila angka *probability*  $< 0,05$  maka data tidak berdistribusi normal.

Melalui perhitungan dengan menggunakan aplikasi *Eviews 7.0* maka terlihat hasilnya sebagai berikut:



Sumber: Hasil Analisis Eviews 7.0.

**Gambar. 4.6. Hasil Uji Normalitas *Jarque Bera***

Berdasarkan Gambar. 4.6. di atas dapat dilihat bahwa, nilai *probability* sebesar 0,072006 lebih besar dari derajat kesalahan 5% (0,05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa model berdistribusi normal dan bisa dilanjutkan kepengujian selanjutnya.

#### **b. Hasil Uji Multikolinieritas**

Sebuah model regresi dikatakan terkena multikolinieritas apabila terjadi hubungan linier yang sempurna di antara beberapa atau semua variabel bebas dari suatu model regresi. Untuk mendeteksi masalah multikolinieritas dapat dilakukan dengan cara melihat korelasi antar variabel.

Melalui perhitungan dengan menggunakan aplikasi *Eviews 7.0*. maka terlihat hasil sebagai berikut:

**Tabel. 4.5. Hasil Uji Multikolinieritas**

	LGX1	LGX2	LGX3	LGY
LGX1	1.000000	0.111711	0.353353	0.040045
LGX2	0.111711	1.000000	0.376073	-0.156944
LGX3	0.353353	0.376073	1.000000	-0.427395
LGY	0.040045	-0.156944	-0.427395	1.000000

Sumber: Hasil Analisis *Eviews 7.0*.

Berdasarkan Tabel. 4.5. di atas dapat dilihat bahwa, pengujian multikolinieritas dengan menggunakan *correlation matrix* menghasilkan nilai koefisien korelasi dari masing-masing variabel independen berada di bawah 0,8. Hasil ini menunjukkan bahwa model ini tidak terdapat multikolinieritas.

#### **c. Hasil Uji Autokorelasi**

Uji autokorelasi dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi linier terdapat hubungan kuat baik positif maupun negatif antar data yang ada pada variabel-variabel penelitian. Untuk mengetahui ada tidaknya

autokorelasi dapat juga digunakan uji *Lagrange Multiplier (LM Test)* atau yang disebut Uji *Breusch-Godfrey* dengan membandingkan nilai probabilitas *R-Square* dengan  $\alpha = 5\%$  (0,05).

Melalui perhitungan dengan menggunakan aplikasi *Eviews 7.0.* maka terlihat hasil sebagai berikut:

**Tabel. 4.6. Hasil Uji Autokorelasi**

Breusch-Godfrey Serial Correlation LM Test:				
F-statistic	31.32334	Prob. F(2,54)		0.0000
Obs*R-squared	32.22381	Prob. Chi-Square(2)		0.0000
Test Equation:				
Dependent Variable: RESID				
Method: Least Squares				
Date: 04/04/19 Time: 06:46				
Sample: 2014M01 2018M12				
Included observations: 60				
Presample missing value lagged residuals set to zero.				
Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	-0.477297	1.139528	-0.418855	0.6770
X1	0.000327	0.009236	0.035440	0.9719
X2	-0.044061	0.197747	-0.222814	0.8245
X3	0.155577	0.111673	1.393143	0.1693
RESID(-1)	0.419269	0.124335	3.372095	0.0014
RESID(-2)	0.414335	0.126103	3.285693	0.0018
R-squared	0.537064	Mean dependent var		1.04E-15
Adjusted R-squared	0.494199	S.D. dependent var		0.171954
S.E. of regression	0.122293	Akaike info criterion		-1.270151
Sum squared resid	0.807604	Schwarz criterion		-1.060717
Log likelihood	44.10454	Hannan-Quinn criter.		-1.188230
F-statistic	12.52934	Durbin-Watson stat		1.795471
Prob(F-statistic)	0.000000			

Sumber: Hasil Analisis Eviews 7.0.

Berdasarkan Tabel. 4.6. di atas diketahui bahwa, nilai *Obs\*R-squared* adalah 32,22381 dan nilai probabilitasnya adalah 0,0000 yang lebih kecil dari  $\alpha = 5\%$  (0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini terdapat masalah autokorelasi.

## 5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan analisis regresi yang dilakukan untuk mengestimasi regresi antara variabel di mana variabel bebasnya lebih dari satu variabel. Melalui perhitungan dengan menggunakan aplikasi *Eviews 7.0*. maka terlihat hasil sebagai berikut:

**Tabel. 4.7. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Dependent Variable: LGY				
Method: Least Squares				
Sample: 2014M01 2018M12				
Included observations: 60				
Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	4.687058	1.627962	2.879095	0.0056
X1	0.023069	0.013282	1.736921	0.0879
X2	0.021804	0.282608	0.077154	0.9388
X3	0.597408	0.158608	-3.766577	0.0004
R-squared	0.224464	Mean dependent var		2.060844
Adjusted R-squared	0.182917	S.D. dependent var		0.195259
S.E. of regression	0.176500	Akaike info criterion		-0.566652
Sum squared resid	1.744524	Schwarz criterion		-0.427029
Log likelihood	20.99957	Hannan-Quinn criter.		-0.512038
F-statistic	5.402699	Durbin-Watson stat		0.665108
Prob(F-statistic)	0.002455			

Sumber: Hasil Analisis Eviews 7.0.

### a. Uji Korelasi/Hubungan (Uji r)

Uji r dilakukan untuk mengetahui nilai koefisien korelasi dari suatu model regresi dan menginterpretasikannya. Berdasarkan Tabel. 4.7. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda maka dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi dari model regresi dalam penelitian ini yaitu akar kuadrat dari nilai  $R\text{-squared} = \sqrt{0,224464} = 0,4737$ .

Berdasarkan Tabel. 4.7. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda maka dapat diketahui bahwa persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini yaitu:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$$

$$Y = 4,68 + 0,02 X_1 + 0,02 X_2 - 0,6 X_3$$

Persamaan di atas menunjukkan bahwa, kenaikan variabel pendapatan jasa servis ( $X_1$ ), variable laba penjualan suku cadang/*spare part* ( $X_2$ ), variabel laba order penjualan luar ( $X_3$ ) satu satuan maka akan meningkatkan variabel profitabilitas ( $Y$ ) sebesar 0,02 satuan dan 0,6 satuan.

Berdasarkan Tabel. 3.3. Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi maka dapat disimpulkan bahwa, nilai koefisien korelasi sebesar 0,4737 menunjukkan hubungan antara variabel pendapatan jasa servis ( $X_1$ ), variable laba penjualan suku cadang/*spare part* ( $X_2$ ), variabel laba order penjualan luar ( $X_3$ ) dengan variabel profitabilitas ( $Y$ ) adalah cukup kuat.

#### **b. Uji Signifikan Parsial (Uji t)**

Uji t dilakukan untuk membuktikan hipotesis yang menyatakan ada pengaruh variabel pendapatan jasa servis ( $X_1$ ), variable laba penjualan suku cadang/*spare part* ( $X_2$ ), variabel laba order penjualan luar ( $X_3$ ) secara parsial terhadap variabel profitabilitas ( $Y$ ).

Berdasarkan Tabel. 4.7. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda dapat diketahui bahwa,

- 1) Nilai  $t_{hitung}$  dari variabel pendapatan jasa servis ( $X_1$ ) adalah 1,736921 lebih kecil dari nilai  $t_{tabel} = t_{(\alpha/2)(n-2)} = t_{(0,05/2)(72-2)} = t_{(0,025)(70)} = 2,000$  dan nilai probabilitasnya 0,0879 lebih besar dari 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ). Hasil ini menunjukkan

bahwa, tidak ada pengaruh pendapatan jasa servis ( $X_1$ ) secara parsial terhadap variabel profitabilitas ( $Y$ ).

- 2) Nilai  $t_{hitung}$  dari variabel laba penjualan suku cadang/*spare part* ( $X_2$ ) adalah 0,077154 lebih kecil dari nilai  $t_{tabel} = t_{(\alpha/2)(n-2)} = t_{(0,05/2)(72-2)} = t_{(0,025)(70)} = 2,000$  dan nilai probabilitasnya 0,9388 lebih besar dari 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa, tidak ada pengaruh laba penjualan suku cadang/*spare part* ( $X_2$ ) secara parsial terhadap variabel profitabilitas ( $Y$ ).
- 3) Nilai  $t_{hitung}$  dari variabel laba order penjualan luar ( $X_3$ ) adalah -3.766577 lebih kecil dari nilai  $t_{tabel} = t_{(\alpha/2)(n-2)} = t_{(0,05/2)(72-2)} = t_{(0,025)(70)} = 2,000$  dan nilai probabilitasnya 0,0004 lebih kecil dari 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa, tidak ada pengaruh laba order penjualan luar ( $X_3$ ) secara parsial terhadap variabel profitabilitas ( $Y$ ).

### c. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk membuktikan hipotesis yang menyatakan ada pengaruh variabel pendapatan jasa servis ( $X_1$ ), variabel laba penjualan suku cadang/*spare part* ( $X_2$ ), variabel laba order penjualan luar ( $X_3$ ) secara simultan (bersama) terhadap variabel profitabilitas ( $Y$ ).

Berdasarkan Tabel. 4.7. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda dapat diketahui bahwa, nilai  $F_{hitung}$  sebesar 5,402699 lebih besar jika dibandingkan dengan nilai  $F_{tabel} = F_{(1-\alpha)(dk\ penyebut = n-m-1)(dk\ pembilang = m)} = F_{(1-0,05)(60-3-1,4)} = F_{(1-0,05)(56,4)} = 2,76$  dan nilai probabilitasnya 0,002455 lebih kecil dari 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa, ada pengaruh signifikan variabel pendapatan jasa servis ( $X_1$ ), variable laba penjualan suku cadang/*spare part* ( $X_2$ ),

variabel laba order penjualan luar ( $X_3$ ) secara simultan (bersama) terhadap variabel profitabilitas ( $Y$ ).

#### **d. Uji Kelaikan Suai / Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi menjelaskan variasi pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi dapat diukur oleh nilai *R-Squared* atau *Adjusted R-Squared*. Nilai *R-Squared* digunakan pada saat variabel bebas hanya 1 saja (biasa disebut dengan Regresi Linier Sederhana), sedangkan nilai *Adjusted R-Squared* digunakan pada saat variabel bebas lebih dari satu.

Berdasarkan Tabel. 4.7. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda dapat diketahui bahwa, nilai *Adjusted R-Squared* adalah 0,182917 . Nilai *Adjusted R-Squared* menunjukkan bahwa, kemampuan variabel independen (variabel pendapatan jasa servis ( $X_1$ ), variable laba penjualan suku cadang/*spare part* ( $X_2$ ), variabel laba order penjualan luar ( $X_3$ )) dalam menjelaskan variabel dependen (variabel profitabilitas ( $Y$ )) adalah 18,29% sedangkan sisanya sebesar 81,71% dijelaskan oleh variabel lain seperti penjualan kendaraan Toyota, perbaikan *body paint*, layanan *express maintenance* dan perbaikan *general repair* yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini atau di luar model regresi.

## **B. Pembahasan**

### **1. Pembahasan Pengaruh Pendapatan Jasa Servis Terhadap Profitabilitas pada PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas.**

Melalui analisis regresi linier dengan menggunakan aplikasi *Eviews .7.0*. maka dapat diketahui bahwa hipotesis yang menyatakan “Ada Pengaruh

Pendapatan Jasa Servis Terhadap Profitabilitas pada PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas” tidak terbukti. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  dari variabel pendapatan jasa servis ( $X_1$ ) 1,736921 lebih kecil dari nilai  $t_{tabel} = 2,000$ .

Hasil ini menunjukkan bahwa pendapatan jasa servis sebagai bagian dari THS (*Toyota Home Service*) secara parsial tidak mempengaruhi profitabilitas PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas. Rohim (2018:1) menjelaskan bahwa, “Profitabilitas menggambarkan kinerja fundamental perusahaan ditinjau dari tingkat efisiensi dan efektivitas operasi perusahaan dalam memperoleh laba.” PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas dalam upaya meningkatkan profitabilitasnya melakukan berbagai aspek kegiatan seperti jasa penjualan, perawatan, perbaikan dan penyediaan suku cadang Toyota.

THS merupakan bagian kecil dari berbagai aspek kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan profitabilitasnya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pendapatan jasa servis sebagai bagian dari THS tidak akan dapat mempengaruhi profitabilitas PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas apabila tidak menjadi satu kesatuan dengan unsur-unsur THS yang lainnya.

## **2. Pembahasan Pengaruh Laba Penjualan Suku Cadang/*Spare Part* Terhadap Profitabilitas pada PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas.**

Melalui analisis regresi linier dengan menggunakan aplikasi *Eviews .7.0*. maka dapat diketahui bahwa hipotesis yang menyatakan “Ada Pengaruh Laba

Penjualan Suku Cadang/*Spare Part* Terhadap Profitabilitas pada PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas” tidak terbukti. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  dari variabel laba penjualan suku cadang/*spare part* ( $X_2$ ) 0,077154 lebih kecil dari nilai  $t_{tabel} = 2,000$ .

Hasil ini menunjukkan bahwa laba penjualan suku cadang/*spare part* sebagai bagian dari THS (*Toyota Home Service*) secara parsial tidak mempengaruhi profitabilitas PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas. Rohim (2018:1) menjelaskan bahwa, “Profitabilitas menggambarkan kinerja fundamental perusahaan ditinjau dari tingkat efisiensi dan efektivitas operasi perusahaan dalam memperoleh laba.” PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas dalam upaya meningkatkan profitabilitasnya melakukan berbagai aspek kegiatan seperti jasa penjualan, perawatan, perbaikan dan penyediaan suku cadang Toyota.

THS merupakan bagian kecil dari berbagai aspek kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan profitabilitasnya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa laba penjualan suku cadang/*spare part* sebagai bagian dari THS tidak akan dapat mempengaruhi profitabilitas PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas apabila tidak menjadi satu kesatuan dengan unsur-unsur THS yang lainnya.

### **3. Pembahasan Pengaruh Laba Order Penjualan Luar Terhadap Profitabilitas pada PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas.**

Melalui analisis regresi linier dengan menggunakan aplikasi *Eviews .7.0*. maka dapat diketahui bahwa hipotesis yang menyatakan “Ada Pengaruh Laba

Order Penjualan Luar Terhadap Profitabilitas pada PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas” tidak terbukti. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  dari variabel laba order penjualan luar ( $X_3$ ) -3.766577 lebih kecil dari nilai  $t_{tabel} = 2,000$ .

Hasil ini menunjukkan bahwa laba order penjualan luar sebagai bagian dari THS (*Toyota Home Service*) secara parsial tidak mempengaruhi profitabilitas PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas. Rohim (2018:1) menjelaskan bahwa, “Profitabilitas menggambarkan kinerja fundamental perusahaan ditinjau dari tingkat efisiensi dan efektivitas operasi perusahaan dalam memperoleh laba.” PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas dalam upaya meningkatkan profitabilitasnya melakukan berbagai aspek kegiatan seperti jasa penjualan, perawatan, perbaikan dan penyediaan suku cadang Toyota.

THS merupakan bagian kecil dari berbagai aspek kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan profitabilitasnya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa laba order penjualan luar sebagai bagian dari THS tidak akan dapat mempengaruhi profitabilitas PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas apabila tidak menjadi satu kesatuan dengan unsur-unsur THS yang lainnya.

#### **4. Pembahasan Pengaruh Pendapatan Jasa Servis, Laba Penjualan Suku Cadang/*Spare Part*, Laba Order Penjualan Luar Secara Simultan (Bersama-sama) Terhadap Profitabilitas pada PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas.**

Melalui analisis regresi linier dengan menggunakan aplikasi *Eviews .7.0*. maka dapat diketahui bahwa hipotesis yang menyatakan “Ada Pengaruh Pendapatan Jasa Servis, Laba Penjualan Suku Cadang/*Spare Part*, Laba Order Penjualan Luar Secara Simultan (Bersama-sama) Terhadap Profitabilitas pada PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas” telah terbukti. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $F_{hitung} = 5,402699$  lebih besar jika dibandingkan dengan nilai  $F_{tabel} = 2,76$  dan nilai probabilitasnya 0,002455 lebih kecil dari 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ).

Hasil ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan pendapatan jasa servis, laba penjualan suku cadang/*spare part* dan laba order penjualan luar sebagai bagian dari THS (*Toyota Home Service*) secara simultan atau bersama-sama terhadap profitabilitas PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas. Rohim (2018:1) menjelaskan bahwa, “Profitabilitas menggambarkan kinerja fundamental perusahaan ditinjau dari tingkat efisiensi dan efektivitas operasi perusahaan dalam memperoleh laba.” PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas dalam upaya meningkatkan profitabilitasnya melakukan berbagai aspek kegiatan seperti jasa penjualan, perawatan, perbaikan dan penyediaan suku cadang Toyota.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pendapatan jasa servis, laba penjualan suku cadang/*spare part* dan laba order penjualan luar sebagai satu kesatuan dari THS dapat mempengaruhi profitabilitas PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas. Kemampuan pendapatan servis ringan berkala, penjualan suku cadang/*spare part* dan laba order

penjualan luar mempengaruhi profitabilitas PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas adalah 18,29%, sedangkan sisanya sebesar 81,71% dijelaskan oleh variabel lain seperti penjualan kendaraan Toyota, perbaikan *body paint*, layanan *express maintenance* dan perbaikan *general repair* yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan uraian dan hasil penelitian yang telah dikemukakan di atas maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  dari variabel pendapatan jasa servis ( $X_1$ ) 1,736921 lebih kecil dari nilai  $t_{tabel} = 2,000$  , sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh pendapatan jasa servis secara parsial terhadap profitabilitas pada PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas periode tahun 2014 – 2018.
2. Hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  dari variabel laba penjualan suku cadang/*spare part* ( $X_2$ ) 0,077154 lebih kecil dari nilai  $t_{tabel} = 2,000$  sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh laba penjualan suku cadang/*spare part* secara parsial terhadap profitabilitas pada PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas periode tahun 2014 – 2018.
3. Hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  dari variabel laba order penjualan luar ( $X_3$ ) -3.766577 lebih kecil dari nilai  $t_{tabel} = 2,000$  sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh laba order penjualan luar secara parsial terhadap profitabilitas pada PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas periode tahun 2014 – 2018.
4. Hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung} = 5,402699$  lebih besar jika dibandingkan dengan nilai  $F_{tabel} = 2,76$  dan nilai probabilitasnya 0,002455

lebih kecil dari 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan pendapatan jasa servis, laba penjualan suku cadang/*spare part* dan laba order penjualan luar secara simultan (bersama) terhadap profitabilitas pada PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas periode tahun 2014 – 2018.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka penulis mencoba untuk memberikan saran yang berkaitan dengan pengaruh pendapatan jasa servis, laba penjualan suku cadang/*spare part* dan laba order penjualan luar secara simultan (bersama) terhadap profitabilitas pada PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas periode tahun 2014 – 2018, antara lain:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh pendapatan jasa servis secara parsial terhadap profitabilitas pada PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas periode tahun 2014 – 2018 , untuk itu disarankan agar perusahaan meningkatkan pendapatan jasa di bidang perawatan kelipatan berkala 10.000 km, kualitas jasa servis dan berbagai promosi jasa servis yang mampu menarik minat konsumen.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh laba penjualan suku cadang/*spare part* secara parsial terhadap profitabilitas pada PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas periode tahun 2014 – 2018 , untuk itu disarankan agar perusahaan memperbanyak penjualan suku cadang/*spare part* kategori jarang diminta (*slow moving*) sesuai dengan tingkat kebutuhan dan kepuasan konsumen.

3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh laba order penjualan luar secara parsial terhadap profitabilitas pada PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas periode tahun 2014 – 2018 , untuk disarankan agar perusahaan meningkatkan penjualan yang bersumber dari vendor perusahaan luar sesuai tingkat kebutuhan sehingga kepuasan konsumen terpenuhi.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan pendapatan jasa servis, laba penjualan suku cadang/*spare part* dan laba order penjualan luar secara simultan (bersama) terhadap profitabilitas pada PT. Astra International, Tbk (Toyota Sales Operation Auto 2000) Cabang Medan Amplas periode tahun 2014 – 2018 , untuk itu disarankan agar perusahaan terus meningkatkan kualitas jasa *Toyota Home Service* (THS) sehingga mampu memberikan kontribusi yang signifikan.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Brigham dan Houston. (2017). *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan, Essential of Financial Management*. Jakarta: Salemba Empat.
- Husnan, Suad dan Pudjiastuti, Enny. (2015). *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Kasmir. (2012). *Manajemen Keuangan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Lembaga Pendidikan dan Pembinaan Manajemen. (2013). *Kamus Istilah Manajemen*. Jakarta: Balai Aksara.
- Noor, Juliansyah. (2012). *Metode Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Pratomo, Wahyu Ario dan Hidayat, Paidi. (2013). *Pedoman Praktis Penggunaan Eviews Dalam Ekonometrika*. Medan: USU Pers.
- Rangkuti, Freddy. (2013). *Customer Service Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Sartono, Agus. (2016). *Manajemen Keuangan, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: BPFE. UGM.
- Siregar, Syofian. (2014). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara. Utama.
- Subroto, Budiarto. (2011). *Pemasaran Industri, Business to Business Marketing*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Tampubolon, Manahan P. (2015). *Manajemen Keuangan (Finance Management), Konseptual, Problem & Studi Kasus*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Trianto, Budi. (2016). *Riset Modeling, Teori, Konsep dan Prosedur*. Pekanbaru: Adh Dhuha Institute.
- Van Horne, James dan Wachowicz, John M. (2015). *Fundamental of Financial Management, Prinsip-Prinsip Manajemen Keuangan*. Jakarta: Salemba Empat.

### **Jurnal/Tesis/Skripsi:**

- Andika, R. (2018). Pengaruh Kemampuan Berwirausaha dan Kepribadian Terhadap Pengembangan Karir Individu Pada Member PT. Ifaria Gemilang (IFA) Depot Sumatera Jaya Medan. *JUMANT*, 8(2), 103-110.
- Asih, S. (2018). PENGARUH KONTRIBUSI PAJAK DAERAH, PENDAPATAN ASLI DAERAH, RETRIBUSI DAERAH DAN BAGI HASIL PAJAK TERHADAP BELANJA DAERAH DENGAN PERTUMBUHAN EKONOMI SEBAGAI VARIABEL MODERATING PEMERINTAH KABUPATEN DAN KOTA. *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Publik*, 9(1), 177-191
- Aspan, H., I. M. Sipayung, A. P. Muharrami, and H. M. Ritonga. (2017). "The Effect of Halal Label, Halal Awareness, Product Price, and Brand Image to the Purchasing Decision on Cosmetic Products (Case Study on Consumers of Sari Ayu Martha Tilaar in Binjai City)". *International Journal of Global Sustainability*, ISSN 1937-7924, Vol. 1, No. 1, pp. 55-66.
- Aspan, H., F. Milanie, and M. Khaddafi. (2015). "SWOT Analysis of the Regional Development Strategy City Field Services for Clean Water Needs". *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Vol. 5, No. 12, pp. 385-397.
- Aspan, H. (2017). *Aspek Hukum Dalam Bisnis: Tinjauan Atas Masalah Perlindungan Hukum Pemegang Saham Minoritas dan Masalah Penggabungan Perusahaan (Merger)*. ISBN 9786022692362, Halaman Moeka, Jakarta.
- Aspan, H., F. Milanie, A.K. Sari. (2016). "The Effect of Public Participation, Transparency, and Accountability on the Efficiency of the Distribution of the School Operational Support Funds (BOS) in Tebing Tinggi City (Case Study of Taman Siswa College)". *Prosiding International Conference on Education for Economics, Business, and Finance (ICEEBF) 2016 Universitas Negeri Malang*, ISSN (Print) 2540-8372 ISSN (Online) 2540-7481, pp. 248-259.
- Aspan, H., M. Khaddafi, I. Lestari. (2016). "The Effect of Local Taxes, Local Levies, General Allocation Funds (DAU), and Special Allocation Funds (DAK) to the Government Capital Expenditures of Banda Aceh City". *Prosiding International Conference on Economics, Education Business and Accounting (ICEEBA) 2016 Universitas Negeri Semarang*, pp. 513-526.
- Aspan, H. (2013). *Ekonomi dan Bisnis Internasional: Kajian Kebijakan Perdagangan Luar Negeri Indonesia Dalam Menghadapi Pemberlakuan AFTA*, ISBN 9786028892087, Pustaka Bangsa Press, Jakarta.
- Aspan, H. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Cara Jitu Memilih Perusahaan*, ISBN 9786028892088, Pustaka Bangsa Press, Jakarta.
- Pramono, C. (2018). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR HARGA OBLIGASI PERUSAHAAN KEUANGAN DI BURSA EFEK INDONESIA. *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Publik*, 8(1), 62-78.
- Fadly, Y. (2015). *Kondisi dan Kritik Sosial pada Masa Rezim Orde Baru dalam Puisi-Puisi WS Rendra*.
- Indrawan, M. I., Nasution, M. D. T. P., Adil, E., & Rossanty, Y. (2016). A Business Model Canvas: Traditional Restaurant "Melayu" in North Sumatra, Indonesia. *Bus. Manag. Strateg*, 7(2), 102-120.

- Indrawan, M. I., & SE, M. (2015). Pengaruh Promosi Jabatan dan Mutasi terhadap Prestasi Kerja Pegawai PT. Bank Mandiri (Persero) Cabang Ahmad Yani Medan. *Jurnal ilmiah INTEGRITAS*, 1(3).
- Sari, I. (2018). Motivasi belajar mahasiswa program studi manajemen dalam penguasaan keterampilan berbicara (speaking) bahasa Inggris. *JUMANT*, 9(1), 41-52.
- Nasution, A. P. (2019). IMPLEMENTASI E-BUDGETING SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN TRANPARANSI DAN AKUNTABILITAS PEMERINTAH DAERAH KOTA BINJAI. *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Publik*, 9(2), 1-13.
- Nasution, D. A. D. (2018). Analisis pengaruh pengelolaan keuangan daerah, akuntabilitas dan transparansi terhadap kinerja rintah. *Jurnal Studi Akuntansi & Keuangan*, 2(3), 149-162.
- Malikhah, I. (2019). PENGARUH MUTU PELAYANAN, PEMAHAMAN SISTEM OPERASIONAL PROSEDUR DAN SARANA PENDUKUNG TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI. *JUMANT*, 11(1), 67-80.
- Rahayu, S. (2018). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Terhadap Prestasi Kerja Karyawan di PT. Langkat Nusantara Kepong Kabupaten Langkat. *JUMANT*, 9(1), 115-132.
- Natasha, Anisya Hani. (2017). *Skripsi berjudul: Pengaruh Penjualan Suku Cadang Kendaraan Toyota terhadap Laba Kotor Di Auto2000 Asia Afrika Bandung*. Bandung: Politeknik Ganesha.
- Nugroho, Elfianto. (2009). *Skripsi berjudul: Analisis Pengaruh Likuiditas, Pertumbuhan Penjualan, Perputaran Modal Kerja, Ukuran Perusahaan, dan Leverage Terhadap Profitabilitas (Studi pada Perusahaan Manufaktur yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada Tahun 2005-2009)*. Bandung: Politeknik Ganesha.
- Siswanto. (2008). *Skripsi berjudul: Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada pelanggan PT. Astra International Tbk-Toyota Auto 2000 di Bandar Lampung)*. Lampung: Universitas Negeri Lampung.
- Sitorus, Yuni Sartika. (2011). *Jurnal berjudul: Analisis Pengaruh Manajemen Modal Kerja Terhadap Profitabilitas (Studi Kasus Pada Perusahaan Properti dan Real Estate yang Go Public di BEI Tahun 2006-2011)*. Batam: Politeknik Negeri Batam.
- Sulistyowati, Anisa. (2011). *Skripsi berjudul: Analisis Pengaruh Current Assets, Leverage, Investasi, Sales Growth dan Firm Size Terhadap Profitabilitas Pada Perusahaan Makanan dan Minuman yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI).*, Bandung: FE. Universitas Widyatama.

#### **Internet:**

[http://www.astra.co.id/laporan berkelanjutan](http://www.astra.co.id/laporan%20berkelanjutan). diakses 24 Oktober 2018.

<http://www.bisnis.com/presdir-auto2000-proyeksi>. diakses 18 Oktober 2018.

<http://www.dconsultingbusinessconsultant/rohim.com>. diakses 14 Oktober 2018.

<http://www.mobil.com/laba-bersih-grup-Astra>. diakses 15 Oktober 2018.

<http://www.kompas.com/supervisor.indirect-Auto2000>. diakses 19 Oktober 2018.

<http://www.tribunnews.com/chief.executive-Auto2000>. diakses 20 Oktober 2018.

<http://www.tempo.com/THS.kualitas-Auto2000>. diakses 22 Oktober 2018.