

SKRIPSI

**Penilaian Kendaraan Angkutan Travel Trayek Padang-Kerinci Berdasarkan
Aspek Ekonomi Dan Kepuasan Pelanggan**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memenuhi Gelar Sarjana
Teknik Industri Pada Jurusan Teknik Industri
Universitas Bung Hatta**



Oleh :

WANDI

0810017311012

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUTRI
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2016**

LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

**Penilaian Kendaraan Angkutan Travel Trayek Padang-Kerinci Berdasarkan
Aspek Ekonomi Dan Kepuasan Pelanggan**

Oleh:

WANDI

0810017311012

Diketahui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

(Noviyarsi, ST., M. Eng)
NIK: 200 207 526

(Dessi Mufti, ST., MT)
NIK : 200 900 471

Diketahui Oleh:

Fakultas Teknologi Industri

Jurusan Teknik Industri

Dekan,

Ketua,

(Ir. Drs. Mulyanef, M.Sc)
NIP: 19590208.19870.1.1.001

(Yesmizarti Muchtiar, ST., MT)
NIK: 970 800 376



*Tuhan ...
Lindungilah Aku
Bimbinglah Aku
Agar Aku tidak terpuruk, terjerembab dalam gelap
Dan iringilah setiap langkah Ku dengan ridho-Mu*

*Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan
Maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan
Kerjakanlah dengan sesungguhnya urusan yang lain
Dan hanya kepada Tuhan mu lah hendaknya kamu berharap
(Q.S Alam Nasyrah :6-8)*

*Ku akui ...
Sebongkah batu yang Ku ukir masih belum tergambar
Pisau yang Ku asah masih majal
Pijakan Ku masih dangkal
Masih banyak Ku perlukan tangan-tangan terampil
Membopong Ku...
Mendorong Ku...
Karena Ku sadar aku bukan siapa-siapa
Waktu akan terus berjalan
Kehidupan akan terus bergulir
Langkah Ku baru akan dimulai
Menyongsong hari yang masih tertinggal*

*Dengan segenap jiwa dan raga serta bakti Ku
Ku persembahkan...
Semua ini untuk yang terkasih yang telah memberikan
Segala perhatian, dorongan, pengorbanan, kasih sayang, serta do'a
Yang selalu mengiringi Ku...
Untuk ayahanda, Ibunda, Kakak Ku serta adik-adik Ku yang tetap setia
mengiringi
Langkah Ku dalam suka maupun duka yang terus memberikan motivasi dan
semangat
Kepada Ku selama ini,
Semoga keberhasilan ini merupakan langkah dan bekal Ku dimasa datang.
Aamiin...!!!*

BIODATA



DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Wandi
Npm : 0810017311012
Tempat / Tanggal Lahir : Sungai Tanduk/ 14 Januari 1989
Jenis Kelamin : Laki - Laki
Alamat Tetap :
E-mail : Ubh_Wandy@yahoo.co.id
Nama Orang Tua : Muhammad Selamat
Pekerjaan : Tani
Alamat : Desa Sungai Tanduk
Kerinci-Jambi

PENDIDIKAN

Sekolah Dasar : SD Negeri 183 Kayu Aro - Kerinci
Sekolah Lanjt. Pertama : SLTP N 3 Kayu Aro - Kerinci
Sekolah Lanjutan Atas : SMAN 2 Kayu Aro - Kerinci

Perguruan Tinggi : Universitas Bung Hatta

KERJA PRAKTEK

Judul : Tinjauan Penyebab Terjadinya Kerusakan *Whitering Trough* Pada Proses Pelayuan Dengan Menggunakan Diagram Hubungan.
Tempat Kerja Praktek : PTPN 6 Kayu Aro - Kerinci
Tanggal Kerja Praktek : 12 Juli 2012 – 11 Agustus 2012
Tanggal Seminar : 17 Januari 2013.

TUGAS AKHIR

Judul : Penilaian Kendaraan Angkutan Travel Trayek Padang-Kerinci Berdasarkan Aspek Ekonomi Dan Kepuasan Pelanggan
Tanggal Seminar Hasil : 12 Mei 2016

Padang, 2016
Peneliti

WANDI
0810017311012

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wandu

NPM : 081007311012

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul **“Penilaian Kendaraan Angkutan Travel Trayek Padang-Kerinci Berdasarkan aspek Ekonomi Dan Kepuasan Pelanggan”** merupakan hasil penelitian saya kecuali untuk rujukan dari referensi seperti yang dikutip dalam Tugas Akhir ini. Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan pada universitas lain ataupun pada gelar sarjana yang lain.

Demikianlah surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tempat: Padang
Tanggal: Mei 2016
Yang Menyatakan

(Wandu)

PERNYATAAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Pembimbing 1:

Nama : Noviyarsi, S.T., M.Eng

NIK : 200 207 526

Pembimbing 2:

Nama : Dessi Mufti, S.T., M.T

NIK : 200 900 471

Menyatakan bahwa kami telah membaca Tugas Akhir dengan judul **“Penilaian Kendaraan Angkutan Travel Trayek Padang-Kerinci Berdasarkan Aspek Ekonomi Dan Kepuasan Pelanggan”**. Dalam penelitian Kami, Tugas Akhir ini telah memenuhi kelayakan dalam hal ruang lingkup dan kualitas untuk menjadi persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Teknik (ST).

Dinyatakan di Padang

Tanggal : Mei 2016

1. Pembimbing 1 Nama : Noviyarsi, S.T., M.Eng NIK : 200 207 526	
2. Pembimbing 2 Nama : Dessi Mufti, S.T., M.T NIK : 200 900 471	

Abstrak

Perkembangan transportasi di Indonesia telah berkembang dengan cepat, dengan terbatasnya kemampuan masyarakat dalam menyediakan kendaraan pribadi, sehingga banyak yang menanamkan modalnya dalam bidang transportasi, salah satunya angkutan travel dengan berusaha dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. CV. Safa Marwa Padang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa angkutan travel yang beroperasi di Jln. S Parman Ulak Karang, dengan tujuan melakukan pemilihan kendaraan yang lebih ekonomis berdasarkan kepuasan konsumen dan biaya operasi untuk dijadikan sebagai angkutan travel dalam pengoperasiannya. Dalam mengatasi permasalahan tersebut, perlu dilakukan penelitian pendahuluan, studi kelayakan pemilihan alternatif kendaraan berdasarkan aspek ekonomi dengan menggunakan metode *Engineering Economic Analysis* yaitu: *Net Present Value* (NPV), *Internal Rate Of Return* (IRR), dan *Minimum Atractive Rate Of Return* (MARR), dengan kriteria penentuan angkutan travel yang baik pada pemilihan kendaraan yang lebih ekonomis yaitu apabila $NPV \geq 0$ dan $IRR \geq MARR$, serta dihitung dari tingkat kepuasan konsumen, maka kendaraan layak untuk dioperasikan. untuk tingkat suku bunga (i) diasumsikan 20% dan MARR 32%. Kendaraan yang dianalisis untuk angkutan travel adalah Toyota Avanza, Suzuki APV dan, Daihatsu Luxio dengan trayek Padang-Kerinci. Dari hasil perhitungan didapatkan NPV Toyota Avanza Rp. 216.205.675.7 IRR 34.84%, NPV Suzuki APV Rp. 186.468.461.5 IRR 21.56% dan, NPV Daihatsu Luxio Rp. 205.767.832.4 IRR 34.97%. berdasarkan tingkat kepuasan konsumen untuk Toyota Avanza 68.3%, Daihatsu Luxio 68.9%. kendaraan yang terpilih sebagai angkutan travel adalah Daihatsu Luxio, karena IRR dan tingkat kepuasan yang didapat lebih besar dari Toyota Avanza.

Abstract

ability of society in affording personal vehicle, therefore many entrepreneurs invest their capital in the transportation field, one of them is travel transport in order to fulfill the society needs. CV. Safa Marwa Padang represents one of the peripatetic company in the field of travel transport service operating on Jln S Parman Ulak Transportasi development in Indonesia has ben elaborated rapidly, the limite Karang, with a purpose conducting an selection that is more economical vehicles based on the level of customer satisfaction and operating costs to be used aas shuttles travel in operating. In overcoming the problem, need to do a preliminary research, feasibility study alternative choise of vehicles based on economic aspectsby using engineering economic analysis that is Net Present Value (NPV), Internal Rate Of Return (IRR), and Minimum Atractive Rate Of Return (MARR), the criteria for determining good transport travel at more economical vehicles elections ie when $NPV \geq 0$ and $IRR \geq MARR$, and is calculated from the level of customer satisfaction, then a decent vehicles to be operated for the interest rate (i) is assumed 20% and MARR 32%. The vehicles analysis as of travel transport is Toyota Avanza, Suzuki APV and, Daihatsu Luxio with the rute of Padang-Kerinci. From thr calculation result taken that Toyota Avanza NPV Rp. 216.205.675.7 IRR 34.84%, Suzuki APV NPV Rp. 186.468.461.5 IRR 21.56%, Daihatsu Luxio NPV Rp. 205.767.832.4 IRR 34.97%. based on the level of customer satisfaction for Toyota Avanza 68.3%, Daihatsu Luxio 68.9%. the elected as a transport vehicles is Daihatsu Luxio, because IRR and the level of satisfaction obtained greater from Toyota Avanza.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji dan syukur peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan laporan Skripsi ini. Syalawat serta salam tidak lupa peneliti sampaikan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia ke alam yang berilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Adapun tujuan dari penyelesaian laporan Skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat kelulusan yang harus dilaksanakan oleh setiap mahasiswa dalam jenjang pendidikan S-1 Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri.

Dalam penelitian ini tidak sedikit hambatan dan kesulitan yang peneliti hadapi, namun berkat semangat, harapan masa depan dan harapan orang tua, akhirnya laporan Skripsi ini dapat terselesaikan. Walaupun demikian peneliti menyadari bahwa isi laporan ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu saran dan kritikan yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan untuk mencapai baiknya penyusunan laporan ini.

Akhir kata peneliti minta maaf jika terdapat kesalahan dalam penulisan laporan Skripsi ini. Peneliti sangat berharap agar Skripsi ini dapat memberikan manfaat dan nilai tambah khususnya bagi peneliti serta semua pihak yang berkepentingan pada umumnya.

Padang, Mei 2016

Peneliti

UCAPAN TERIMA KASIH



Assalamu'alaikum Wr., Wb.,

Alhamdulillah puji syukur kehadiran ALLAH SWT yang selalu memberi rahmat dan karunia-Nya, dan salawat salam semoga dilimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya. Karena dengan izin Ridho-Nya lah peneliti dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini dengan judul **“Penilaian Kendaraan Angkutan Travel Trayek Padang-Kerinci Berdasarkan Aspek Ekonomi Dan Kepuasan Pelanggan”**. Dalam penyusunan tugas skripsi ini, peneliti banyak mendapat bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, oleh sebab itu peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Rasulullah SAW, seorang motivator kehidupan yang dengan mengucapkan shalawat kepadanya akan ada sebuah kebaikan Peneliti terima dari Allah SWT.
2. Ayah, Bunda dan keluarga tercinta, terima kasih atas do'a, dukungan dan bimbingannya yang telah diberikan selama ini.
3. Ibu Noviyarsi S.T., M.T selaku Pembimbing I, terima kasih atas bimbingannya dan yang telah meluangkan waktu, masukan dan arahnya untuk membantu Peneliti menyelesaikan laporan Skripsi ini.
4. Ibu Dessi Mufti, S.T., M.T selaku Pembimbing II, terima kasih atas bimbingannya yang telah memberikan waktu, masukan dan arahnya untuk membantu Peneliti menyelesaikan laporan Skripsi ini.
5. Ibu Yesmizarti Muchtiar, S.T., M.T selaku Ketua Jurusan Teknik Industri, Ibu Inna Kholidasari Ph.D selaku Koordinator Skripsi serta bapak/ibu dosen (Pak Aidil, Pak Yus, Pak Sam, Buk Eva, Buk Ayu, Buk Tari). Terima Kasih buat semuanya, semoga ilmu yang diberikan kepada Peneliti mampu membuat Peneliti menjadi orang yang berguna.

6. Buat Adek-Adek/Manteman (Sidik, Syafriyanto, yogi, Ade, Ica, Wahyu, Dicky) yang lagi berjuang untuk menyelesaikan TA nya, cepat susul Tartila, Dilla dan, Ragil, Semangaattt. Rudi & Fauzi, Kemana kalian kox nggak ada nongol dikampus.
7. Semua Adek2 junior Angkatan 2013, 2014, 2015 dan semua pihak yang telah membantu dan memberikan masukan yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Untuk itu tiada kata yang dapat Peneliti ucapkan kepada orang-orang yang telah membantu Peneliti dalam menyelesaikan Skripsi ini selain do'a kehadiran Allah SWT, semoga baiknya seseorang yang telah diberikan mendapatkan balasan yang setimpal. Aamiin..

Padang, Mei 2016

Wandi

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

BIODATA PENELITI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN PEMBIMBING

ABSTRACT

KATA PENGANTAR

UCAPAN TERIMA KASIH

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	01
1.2. Rumusan Masalah	03
1.3. Tujuan Penelitian	04
1.4. Pembatasan Masalah	04
1.5. Pentingnya Pemecahan Masalah	04
1.6. Sistematika Penulisan	05

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Transportasi.....	06
2.2. Ekonomi Transportasi	07
2.3. Aspek Teknis Dan Operasi	08
2.3.1. Factor-Faktor Yang Menentukan Kapasitas Transportasi	08
2.3.2. Pemakaian Suku Cadang	08
2.4. Aspek Finansial.....	08

2.5. <i>Cost Of Capital</i> (Biaya Modal).....	09
2.6. Struktur Ongkos	09
2.6.1. Biaya Tetap	09
2.6.2. Biaya Tidak Tetap	10
2.7. Kepuasan Pelanggan/Konsumen	11
2.8. Depresiasi	15
2.8.1. Metode Perhitungan Depresiasi	16
2.8.1.1. Depresiasi Garis Lurus (<i>Straight Line</i> <i>Depreciation = SLD</i>)	16
2.8.1.2. Depresiasi Jumlah Digit Tahunan (SOYD).....	17
2.8.1.3. Depresiasi Keseimbangan Menurun (DBD)	17
2.8.1.4. Depresiasi Dana Berkurang (SFDM)	18
2.8.1.5. Depresiasi Unit Produksi	18
2.9. Investasi	19
2.9.1. Latar Belakang Investasi	19
2.9.2. Analisis Kelayakan	21
2.9.3. Pendekatan Analisis Kelayakan.....	21
2.9.4. Factor-Faktor Yang Menentukan Kelayakan	21
2.9.4.1. Ramalan Mengenai Keadaan Masa Datang	22
2.9.4.2. Tingkat Bunga.....	22
2.9.4.3. Perubahan Dan Perkembangan Teknologi.....	22
2.10. Pembiayaan Investasi	23
2.10.1. Estimasi Biaya Investasi	23
2.10.2. Sumber Pembiayaan Investasi.....	24
2.11. Evaluasi Investasi.....	25
2.11.1. Dasar-Dasar Evaluasi Investasi.....	25
2.11.2. Metode Evaluasi Investasi.....	27
2.11.2.1. <i>Net Present Value</i> (NPV).....	27
2.11.2.2. <i>Internal Rate Of Return</i> (IRR)	28
2.11.3. Analisis Ekonomi Teknik.....	28
2.11.3.1. <i>Minimum Atraktive Rate Of Return</i> (MARR) ...	28
2.12. Umur Proyek	30

2.13. Rumus-Rumus Bunga	30
2.14. Pajak Pendapatan	32
2.15. Analisis Sensitivitas	33

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Pendahuluan	34
3.2. Identifikasi Masalah	34
3.3. Studi Literatur	34
3.4. Penetapan Tujuan	35
3.5. Pengumpulan Data	35
3.5.1. Pemilihan Kendaraan	36
3.5.2. Data Spesifikasi Teknik Kendaraan	37
3.6. <i>Cash Out</i> (Pengeluaran)	37
3.6.1. Harga Kendaraan	37
3.6.2. Data Biaya Operasional	37
3.7. <i>Cash In</i> (Pemasukan)	40
3.7.1. Pendapatan Kotor Kendaraan	40
3.7.2. Nilai Sisa Kendaraan	40
3.8. Pengolahan Data	40
3.8.1. Analisis Pemilihan Kendaraan	40
3.8.1. Penentuan Ongkos Operasi Kendaraan	40
3.9. Evaluasi Investasi	41
3.9.1. Penentuan Usaha Berdasarkan <i>Net Present Value</i> (NPV)	41
3.9.2. Penentuan Usaha Yang Baik Berdasarkan IRR	42
3.10. Analisa Kendaraan Terpilih	42
3.11. Analisa Hasil	42

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1. Pengumpulan Data	46
4.1.1. Data Umum Perusahaan	47
4.1.1.1. Sejarah Ringkas Perusahaan	47
4.1.1.2. Struktur Organisasi	47

4.1.2. Data Hasil Kuesioner Penelitian Pendahuluan Pemilihan Kendaraan	48
4.1.3. <i>Cash Out</i> (Pengeluaran).....	48
4.1.3.1. Surat-SuratKendaraan	49
4.1.3.2. Biaya Perbaikan Dan Pemeliharaan.....	49
4.1.3.3. Persentase Pajak Pendapatan.....	52
4.1.4. <i>Cash In</i> (Pemasukan).....	52
4.1.4.1.Pemasukan	52
4.1.4.2.NilaiSisa	52
4.2. Pengolahan Data.....	53
4.2.1. Deskripsi Data RespondenPenelitian.....	53
4.2.2. Deskripsi Data Kendaraan	57
4.2.3. <i>Cash Out</i> (Pengeluaran).....	61
4.2.3.1. HargaKendaraan.....	61
4.2.3.2. BiayaTetap	61
4.2.3.3. BiayaOperasiKendaraan.....	63
4.2.4. <i>Cash In</i> (Pemasukan).....	70
4.2.4.1. Toyota Avanza	70
4.2.4.2. Suzuki APV.....	70
4.2.4.3. Daihatsu Luxio	71
4.2.5. <i>Cash Flow</i> Toyota Avanza	71
4.2.6. <i>Cash Flow</i> Suzuki APV.....	75
4.2.7. <i>Cash Flow</i> Daihatsu Luxio	78
4.2.8. Kuesioner Kepuasan Konsemen Dengan Tingkat Perbandingan Antara Toyota Avanza Dengan Daihatsu Luxio	82
4.2.8.1. Uji Validitas Kuesioner.....	82
4.2.8.2. Uji Reliabilitas Kuesioner	83
4.2.8.3. Penilaian Tingkat Kepuasan Responden.....	84

BAB V ANALISIS HASIL

5.1. Analisis Kuesioner Pemilihan Kendaraan.....	87
--	----

5.1.1.Kuesioner Terbuka	87
5.1.2.Kuesioner Penelitian pendahuluan	88
5.2. Analisis Perhitungan Biaya Operasi.....	89
5.3. Analisis Perhitungan <i>Net Present Value</i> (NPV).....	90
5.4. Analisis Perhitungan <i>Internal Rate Of Return</i> (IRR).....	91
5.5. Analisis Pemilihan Jenis Kendaraan	91
5.6. Analisis Sensitivitas	92

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan	98
6.2. Saran.....	99

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Spesifikasi Teknis Kendaraan	37
Tabel3.2 Harga Kendaraan.....	37
Tabel3.3 Penyusutan Kendaraan SOYD	38
Tabel3.4 Daftar Biaya Surat-Surat Kendaraan.....	38
Tabel3.5 Pemakaian Suku Cadang Pertahun	39
Tabel3.6 Peamakaian Pelumasan Pertahun.....	39
Tabel 3.7 Persentase Pajak Pendapatan	40
Tabel4.1 Harga Kendaraan.....	48
Tabel4.2 Daftar Biaya Surat-Surat Kendaraan.....	49
Tabel4.3 Pemakaian Suku Cadang Toyota Avanza	49
Tabel4.4 Pemakaian Suku Cadang Suzuki APV.....	50
Tabel 4.5 Pemakaian Suku Cadang Daihatsu Luxio	51
Tabel4.6 Pemakaian Pelumasan Berdasarkan Umur Teknis.....	52
Tabel4.7 Ban Kendaraan.....	52
Tabel4.8 Persentase Pajak Pendapatan	52
Tabel4.9Jumlah Responden Menurut Kategori Umur	54
Tabel4.10 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel4.11Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	55
Tabel4.12 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan	55
Tabel4.13 Jumlah Responden Berdasarkan Lama Berlangganan	56
Tabel4.14 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Mobil	56
Tabel 4.15 Spesifikasi Teknis Toyota Avanza.....	57
Tabel 4.16 Spesifikasi Teknis Suzuki APV	58
Tabel 4.17 Spesifikasi Teknis Daihatsu Luxio	59
Tabel4.18Rata-Rata jumlah Pemakaian Bahan Bakar Perhari.....	60
Tabel4.19 Rata-Rata Jarak Operasi Perhari	60
Tabel4.20 Rata-Rata JarakTempuh Perliter Bahan Bakar	60
Tabel4.21 Rata-Rata Jumlah Operasi Perbulan	60
Tabel4.22 Rata-Rata Pendapatan Kotor Kendaraan Perhari	61

Tabel4.23Data HargaKendaraan	61
Tabel4.24RekapitulasiBiayaPenyusutan	62
Tabel4.25Surat-SuratKendaraan	62
Tabel4.26PemakaianSukuCadang Toyota AvanzaTahunPertama (t=1).....	65
Tabel4.27TabelPemakaianSukuCadang Suzuki APV TahunPertama (t=1)	65
Tabel4.28PemakaianSukuCadangDaihatsu LuxioTahunPertama (t=1)	66
Tabel4.29PemakaianPelumasanPertahun (t=1)	66
Tabel4.30RekapitulasiCash outPadaTahunPertama (t=1)	66
Tabel4.31PemakaianSukuCadang Toyota AvanzaTahunKedua (t=2)	67
Tabel4.32PemakaianSukuCadang Suzuki APV TahunKedua (t=2).....	67
Tabel4.33PemakaianSukuCadang Daihatsu LuxioTahunKedua (t=2)	68
Tabel4.34RekapitulasiCash OutPadaTahunKedua (t=2).....	68
Tabel4.35PemakaianSukuCadangOver Haul (TurunMesin)	69
Tabel4.36RekapitulasiCash outPadaTahunKetiga (t=3).....	69
Tabel4.37RekapitulasiCash outPadaTahunKeempat (t=4).....	70
Tabel4.38RekapitulasiCash outPadaTahunKelima (t=5)	70
Tabel4.39Cash FlowPendapatan Toyota AvanzaSebelumPajak	71
Tabel4.40Cash FlowPendapatan Toyota AvanzaSetelahPajak.....	72
Tabel4.41Cash FlowPendapatan Suzuki APV SebelumPajak.....	75
Tabel4.42Cash FlowPendapatan Suzuki APV SetelahPajak.....	76
Tabel4.43Cash FlowPendapatan Daihatsu LuxioSebelumPajak	78
Tabel4.44Cash FlowPendapatan Daihatsu LuxioSetelahPajak	79
Tabel4.45UjiValiditas Daihatsu Luxio	82
Tabel 4.46UjiValiditasToyota Avanza	82
Tabel 4.47 HasilKuesioner Tingkat KepuasanKonsumen Mobil Daihatsu Luxio	84
Tabel 4.48 HasilKuesioner Tingkat KepuasanKonsumen Mobil Toyota Avanza.....	85
Tabel 4.49Perbandingan Tingkat KepuasanAntara Mobil Daihatsu Luxiodan Mobil Toyota Avanza	86
Tabel 4.50PerbandinganHasil IRR Dan Tingkat KepuasanKonsumen	86
Tabel 5.1 Variabel-Variabel Tingkat KepuasaKonsumen	87

Tabel 5.2 Pemilihan Jenis Kendaraan	88
Tabel 5.3 Rekapitulasi Biaya Operasional	89
Tabel 5.4 Perbandingan Analisa NPV Dengan Analisa IRR	91
Tabel 5.5 Laporan Rugi Laba Untuk Analisa Sensitivitas Kendaraan Toyota Avanza	93
Tabel 5.6 Pola <i>Cash Flow</i> Toyota Avanza	93
Tabel 5.7 Perhitungan IRR Pada Analisa Sensitivitas Suku Bunga 40% Terhadap Kendaraan Toyota Avanza	93
Tabel 5.8 Perhitungan IRR Pada Analisa Sensitivitas Suku Bunga 50% Terhadap Kendaraan Toyota Avanza	93
Tabel 5.9 Laporan Rugi Laba Untuk Analisa Sensitivitas Kendaraan Daihatsu Luxio	94
Tabel 5.10 Pola <i>Cash Flow</i> Daihatsu Luxio	94
Tabel 5.11 Perhitungan IRR Pada Analisa Sensitivitas Suku Bunga 40% Terhadap Kendaraan Daihatsu Luxio	95
Tabel 5.12 Perhitungan IRR Pada Analisa Sensitivitas Suku Bunga 50% Terhadap Kendaraan Daihatsu Luxio	95
Tabel 5.13 Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelanggan	96
Tabel 5.14 Perbandingan Hasil IRR dan Tingkat Kepuasan Konsumen	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Metodologi Penelitian	44
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan	47
Gambar 4.2 Grafik <i>Cash Flow</i> Sebelum Pajak Toyota Avanza	72
Gambar 4.3 Grafik <i>Cash Flow</i> Setelah Pajak Toyota Avanza	73
Gambar 4.4 Grafik <i>Cash Flow</i> Sebelum Pajak Suzuki APV	75
Gambar 4.5 Grafik <i>Cash Flow</i> Setelah Pajak Suzuki APV	76
Gambar 4.6 Grafik <i>Cash Flow</i> Sebelum Pajak Daihatsu Luxio	79
Gambar 4.7 Grafik <i>Cash Flow</i> Setelah Pajak Daihatsu Luxio	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Contoh Pengantar Kuesioner Penelitian Skripsi.....	L1
Lampiran2 Rekap Data Pemilihan Kendaraan Berdasarkan Tingkat Kepuasan Konsumen	L2
Lampiran 3 Hasil Pengolahan Data SPSS Korelasi Toyota Avanza	L3
Lampiran 4 Hasil Pengolahan Data SPSS Korelasi Daihatsu Luxio	L4
Lampiran 5 Rekap Data Responden Daihatsu Luxio.....	L5
Lampiran 6 Rekap Data Responden Toyota Avanza	L6

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transportasi mempunyai peranan penting dalam menciptakan pembangunan suatu negara dan wilayah, dengan transportasi dapat terjadi hubungan suatu daerah dengan daerah lainnya, yang dituju oleh penumpang, serta berfungsi sebagai sarana penunjang kegiatan dan aktifitas kehidupan manusia sehari-hari.

Besarnya tuntutan masyarakat terhadap peranan transportasi serta didukung kebijakan-kebijakan pemerintah, untuk pembangunan infrastruktur menyebabkan berkembangnya berbagai moda transportasi, moda transportasi yang banyak digunakan adalah mobil, kereta api, pesawat, kapal, dan lain-lain. Mengingat terbatasnya kemampuan masyarakat dalam menyediakan kendaraan pribadi, sehingga banyak perusahaan untuk membuka bisnis dibidang transportasi, salah satunya angkutan travel dengan berusaha dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Sumatera Barat khususnya Padang, merupakan salah satu kota yang banyak didatangi dari luar daerah seperti: Nangroe Aceh Darussalam, Sumatera Utara, Riau, Bangka Belitung, Bengkulu, Lampung, Sumatera Selatan, Yokyakarta, Bandung, Surabaya dan pulau jawa lainnya, bahkan ada yang dari luar negeri. Namun kali ini peneliti hanya akan membahas lintas Padang – Kerinci. Kerinci merupakan daerah Kabupaten yang terletak diprovinsi Jambi, yang menggunakan jalan raya sebagai jalur angkutan untuk melayani sebagian besar pergerakan penduduk, sehingga menyebabkan tingginya kebutuhan pemakaian angkutan umum. Jauh sebelum minibus untuk dijadikan travel yang saat ini banyak diminati penumpang, angkutan travel dahulu hanya dilakukan pada mobil – mobil besar seperti mobil bus besar, dan mobil Mitsubishi Canter PS100 (engkel), seiring bertambahnya waktu kewaktu jasa travel saat ini banyak

beralih kemobil kecil (minibus) untuk dijadikan jasa travel seperti: Toyota Avanza, Daihatsu Xenia, Toyota Inova, Suzuki APV, Grand Max, Daihatsu Luxio, Mitsubishi Kuda, Isuzu Phanter, Mitsubishi minibus L300 dan, Proton. Karena mobil - mobil tersebut jika dibandingkan dengan mobil besar seperti bus Mitsubishi Canter PS100 (engkel) waktu yang ditempuh lebih cepat dan lebih gersit dilintas jalan raya arah ke Kerinci yang cenderung sempit, mendaki, dan banyak tikungan ekstrim yang harus dilalui. Untuk mobil yang berukuran lebih besar saat ini seperti bus berukuran menengah Mitsubishi Canter PS100 (engkel), sebagian besar hanya dioperasikan pada keberangkatan dijam malam saja, karena dijam malam lintas Padang – Kerinci cenderung sepi. Namun terkadang Mitsubishi Canter PS100 (engkel) juga ada yang diberangkatkan dijam pagi jika semua mobil minibus penuh atau pada saat masa libur panjang di Sekolah, Kampus, kantor, (arus mudik) sehingga banyak orang sebagian besar menggunakan jasa travel.

Didalam menyediakan jasa transportasi, perusahaan/pengusaha travel biasanya memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi konsumen untuk memiliki pelanggan yang tetap, dan sebenarnya tujuan akhir yang diinginkan oleh perusahaan dimasa yang akan datang adalah terciptanya pelanggan tetap. Namun ada beberapa pelanggan mengeluhkan akan mobil yang diterjunkan, terkadang pelanggan merasa puas dan tidak puas atas mobil yang diberangkatkan berbeda dengan mobil yang mereka naiki sebelumnya. Oleh karena itu, banyak hal yang perlu dilakukan oleh perusahaan dalam memberikan rasa kepuasan kepada pelanggannya. yaitu dengan memberikan fasilitas yang lebih lengkap dan memadai. serta peningkatan pelayanan dari karyawan (Driver) armada mobil travel yang dioperasikan. Disamping itu juga perlu diketahui jenis mobil yang dirasa nyaman oleh penumpang.

CV. Travel Safa Marwa Padang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa angkutan travel yang berkedudukan di Jln. S. Parman Ulak Karang No.204 perusahaan tersebut berkeinginan melakukan pemilihan kendaraan yang tepat untuk dijadikan sebagai angkutan travel dalam pengoperasiannya, yaitu antara Toyota Avanza, Suzuki APV dan, Daihatsu Luxio,

berdasarkan kepuasan/kenyamanan pelanggan dan biaya operasional yang lebih ekonomis, guna mendapatkan keuntungan yang lebih besar dari pengoperasian kendaraannya. Dengan memperoleh keuntungan yang besar pengusaha berusaha menekan biaya operasi, biaya pemeliharaan dan biaya-biaya lain yang dikeluarkan, dengan tetap menghasilkan jasa angkutan yang baik dan memuaskan penumpang.

Agar permasalahan dapat diatasi, perlu diadakan penelitian pendahuluan untuk menentukan kelayakan investasi berdasarkan aspek ekonomi dalam bidang usaha angkutan dengan memilih jenis kendaraan yang tepat dioperasikan, dengan demikian pengusaha dapat mengetahui kelayakan usaha dan memperoleh keuntungan demi kelangsungan hidup dan kemajuan perusahaan.

1.2. Perumusan Masalah

Setelah dilakukan pengamatan pendahuluan pada tahap awal, yaitu penyebaran kuesioner pada 100 responden untuk mendapatkan 3 jenis mobil pemilihan kendaraan berdasarkan pilihan pelanggan dari 7 jenis mobil yang ada di CV. Travel Safa Marwa Padang yang layak dan cocok untuk dijadikan angkutan travel pada perusahaan angkutan travel adalah Toyota Avanza, Suzuki APV dan, Daihatsu Luxio. Untuk mewujudkan tujuan dan pengembangan usaha maka pengusaha perlu melakukan pengkajian ulang usaha. Permasalahan yang dihadapi yaitu: Bagaimana tanggapan pelanggan terhadap kepuasan armada mobil travel yang dilakukan oleh CV. Travel Safa Marwa Padang. Pemilihan kendaraan yang tepat, baik Toyota Avanza, Suzuki APV dan, Daihatsu Luxio untuk mengefisienkan biaya operasional perjenis kendaraan. Perusahaan perlu meninjau kembali jenis/tipe kendaraan yang tepat untuk dioperasikan, karena ini menyangkut biaya operasional, biaya suku cadang dan gaji pengemudi (*driver*) berdasarkan persen dari pendapatan kotor kendaraan yang akan dikeluarkan. Perlunya melakukan perbaikan mulai dari jadwal keberangkatan, fasilitas dan pemilihan kendaraan yang baik sehingga dapat mencapai tujuan yang diharapkan.

Dari uraian diatas maka penelitian akan mencoba membahas lebih lanjut mengenai permasalahan tersebut. Adapun judul yang diambil dalam

penelitian tugas akhir ini berjudul: **“Penilaian Kendaraan Angkutan Travel Trayek Padang-Kerinci Berdasarkan Aspek Ekonomi Dan Kepuasan Pelanggan”**.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Pemilihan alternatif kendaraan berdasarkan aspek ekonomis.!
2. Pemilihan jenis kendaraan yang paling nyaman bagi konsumen.!

1.4. Pembatasan Masalah

Untuk mempermudah pencapaian tujuan dari penelitian ini perlu dilakukan pembatasan terhadap permasalahan, agar dalam pembahasan nantinya tidak terlalu luas. Beberapa pembatasan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada angkutan travel CV. Travel Safa Marwa Padang.
2. Jenis angkutan travel yang dijadikan sampel dalam penelitian adalah Toyota Avanza, Suzuki APV dan, Daihatsu Luxio.
3. Diasumsikan tarif tiket tidak berubah selama dalam penelitian.
4. Biaya yang digunakan merupakan “*economic cost*” yaitu biaya yang tidak masuk pungutan-pungutan dan sumbangan-sumbangan.
5. Data *cash flow* yang dihitung adalah tahun 2015.
6. Diasumsikan tidak terjadi hal-hal yang mengakibatkan terjadinya pengeluaran diluar pengeluaran luar.

1.5. Pentingnya Pemecahan Masalah

Pembahasan dilakukan terhadap investasi untuk jasa angkutan travel berdasarkan biaya operasional, biaya suku cadang dan gaji berdasarkan persen terhadap penghasilan mobil secara kotor.

1.6. Sistematika Penulisan

Dalam sistematika penulisan tugas akhir ini, penulis memberikan uraian secara menyeluruh dengan maksud untuk mempermudah pembahasan dimana tiap-tiap bab mempunyai hubungan yang erat satu sama lain, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan teori-teori yang menerangkan definisi serta langkah-langkah penyelesaian masalah.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang prosedur dan langkah-langkah penelitian.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisikan tentang kumpulan data yang diperoleh selama melakukan penelitian serta pengolahan data.

BAB V ANALISA HASIL

Bab ini berisikan tentang penganalisaan data sehingga hasil yang didapatkan dapat dipakai menjadi kesimpulan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang kesimpulan yang merupakan rangkuman dari hasil penelitian dan saran yang didapat digunakan pada perusahaan yang berhubungan dengan persoalan.