

**ANALISA PENDAPATAN DAN PROFITABILITAS LAYANAN SERVIS
JAM PADA TOKO JAM FAJAR BARU PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat untuk Menyelesaikan Pendidikan Diploma III Pada Jurusan
Administrasi Bisnis Program Studi administrasi bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

DESRIANA

NPM 0622 3060 1230

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2025**

**ANALISA PENDAPATAN DAN PROFITABILITAS LAYANAN SERVIS JAM
PADA TOKO JAM FAJAR BARU PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**DESRIANA
NPM 062230601230**

Menyetujui,

**Palembang, ^{1 Agustus} 2025
Pembimbing II,**

Pembimbing I,


**Yusnizal Firdaus, S.E., M.M.
NIP 196310221988031001**


**Shally Rizkiyanti, S.Pd., M.AB.
NIP 199212252023212048**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**


**Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE
NIP 197705212006042001**

**Koordinator Program Studi
DIII Administrasi Bisnis**


**Dwi Riana, S.E., M.AB
NIP 199010202022032010**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Desriana

NPM : 062230601230

Jurusan/Program Studi: Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis

Mata Kuliah : Manajemen Produksi dan Operasi

Judul Laporan Akhir : Analisa Pendapatan dan Profitabilitas Layanan Servis Jam
Pada Toko Jam Fajar Baru Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup Menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak yang berkepentingan

Palembang, 15 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Desriana

NPM 062230601230

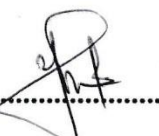
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Desriana
NPM : 062230601230
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Produksi dan Operasi
Judul Laporan Akhir : Analisa Pendapatan dan Profitabilitas Layana
Servis Jam Pada Toko Jam Fajar Baru Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi DIII Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jumat
Tanggal: 1 Agustus 2025

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Yusnizal Firdaus. S.E., M.M Ketua Penguji		22 Juli 2025
2.	Dr. Dewi Fadila. S.E., M.M Anggota Penguji		18 Juli 2025
3.	Tika Handayani. S.E., M.M Anggota Penguji		21 Juli 2025
4.	Mahmud Junianto. S.Psi., M.Psi Anggota Penguji		22 Juli 2025

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al- Baqarah 2:286)

Kupersembahkan kepada:

- **Kedua Orang Tua**
- **Saudara-saudara ku**
- **Sahabat-sahabat terbaik ku**
- **Teman-teman kelas 6 ND 2022**
- **Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya yang telah memberikan banyak kesempatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir dengan baik.

Laporan Akhir ini berjudul “Analisa Pendapatan dan Profitabilitas Layanan Servis Jam Pada Toko Jam Fajar Baru Palembang” disusun guna melengkapi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III.

Laporan ini terdiri dari lima bab, bab pertama berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan, dan manfaat, serta metodologi penelitian, bab dua berisikan landasan teori, bab tiga berisikan mengenai sejarah singkat, struktur organisasi dan daftar harga, sementara bab empat berisikan hasil dan pembahasan dari penelitian, serta bab lima berisikan kesimpulan dan saran.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan Laporan Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan baik dari segi penulisan maupun materinya. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun untuk kesempurnaan laporan kerja praktik ini.

Akhir kata, penulis berharap agar Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi penulis dan Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis di masa yang akan datang.

Palembang, Juli 2025

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan akhir ini, saya mengucapkan syukur kepada Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah memberikan rahmat dan hidayah-nya sehingga Laporan akhir ini dapat diselesaikan tepat waktu. Oleh karena itu ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, MT., Selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya
2. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE., Selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
3. Bapak Andriansyah Bari, S.IP., M.AB selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
4. Ibu Dwi Riana, S.E., M.AB selaku Ketua Program Studi DIII Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
5. Bapak Yusnizal Firdaus, S.E., M.M, Selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir.
6. Ibu Shally Rizkiyanti, S.Pd., M.AB, Selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu, membimbing, dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir.
7. Bapak Hendri Yamin, Selaku Pemilik Toko Jam Fajar Baru yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan pengambilan data pada Toko Jam Fajar Baru Palembang.
8. Seluruh Karyawan pada Toko Jam Fajar Baru Palembang.
9. Bapak/Ibu dosen dan staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah mendidik, membimbing, membantu dan mengarahkan penulis selama kurang lebih tiga tahun.
10. Almarhumah Ibunda Tercinta, Ibu Ratnaini, Dengan rasa syukur yang tak terhingga. Terima kasih atas segala jerih payah, pengorbanan, dan curahan kasih sayang yang tak terbatas sejak penulis dilahirkan hingga membesarkan penulis selama tujuh belas tahun kebersamaan yang tak ternilai. Meskipun raga beliau tidak lagi dapat membersamai langkah penulis, ada keyakinan

yang mendalam bahwa setiap untaian doanya akan senantiasa mengiringi perjalanan ini hingga ke tujuan akhirnya. Kenangan akan sosoknya, kehangatan pelukannya, dan kelembutan tangannya akan selalu menjadi ruang rindu yang abadi di dalam hati. Penulis bersyukur atas kesempatan berharga untuk menjadi bagian dari perjalanan hidup beliau, walau hanya dalam waktu yang singkat. Semoga Allah SWT menempatkan Ibunda di tempat terbaik di sisi-Nya dan melapangkan jalan beliau menuju surganya. Aamiin ya Rabbal'alamiin.

11. Secara istimewa untuk Ayahanda tercinta, Bapak M. Dian Alam Pura, yang merupakan *support system* terbaik dan panutan hidup penulis. Terima kasih atas setiap tetes keringat dan perjuangan tanpa pamrih dalam mendoakan serta mengusahakan yang terbaik bagi penulis. Setiap dukungan moril dan materil dari Papi adalah kekuatan terbesar untuk penulis terus melangkah.
12. Untuk saudara-saudariku tersayang, Kakak Mutia Radiana, Kakak Sakeena Ihramia, dan Adik Zwesty Quatra. Terima kasih telah menjadi sumber kekuatan, doa, dan dukungan yang tiada henti. Motivasi dan bantuan yang kalian berikan, baik secara moril maupun materiel, merupakan alasan besar bagi penulis untuk dapat bertahan dan akhirnya menyelesaikan studi ini.
13. Kepada Ibu Romaita, Ibu Nuraini, dan Megawati, Terima kasih atas doa dan dukungan yang diberikan selama ini. Terima kasih telah mengarahkan dan membimbing penulis selama ini.
14. Tidak lupa, penulis haturkan terima kasih kepada sahabat-sahabat seperjuangan yang telah membersamai perjalanan studi dari semester pertama hingga akhir: Rendi, Venya, Wawa, Sigit, dan Julian. Terima kasih atas segala tawa, dukungan, semangat, serta kenangan tak terlupakan yang telah kita lalui bersama. Kebersamaan kalian menjadi salah satu alasan penulis untuk terus berjuang hingga sampai di titik ini.
15. Sahabat dan Rekan-rekan seperjuangan kelas 6 ND yang telah melewati hari-hari bersama di bangku kuliah saat suka maupun duka.
16. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan saran-saran atas kelancaran penyelesaian penyusunan Laporan Akhir ini.

ABSTRAK

Industri reparasi jam tangan merupakan industri jasa yang bertahan di tengah tren digital, di mana Toko Jam Fajar Baru Palembang menjadi salah satu pelaku usaha dengan sejarah panjang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pendapatan, mengevaluasi tingkat profitabilitas, dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi layanan servis jam di Toko Jam Fajar Baru selama periode 2022-2024. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan studi kasus, menggunakan data primer dari dokumentasi transaksi dan wawancara, serta data sekunder dari literatur terkait. Analisis data dilakukan melalui perhitungan pendapatan dan rasio profitabilitas seperti *Gross Profit Margin* (GPM) dan *Net Profit Margin* (NPM). Hasil penelitian menunjukkan adanya pertumbuhan pendapatan yang konsisten, meningkat dari Rp484.200.000 pada tahun 2022 menjadi Rp520.800.000 pada tahun 2024. Profitabilitas usaha juga menunjukkan peningkatan signifikan, di mana *Net Profit Margin* (NPM) melonjak dari 1,40% pada tahun 2022 menjadi 8,33% pada tahun 2024, yang didorong oleh kenaikan pendapatan terhadap biaya operasional yang konstan. Faktor keberhasilan utama yang teridentifikasi adalah faktor internal, yaitu kualitas pelayanan yang didukung keahlian teknisi dan reputasi historis toko yang kuat. Kekuatan ini memungkinkan toko untuk mempertahankan loyalitas pelanggan dan bertumbuh di tengah tantangan eksternal seperti persaingan yang ketat dan perubahan tren pasar.

Kata Kunci: *Toko Jam, Pendapatan, Profitabilitas, Layanan Servis Jam, Kualitas Pelayanan*

ABSTRACT

The watch repair industry is a service sector that has endured amidst the digital trend, with Toko Jam Fajar Baru Palembang being a long-standing business. This research aims to analyze revenue, evaluate the level of profitability, and identify the factors influencing the watch repair service at Toko Jam Fajar Baru during the 2022-2024 period. The method used is a quantitative approach with a case study, utilizing primary data from transaction documentation and interviews, as well as secondary data from related literature. Data analysis was conducted through the calculation of revenue and profitability ratios such as Gross Profit Margin (GPM) and Net Profit Margin (NPM). The research findings show consistent revenue growth, increasing from Rp 484,200,000 in 2022 to Rp 520,800,000 in 2024. The business's profitability also showed a significant increase, with the Net Profit Margin (NPM) soaring from 1.40% in 2022 to 8.33% in 2024, driven by revenue growth against constant operational costs. The main success factors identified are internal namely the quality of service supported by the technicians' expertise and the store's strong historical reputation. These strengths enable the store to maintain customer loyalty and grow amidst external challenges such as tight competition and changing market trends.

Keywords: Watch Store, Revenue, Profitability, Watch Repair Service, Service Quality.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	

1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5.1 Pendekatan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.4 Analisis Data	Error! Bookmark not defined.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian dan Konsep Pendapatan ..	Error! Bookmark not defined.
2.2 Pengertian dan Konsep Profitabilitas	Error! Bookmark not defined.
2.3 Biaya Operasional	Error! Bookmark not defined.

2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pendapatan dan Profitabilitas	Error! Bookmark not defined.
2.4.1 Faktor Internal.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.2 Faktor Eksternal	Error! Bookmark not defined.

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Visi dan Misi.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Visi.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Misi.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Lokasi Toko Jam Fajar Baru.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Struktur Organisasi Dan Uraian Tugas.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Struktur Organisasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Uraian Tugas	Error! Bookmark not defined.
3.5 Daftar Harga	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Daftar Harga Jasa Servis.....	Error! Bookmark not defined.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Pendapatan Layanan Servis Jam.....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Analisis Profitabilitas Layanan Servis Jam	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Hasil Analisis Biaya Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Perhitungan <i>Gross Profit Margin (GPM)</i>	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Net Profit Margin (NPM) – Margin Laba Bersih.....	Error! Bookmark not defined.
4.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pendapatan dan Profitabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Pembahasan Faktor Internal.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Pembahasan Faktor Eksternal ...	Error! Bookmark not defined.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Data Pendapatan Jasa Service Jam Pada Toko Jam Fajar Baru.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1 Tarif Jasa Perbaikan di Toko Jam Fajar Baru.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Data Pendapatan Jasa Servis Jam	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Rincian Pendapatan per Jenis Layanan Tahun 2022	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Rincian Pendapatan per Jenis Layanan Tahun 2023	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 Rincian Pendapatan per Jenis Layanan Tahun 2024 Pada Toko Jam Fajar Baru, Palembang	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 Rincian Biaya Tenaga Kerja	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Rincian Biaya Peralatan Suku Cadang (Bahan Baku).	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7 Rincian Biaya Administrasi dan Overhead	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 3.1 Struktur Organisasi **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.1 Grafik *Gross Profit Margin* (GPM) Pada Toko Jam Fajar Baru **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.2 Grafik *Net Profit Margin* (NPM) Pada Toko Jam Fajar Baru **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Pengambilan Data
2. Surat Pengantar Pengambilan Data
3. Surat Balasan Perusahaan
4. Lembar kesepakatan Bimbingan Pembimbing I
5. Lembar kesepakatan Bimbingan Pembimbing II
6. Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
7. Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
8. Surat Rekomendasi Seminar Proposal
9. Lembar Rekomendasi Revisi Seminar Proposal
10. Surat Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
11. Surat Revisi Laporan Akhir
12. Lembar Kunjungan Mahasiswa
13. Hasil Wawancara
14. Surat Izin Usaha
15. Dokumentasi Kegiatan Penelitian