

BAB II

GAMBARAN UMUM TAKSI KOSTI DAN IDENTITAS RESPONDEN

Pada bab ini disajikan gambaran umum mengenai Taksi Kosti dengan membahas sejarah singkat berdirinya perusahaan, visi, misi, logo perusahaan serta makna logo, lokasi perusahaan, dan struktur organisasi, lokasi perusahaan. Dengan dijelaskan profil Kosti Semarang agar mudah dipahami.

Pada bab ini juga dijelaskan gambaran umum responden yang menjelaskan identitas yang dipilih oleh peneliti untuk mendukung data yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Dengan dijelaskannya identitas responden akan dapat dengan mudah dipahami.

2.1 Sejarah Singkat Kosti Semarang

Koperasi Sopir Taksi Semarang atau lebih dikenal sebagai Kosti Semarang dalam pendiriannya memiliki sejarah singkat yaitu berawal dari para supir taksi dari PT. Wahana Eka Utama atau dikenal sebagai Atlas Taksi, hendak ingin mendirikan koperasi. Namun para supir terkendala oleh status perseroan terbatas tersebut. Dari sini para supir Atlas Taksi memiliki ide untuk mendirikan koperasi para supir taksi yang mencakup di wilayah Semarang. Sehingga pada tanggal 24 Januari 1996 resmi didirikan Koperasi Sopir Taksi Semarang atau Kosti Semarang. Lokasi kantor Kosti Semarang terletak di Kawasan Industri Candi Gatot Soebroto Blok 11 D, Semarang.

Kenapa lebih memilih koperasi karena mereka ingin menciptakan kesejahteraan anggota dan sesuai dengan “Trilogi Pembangunan” khususnya dengan menggerakkan ekonomi kerakyatan. Dengan begitu dapat dikelola oleh

anggotanya dan hasilnya juga untuk kesejahteraan anggotanya pula. Hal ini berbeda dengan PT dimana pengelolanya adalah majikan sedangkan supir tetap supir atau buruh dengan mendapatkan upah dimana yang sejahtera majikannya. Pada saat berdirinya Kosti Semarang sebagai sebuah solusi maraknya taksi di Kota Semarang yang tak menghormati para pelanggannya dengan menerapkan sistem tarif borongan. Dengan hadirnya Kosti ternyata mampu mendorong sportifitas pentarifan dengan argometer yang fair. Armada Kosti Semarang semakin berkembang dengan pertambahan jumlah armada yang awalnya 60 unit armada dengan menggunakan mobil Ford dan hingga kini sudah memiliki 315 unit armada dengan menggunakan mobil Chevrolet Lova, Toyota Limo dan Honda Mobilio. Kosti Semarang akan terus berusaha mempercepat perkembangan terutama standar layanan fokus pada kualitas, efisiensi, inovasi dan diferensiasi yang sesuai dengan harapan pelanggan.

2.2 Visi, Misi, dan Logo Kosti Semarang

Setiap perusahaan pasti memiliki gambaran, tujuan, impian, dan cita-cita yang ingin dicapai. Agar eksistensi perusahaan dalam dunia usaha tetap terjaga, maka perusahaan merumuskan impian dan cita-cita tersebut dalam sebuah visi dan misi. Visi dan misi merupakan konsep perencanaan yang disertai dengan tindakan sesuai dengan apa yang direncanakan untuk mencapai suatu tujuan. Suatu organisasi pasti mempunyai visi dan misi untuk mencapai tujuan dari perusahaan itu sendiri.

2.2.1 Visi

Visi Taksi Kosti adalah menjadi koperasi yang mengangkat martabat dan harkat pengemudi taksi. Visi ini bermakna bahwa Kosti tersebut adalah koperasi dapat menciptakan kesejahteraan anggota yaitu untuk memperkuat gerakan ekonomi kerakyatan dan usahanya dikelola dari, dan, oleh anggota, serta hasilnya juga untuk kesejahteraan anggota.

2.2.2 Misi

Dalam mewujudkan visi tersebut, maka dirumuskan misi perusahaan. Misi Taksi Kosti adalah meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan pengemudi taksi, merubah posisi pengemudi taksi dari buruh menjadi majikan atau sistem owner operator, menciptakan keseimbangan dan keselarasan pengemudi taksi semarang baik jasmani dan rohani, memberikan pelayanan kepada konsumen dan masyarakat semarang secara luas dengan aman, nyaman dan selamat sampai tujuan, serta memberikan sumbangsih kepada masyarakat dan pemerintah kota semarang dalam upaya menciptakan keamanan dan kenyamanan dalam hal transportasi.

2.2.3 Logo

Sebuah logo merupakan bagian penting bagi perusahaan, dimana setiap perusahaan memiliki pesaing dalam perkembangan usahanya. Perusahaan yang memiliki pesaing harus memiliki logo untuk menjadi pembeda dari yang lainnya, sehingga citra dari perusahaan tidak dapat tertukar dengan citra perusahaan lainnya. Maka berikut merupakan logo Kosti Semarang:



Gambar 2.1
Logo Kosti Semarang
Sumber: Kosti Semarang, 2019

Logo Taksi Kosti terdiri dari stir mobil dan lambang koperasi, stir mobil memiliki makna mengarahkan kemana tujuan penumpang yang akan dicapai. Kemudian lambang koperasi yang meliputi:

- a. Rantai melambangkan persahabatan yang kekal diantara sesama anggota.
- b. Gigi roda melambangkan usaha/karya yang terus menerus.
- c. Kapas dan padi melambangkan kemakmuran yang diusahakan dan harus dicapai oleh Koperasi.
- d. Timbangan melambangkan keadilan sosial.
- e. Bintang dan perisai melambangkan pancasila.
- f. Pohon beringin melambangkan sifat kemasyarakatan berkepribadian Indonesia yang kokoh dan berakar.

Hal ini berarti Kosti Semarang sebagai koperasi yang mengedepankan kesejahteraan para anggotanya siap mengarahkan kemana tujuan penumpang yang akan dicapai.

2.3 Lokasi dan Kontak Perusahaan

2.3.1 Lokasi Perusahaan

Salah satu keputusan yang paling penting yang dibuat oleh perusahaan adalah dimana mereka akan menentukan lokasi strategis. Lokasi yang strategis adalah wilayah penempatan operasional sebuah perusahaan yang dapat memberikan keuntungan maksimal terhadap perusahaan tersebut, karena tujuan strategi lokasi adalah untuk memaksimalkan keuntungan lokasi bagi perusahaan.. Lokasi kantor Kosti Semarang terletak di Kawasan Industri Candi Gatot Soebroto Blok 11 D, Semarang. Dengan nomor telepon (024) 7613976 - 7613973. Alasan kenapa memilih lokasi tersebut adalah biaya sewa yang lebih murah dibanding membangun kantor di pusat kota yang biaya sewanya sangat mahal, lokasi yang sangat luas untuk membangun fasilitas-fasilitas untuk operasional Kosti karena di lokasi ini selain digunakan untuk kantor operasional Kosti juga sebagai bengkel dan garasi.

Lokasi pangkalan taxi Kosti Semarang yaitu terminal Banyumanik, Plaza Hotel, Mangkang, Terboyo, Citra Land, Citarum, Ketileng, Hotel Pandanaran, Hotel Grasia, Simpanglima, RS. Tlogorejo, RS. Tugu, RS. Pantiwiloso, RS. Dr. Kariadi.

2.3.2 Kontak Perusahaan

Alamat : Kawasan Industri Candi Blok 11D, Jl. Gatot Subroto, Semarang,
Jawa Tengah

Telepon : (024) 761.3333

Fax : (024) 762.7427

Email : admin@kostisemarang.com

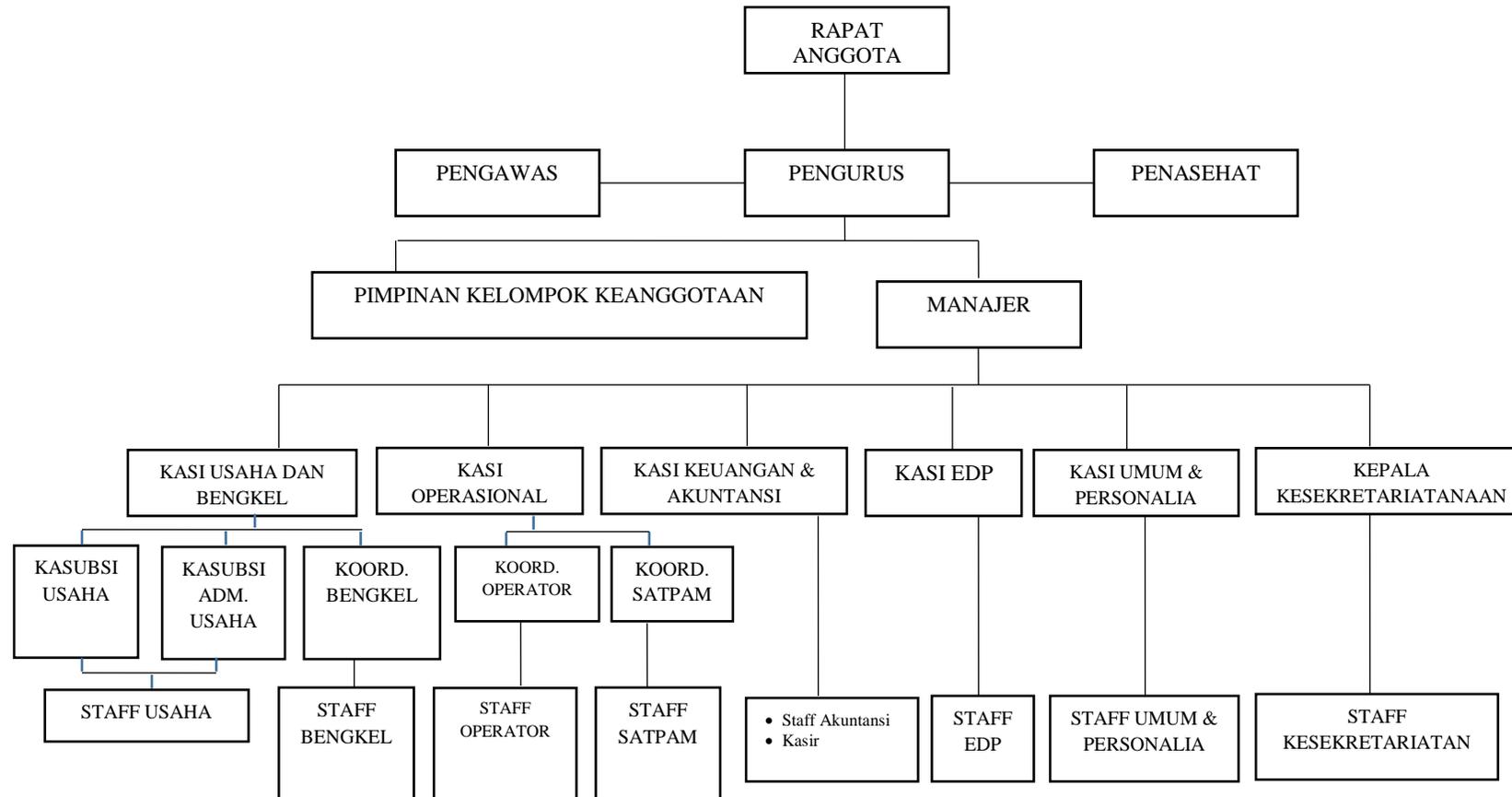
Website : www.kostisemarang.com

2.4 Struktur Organisasi Taksi Kosti Semarang

Struktur organisasi merupakan susunan komponen-komponen (unit-unit kerja) dalam organisasi struktur organisasi menunjukkan adanya pembagian kerja dan menunjukkan bagaimana fungsi-fungsi atau kegiatan-kegiatan yang berbeda-beda tersebut diintegrasikan (koordinasi). Selain dari pada itu struktur organisasi juga menunjukkan spesialisasi-spesialisasi pekerjaan, saluran perintah dan penyampaian laporan.

Menurut Sutarto (2008) terdapat beberapa macam bentuk struktur organisasi yaitu bentuk jalur atau lini, bentuk fungsional, bentuk lini dan staff, bentuk fungsional dan staff, bentuk fungsional dan jalur kemudian bentuk jalur, fungsional, dan staff.

Berikut adalah struktur organisasi yang ada pada Kosti Semarang sebagai berikut:



Gambar 2.2

Struktur Organisasi Koperasi Sopir Transportasi Semarang

Sumber: HRD Taksi Kosti Semarang, 2019

Berdasarkan Gambar 2.2 struktur organisasi pada Kosti Semarang masuk kedalam kategori struktur organisasi lini.

2.5 Deskripsi Pekerjaan

2.5.1 Rapat Anggota

Rapat anggota merupakan pemegang kekuasaan tertinggi dalam Koperasi. Rapat anggota memiliki tugas dan wewenang menetapkan rencana kerja, rencana anggaran pendapatan dan belanja koperasi serta pengesahan laporan keuangan, mengesahkan pertanggungjawaban pengurus dalam pelaksanaan tugasnya dan pelaksanaan tugas pengawas tambahan ini bila koperasi mengangkat pengawas tetap. Pemilihan, pengangkatan dan pemberhentian pengurus dan pengawas. Rapat anggota dilakukan sekurang-kurangnya sekali dalam 1 (satu) tahun. Rapat Anggota ini beranggotakan Pengurus, Pengawas dan Penasehat (apabila diperlukan).

2.5.2 Pengurus

Pengurus koperasi adalah orang-orang yang dipilih untuk masa jabatan paling lama lima tahun sesuai dengan anggaran koperasi. Sepertiga anggota pengurus koperasi dapat dipilih dari orang-orang yang bukan anggota koperasi, sedangkan sisanya sebesar dua pertiga adalah harus benar-benar berasal dari anggota koperasi. Pengurus koperasi bertanggung jawab langsung kepada rapat anggota. Tugas dan kewajiban pengurus koperasi adalah memimpin organisasi dan usaha koperasi serta mewakilinya di muka dan di luar pengadilan sesuai dengan keputusan-keputusan rapat anggota.

Pengurus koperasi dipilih dari dan oleh anggota dalam rapat anggota untuk masa jabatan 3 (tiga) tahun. Pengurus memiliki tugas dan kewajiban pengurus meliputi:

- a. Menyelenggarakan dan mengendalikan usaha koperasi
- b. Mengajukan rencana kerja, anggaran pendapatan dan belanja koperasi
- c. Menyelenggarakan rapat anggota
- d. Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas kepengurusannya

Dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya pengurus dibantu oleh Pimpinan Kelompok Anggota dan Manajer.

2.5.3 Pengawas

Pengawas adalah perangkat organisasi yang mendapat kuasa dari Rapat Anggota untuk mengawasi pelaksanaan keputusan Rapat Anggota yang khususnya menyangkut organisasi, kelembagaan, pendidikan, serta penyuluhan. Pengawas dipilih dari, oleh dan untuk anggota. Sebenarnya, tugas pengawas bukan untuk mencari-cari kesalahan, melainkan untuk menjaga agar kegiatan yang dilaksanakan oleh koperasi sesuai dengan keputusan Rapat Anggota. Apabila menemukan kesalahan, maka pengawas perlu mendiskusikanya bersama pengurus untuk kemudian diambil tindakan. Setelah itu, hasil pengawasan dilaporkan kepada Rapat Anggota. Pengawas dipilih dari dan oleh anggota dalam rapat anggota untuk masa jabatan 3 (tiga) tahun dan jumlahnya 3 (tiga) orang. Pengawas memiliki kewajiban yaitu:

- a. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijaksanaan dan pengelolaan koperasi
- b. Meneliti catatan dan pembukuan yang ada pada koperasi
- c. Memberikan koreksi, saran, teguran dan peringatan kepada pengurus
- d. Membuat laporan tertulis tentang hasil pelaksanaan tugas pengawasan kepada rapat anggota

2.5.4 Penasehat

Apabila penasehat diperlukan, pengurus dapat mengangkat penasehat atas persetujuan rapat anggota. Penasehat dapat diangkat dari anggota dan bukan anggota yang mengetahui seluk beluk tentang perkoperasian. Penasehat bertugas memberi saran/anjuran kepada pengurus untuk kemajuan organisasi dan usaha koperasi, baik diminta maupun tidak diminta.

2.5.5 Pimpinan Kelompok Anggota

Pimpinan kelompok keanggotaan memiliki kewajiban yaitu : berperan serta dalam kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh koperasi baik dibidang organisasi maupun usaha, membina kerukunan anggota kelompoknya maupun dengan kelompok-kelompok lainnya demi terwujudnya persatuan dan kesatuan anggota koperasi, dan wajib hadir dalam rapat-rapat koordinasi dengan pengurus sesuai dengan undangan pengurus.

2.5.6 Manajer

Manajer adalah seorang tenaga profesional yang memiliki kemampuan sebagai pemimpin tingkat pengelola, yang diangkat dan diberhentikan oleh

Pengurus setelah dikonsultasikan dengan Pengawas. Manajer bertanggung jawab sepenuhnya pada Pengurus Koperasi. Manajer dapat diundang sebagai pendamping atau peninjau dalam rapat kelompok anggota dan rapat anggota. Manajer memiliki tugas pokok yaitu menyelenggarakan, mengelola dan mengembangkan serta menjamin kelancaran usaha-usaha koperasi.

Adapun tugas dan wewenang seorang manajer Kosti Semarang yaitu:

- a. Menyampaikan laporan pertanggungjawaban yang meliputi pengelolaan usaha serta laporan keuangan kepada pengurus sekurang-kurangnya setiap 6 (enam) bulan sekali
- b. Memimpin dan mengelola usaha Kosti Semarang
- c. Membina karyawan koperasi sesuai kebijakan umum pengurus

Dalam hal ini Manajer bertanggungjawab kepada Pengurus Kosti Semarang. Dan dalam melaksanakan tugasnya manajer dibantu oleh Kasi Usaha dan Bengkel, Kasi Operasional, Kasi Keuangan dan Akuntansi, Kasi EDP, Kasi Umum dan Personalia, serta Kepala Kesekretariatan.

2.5.7 Kasi Usaha dan Bengkel

Bertanggung jawab kepada Manager. Adapun tugas-tugas Kasi Usaha Dan Bengkel adalah:

- a. Menyusun rencana kerja dan rencana anggaran usaha dalam hal ini pengadaan Spare part.
- b. Melakukan control dan pengawasan kerja pada staff gudang dan bengkel.

- c. Menyusun dan merumuskan mekanisme kerja untuk pelayanan usaha dan bengkel kepada anggota.
- d. Melakukan kontrol terhadap stok spare part guna pelayanan kepada anggota.
- e. Meningkatkan motivasi kerja dan disiplin kerja seluruh karyawan yang ada dibawahnya dan menjaga keharmonisan kerja.
- f. Membuat laporan persediaan gudang dan melakukan proses secara periodik.
- g. Membuat laporan hasil usaha cuci armada dan doorsmer.

Adapun wewenang Kasi Usaha dan Bengkel adalah:

- a. Ikut menentukan rekaan dalam pengadaan kebutuhan stok barang gudang dengan persetujuan manager.
- b. Menindak lanjuti hubungan kerjasama dengan rekaan yang disetujui
- c. Ikut menentukan pengangkatan, mutasi, penambahan dan sanksi terhadap karyawan dibawahnya.
- d. Melakukan negosiasi awal kepada rekaan sebelum diketahui dan disetujui oleh manager.

Kasi Usaha dan Bengkel membawahi langsung Kepala Mekanik/ Staff Mekanik, Kasubsi Administrasi Usaha yang terdiri dari Staff Administrasi Bengkel dan Staff Administrasi Gudang, serta Kasubsi Usaha/ Staff Storing. Berikut adalah karyawan yang di bawah Kasi Usaha dan Bengkel:

1. Koordinator Bengkel atau Kepala Mekanik

Kepala Mekanik memiliki tanggung jawab kepada Kasi Usaha dan Bengkel.

Tugas-tugas Kepala Mekanik:

- a) Memberikan tugas perbaikan armada kepada mekanik sesuai dengan keahlian masing-masing berdasarkan SPK (Surat Perintah Kerja)
- b) Melakukan uji kelayakan (test drive) untuk menentukan kerusakan armada (proses deteksi).
- c) Menguji kontrol yang bersifat teknis terhadap perbaikan armada yang dilakukan oleh mekanik (proses perbaikan).
- d) Melakukan test drive untuk menentukan hasil kerja pekerjaan mekanik (proses finishing).
- e) Membangun dan membina suasana kerja yang kondusif dilingkungan kerjanya agar tercapai target-target yang telah direncanakan.
- f) Melakukan koordinasi kerja yang baik terhadap bawahannya maupun dengan bagian-bagian lain yang terkait.
- g) Melakukan upaya dan cara-cara secara teknis untuk meningkatkan produktifitas kerja mekanik.
- h) Membuat jadwal kerja karyawan bawahannya.

Kepala Mekanik juga memiliki kewenangan sebagai berikut:

- a) Menentukan jenis perbaikan yang dapat dilakukan dibengkel luar/rekanan.

- b) Mengajukan permintaan suku cadang dan bahan-bahan lainnya kepada bagian administrasi bengkel.
- c) Menginformasikan/ mengambil tindakan terhadap staff dibawahnya yang melanggar ketentuan yang berlaku berupa teguran.
- d) Mensyahkan jumlah jam kerja lembur karyawan dibawahnya.
- e) Memberikan pengetahuan dan keterampilan sesuai dengan kebutuhan kerja kepada mekanik.

2. Staff Bengkel atau Staff Mekanik

Staff mekanik bertanggung jawab kepada Kepala Mekanik

Tugas – tugas Staff Mekanik:

- a) Melakukan perjalanan perbaikan armada sesuai SPK (Surat Perintah Kerja) yang diberikan.
- b) Memberikan penjelasan secara teknis kepada anggota mengenai kondisi armada yang dilaporkan.
- c) Mengusulkan penggantian suku cadang kepada kepala mekanik.
- d) Meminta kepada kepala mekanik untuk mengecek ulang armada yang telah diperbaiki dan memutuskan layak tidaknya armada beroperasi.
- e) Mejaga kualitas kerja dan pelayanan terhadap perawatan dan perbaikan armada.
- f) Melakukan koordinasi kerja berdasarkan prosedur armada masuk bengkel.

- g) Mengontrol dan mengecek kondisi peralatan kerja dan kunci-kunci bengkel yang telah diberikan.
- h) Membangun dan membina suasana kerja yang kondusif diantara para mekanik.

3. KASUBSI Administrasi Usaha

Kasubsi Adminstrasi Usaha bertanggung jawab kepada Kasi Usaha dan Bengkel yang melaksanakan tugas administrasi di Taksi Kosti yang terdiri dari Adminstrasi Bengkel dan Administrasi Gudang.

- 1) Administrasi Bengkel
- 2) Administrasi Gudang

4. KASUBSI Usaha/Staff Storing

Tugas-tugas Staff Storing:

- 1) Melakukan perbaikan terhadap armada yang rusak diluar Pool Kosti Semarang.
- 2) Melaporkan perbaikan armada yang tidak dapat diperbaiki kepada Kepala Mekanik.
- 3) Melaporkan armada – armada yang rusak diluar jam kerja bengkel kepada petugas operasional.
- 4) Memberi laporan keluar dan masuk storing kepada petugas Satpam.
- 5) Menginventarisasi peralatan-peralatan kunci storing.
- 6) Membuat dan mencatat keluar masuknya suku cadang yang ada di Storing.

- 7) Melakukan order kebutuhan – kebutuhan suku cadang kepada Gudang.
- 8) Melakukan inventarisasi persediaan suku cadang.
- 9) Memelihara kebersihan dan menjaga kondisi mobil storing.

2.5.8 Kasi Operasi

Kasi Operasi bertanggung jawab kepada Manajer dalam mengoperasikan Kosti Semarang. Tugas Kasi Operasi:

- a. Menyusun rencana kegiatan beserta anggaran pengoperasian untuk mencapai sasaran.
- b. Menyusun anggaran perawatan radio dan pengelolaan pool.
- c. Memberikan petunjuk- petunjuk pelaksanaan operasi dan mengkoordinasikan kerja dengan atasan serta bawahannya.
- d. Meningkatkan aktifitas kerja di jajaran staff bawahannya.
- e. Memimpin penyusunan rencana dan peningkatan keterampilan anggota dalam menjalankan pekerjaan.
- f. Meningkatkan publikasi dan promosi Kosti Semarang kepada pihak luar.

Kasi Operasi juga mempunyai fungsi-fungsi sebagai berikut:

- a. Merencanakan pengoperasian jadwal operasi anggota sesuai dengan peraturan khusus untuk mencapai sasaran.
- b. Melaksanakan dan memberi petunjuk- petunjuk pelaksanaan operasi sesuai dengan perencanaan.

- c. Mengkoordinasikan dan membina serta memotivasi keharmonisan kerja karyawan dilingkungannya.
- d. Mengevaluasi kembali jadwal operasi anggota yang sesuai dengan rencana.
- e. Melaporkan kepada kabag operasi dan manager mengenai pelaksanaan operasi sesuai dengan perencanaan.
- f. Pengawasan terhadap armada/ anggota yang beroperasi KS. LS dan bersaldo minus.
- g. Membuat jadwal kerja pengurusan perpanjangan perijinan: STNK, KIR, Frekwensi Radio, Ijin Usaha dan Terra

Wewenang Kasi Operasi sebagai berikut:

- a. Mengusulkan kebutuhan, pengangkatan promosi, mutasi peningkatan kesejahteraan serta mengevaluasi proses kerjaj karyawan bawahan.
- b. Memberikan sanksi keada anggota yang melanggar ketentuan pengoperasian.
- c. Memberikam teguran terhadap staff jajaran bawahannya yang melanggar ketentuan yang berlaku berupa teguran atau surat peringatan tertulis.
- d. Mengambil keputusan dan tindakan demi kelancaran kegiatan operasi.
- e. Mengusulkan kepada Kabag Operasi dan Manager atau mengusulkan tindakan atas pelanggaran ketentuan- ketentuan operasi yang berlaku.
- f. Menyetujui/ mengetahui setiap pengeluaran uang yang dilaksanakan untuk menyelesaikan kasus kecelakaan.

Kasi Operasi membawahi langsung Pengendalian Operasional (DALOP), Satpam, Administrasi Operasional, SPJ/ Kasir Pool, Rakom, Petugas Cekker. Berikut penjelasannya:

1. Satuan Pengamanan (SATPAM)

Satpam/ Satuan Pengamanan bertanggung jawab kepada Kasi Operasi.

Staff/ Koordinator Satpam mempunyai tugas- tugas:

- a) Mengontrol keadaan lingkungan kantor.
- b) Meningkatkan aktifitas kerja di jajaran staf bawahannya.
- c) Mengontrol keluar masuknya armada taksi Kosti Semarang.
- d) Mencatat dan mengawasi keluar masuknya tamu.
- e) Mencatat setiap adanya kejadian- kejadian dan mengkoordinasikan kejadian tersebut kepada Kasi Operasi / kepala Dal Ops
- f) Melakukan penanganan sementara terhadap armada taksi Kosti Semarang yang mengalami kecelakaan atau kejadian- kejadian bila dianggap perlu dan mengkoordinasikan kepada Kasi Operasi / Kepala Dal. Ops

2. Staf/Koordinator Rakom

Staf/ Koordianator Rakom bertanggung jawab kepada Kasi Operasi.

Adapun tugas- tugas dari Staf/ Koordinator Rakom adalah:

- a) Mengumpulkan informasi dan menganalisa tingkat pelayanan yang diberikan.
- b) Menyusun rencana dan berupaya mencari cara- cara didalam meningkatkan pelayanan masyarakat dan radio komunikasi.

- c) Membuat laporan kemajuan order dan performance pelayanan radio dan masyarakat.
- d) Membina, memotivasi dan menjaga hubungan kerja yang harmonis dilingkungan Rakom dan memelihara hubungan baik dengan konsumen.
- e) Melayani secara cepat pesanan armada taksi dari konsumen.
- f) Menyampaikan pesan dengan menggunakan kata- kata yang sopan, jelas dan singkat.
- g) Mencatat dan memantau armada yang sanggup menerima pesanan hingga konsumen naik ke armada.
- h) Menyampaikan pesan- pesan kepada konsumen dalam rangka meningkatkan citra pelayanan Kosti Semarang.
- i) Mencatat pelanggan- pelanggan tetap beserta alamatnya agar tercipta komunikasi yangbaik pada waktu permintaan pesanan berikutnya.
- j) Menyampaikan pesan kearmada secara adil, bertanggung jawab dan obyektif.
- k) Mencatat pesanan dan dalam selang waktu tertentu disampaikan ke armada dengan memperkirakan kemampuan jangkauan armada.
- l) Mencatat armada Kosti Semarang yang mengalami kecelakaan atau penodongan untuk disampaikan kepada Satpma / Petugas Laka.
- m) Menyampaikan informasi yang dianggap perlu kepada seluruh anggota.

- n) Mencatat jumlah pesanan yang akan masuk, baik yang terlayani maupun yang tidak terlayani setiap harinya dan dilaporkan kepada Kasi Operasi.
- o) Menciptakan pelayanan yang baik kepada pengguna jasa taksi melalui radio komunikasi.

3. Petugas SPJ (Surat Perintah Kerja)

Tugas SPJ:

- a) Membuat laporan harian anggota yang beroperasi.
- b) Memeriksa kebenaran jadwal pengemudi batangan/ cadangan yang beroperasi setiap hari.
- c) Membuat laporan administrasi pengeluaran/ pemasukan SPJ setiap anggota dengan membuat rekap armada yang beroperasi.
- d) Memeriksa surat- surat dan kelengkapan kendaraan yang telah ditetapkan setiap akan beroperasi dan setelah beroperasi.
- e) Melakukan koordinasi kerja dengan atasan dan unit lainnya.
- f) Melaporkan anggota- anggota yang tidak memnuhi standar operasi agar beroperasi sesuai dengan ketentuan operasi dengan membuat laporan keaktifan setiap bulannya.
- g) Mengusahakan pengoperasian armada- armada dengan menekan TO sekecil mungkin dan membuat laporan keaktifan operasional armada setiap bulannya.
- h) Melaporkan anggota- anggota yang melakukan penyimpangan- penyimpangan terhadap penggunaan SPJ.

- i) Melakukan pemberhentian pengoperasian terhadap anggota yang mempunyai tunggakan-tunggakan kewajiban keuangan, kurang setor dan piutang lainnya dengan mengkoordinasikan kerja kepada Kasi Operasi.
- j) Membantu dan mengumpulkan surat-surat dan mendistribusikan surat-surat armada dalam pengurusan surat-surat tersebut.

4. Kasir Pool

Tugas Kasir Pool sebagai berikut:

- a) Menerima dan menghitung jumlah setoran armada berdasarkan SPJ anggota.
- b) Merekap uang setoran kebuku harian kas.
- c) Memberikan tanda bukti penerimaan setoran (TBS) kepada anggota untuk diperiksa dan ditandatangani.
- d) Merapikan uang yang telah diterima dari anggota setelah armada masuk semua.
- e) Menghitung dan memeriksa kembali atas kebenaran uang setoran.
- f) Melaporkan anggota yang tidak melakukan setoran dan kurang setor dengan mengkoordinasikan kepada Kasi Operasi berdasarkan laporan armada yang tidak masuk Pool dan tidak setoran.

5. Petugas Ccekker Armada

Tugas Petugas Ccekker sebagai berikut:

- a) Mencatat dan mengontrol armada yang masuk bengkel Kosti Semarang.

- b) Mencatat dan mengkoordinasikan dengan bagian bengkel dan gudang setiap adanya kejadian- kejadian yang tidak sesuai dengan menontrol armada di bengkel kosti semarang maupun rekanan.
- c) Mencatat dan mengkoordinasikan armada- armada kosti semarang yang tidak lengkap terhadap atribut- atribut yang telah ditetapkan.
- d) Mengkoordinasikan dengan petugas SPJ dalam usaha pengoperasian armada dengan menekan TO sekecil mungkin terhadap armada yang rusak.
- e) Membuat laporan perkembangan armada taksi kosti semarang baik armada rusak maupun TO (tidak operasi) ke Kasie. Operasional.

2.5.9 Kasi Keuangan & Akuntansi

Kasi Keuangan & Akuntansi bertanggung jawab kepada manajer dalam hal pendanaan Kosti Semarang. Adapun tugas- tugas Kasi Keuangan dan Akuntansi antara lain:

- a. Melakukan posting transaksi pemasukan dan pengeluaran Kas (Kas Pusat, Kas Simpan Pinjam, Kas Seragam dan Kas Keanggotaan).
- b. Melakukan posting transaksi memorial.
- c. Melaporkan hasil posting transaksi tersebut kepada Kabag Keuangan dan Akuntansi untuk disetujui.
- d. Mengarsipkan bukti- bukti pengeluaran, penerimaan kas, penerimaan kas, penjualan, pembelian barang dari gudang dan bukti memorial.
- e. Bekerjasama dengan kasi umum dan personalia memotong gaji pengurus, dan karyawan untuk angsuran pinjaman khusus.

- f. Membuat laporan saldo pinjaman khusus (pengurus dan karyawan)
- g. Melaporkan tersebut kepada kabag keuangan dan akuntansi.
- h. Melaporkan laporan keuangan bulanan kepada kabag keuangan dan akuntansi yang terdiri dari neraca dan perhitungan hasil usaha beserta lampiran- lampirannya paling lambat setiap tanggal 17 pada bulan tersebut.
- i. Membuat laporan harian saldo hutang rekaan.
- j. Menyusun rencana cash flow bulanan setiap bulannya.
- k. Melaporkan realisasi cash flow bulanan dengan rencana cash flow bulanan kepada kabag keuangan, umum dan personalia.
- l. Bekerjasama dengan kasi umum dan personalia dalam perhitungan gaji setiap bulannya.
- m. Membantu tugas- tugas kabag keuangan dan akuntansi.
- n. Membuat laporan tunggakan keanggotaan.
- o. Membuat tanda terima untuk setiap tagihan dari rekanan yang masuk.
- p. Memberikan informasi tanggal pembayaran kepada para rekanan setelah ditetapkan oleh kabag keuangan dan akuntansi.
- q. Melayani pengambilan simpanan pengemudi.
- r. Melakukan posting transaksi penjualan dan pembelian barang dari gudang.
- s. Melakukan pendaftaran terhadap pemesanan seragam

Dalam hal ini Kasi Keuangan dan Akuntansi di bantu oleh Kasir dan Staf Keuangan dan Akuntansi.

1. Kasir

Tugas Kasir:

- a) Menerima dan mengeluarkan uang berdasarkan otorisasi pejabat yang berwenang (bendahara/ pengurus).
- b) Bertanggung jawab terhadap penerimaan dan pengeluaran uang yang terjadi.
- c) Mengelola dan mengatur secara teknis administrasi kas dalam bentuk pemasukan dan pengeluaran uang.
- d) Membukukan laporan atau bukti- bukti pemasukan dan pengeluaran kemudian menyerahkan bukti- bukti transaksi kepada bagian akuntansi dan melaporkan hasilnya kepada kabag keuangan dan akuntansi.
- e) Mengecek kebenaran jumlah fisik uang kas yang diterima setiap harinya sesuai dengan bukti penerimaan.
- f) Mencatat penerimaan dan pengeluaran uang.
- g) Mencatat rincian penerimaan dan pengeluaran uang.
- h) Mencatat rincian penerimaan dan pengeluaran uang.
- i) Bertanggung jawab atas penyimpanan uang tunai di brankas.

2. Staff Keuangan dan Akuntansi

Tugas Staff Keuangan dan Akuntansi:

- a) Membuat laporan perubahan kas dan bank setiap hari untuk dilaporkan kepada kabag keuangan dan akuntansi.
- b) Membuat laporan dana keanggotaan.

- c) Melakukan posting transaksi penjualan dan pembelian barang gudang.
- d) Mengarsip bukti- bukti penjualan dan pembelian barang gudang.
- e) Melaporkan hasil posting transaksi- transaksi tersebut di atas kepada kabag keuangan dan akuntansi untuk disetujui.
- f) Membuat laporan perubahan saldo hutang rekanan setiap hari.
- g) Membantu tugas- tugas kasi keuangan dan akuntansi.

2.5.10 Kasi EDP

Kasi EDP memiliki tanggung jawab kepada Manajer. Kasi EDP dibantu oleh Staf Akuntansi Administrasi Anggota. Adapun tugas- tugas Kasi EDP ialah:

- a. Memproses laporan pemakaian perawatan armada.
- b. Bekerjasama dengan staff keuangan dan akuntansi mencocokkan pemakaian perawatan armada.
- c. Memproses laporan perkembangan saldo dana armada.
- d. Mencocokkan laporan perkembangan saldo dana armada dengan staff keuangan dan akuntansi.
- e. Bertanggungjawab melaporkan laporan saldo dana ramada secara periodik (bulanan) kepada kabag keuangan dan akuntansi.
- f. Menyusun dan melaporkan perkembangan saldo dana armada kepada kabag keuangan dan akuntansi paling lambat setiap tanggal 15 setiap bulannya.
- g. Melayani anggota untuk perhitungan laporan saldo dana armada (anggota komplain).

- h. Melaporkan hasil perhitungan dengan anggota tersebut kepada kabag keuangan dan akuntansi.
- i. Memproses laporan tunggakan laka.
- j. Membuat daftar transfer anggota bagi armada lunas setiap bulannya.
- k. Merahasiakan sistem dan data serta memproteksi akses informasi sesuai dengan hirarki manajemen keanggotaan.
- l. Membantu tugas- tugas kabag keuangan dan akuntansi.
- m. Membuat laporan simpanan wajib, santunan kematian, dan seragam.

1. Staff Akuntansi Administrasi Anggota

Tugas Staff Administrasi Anggota:

- a) Membuat laporan setoran harian masing- masing ramda.
- b) Membuat rekap setoran bulanan masing- masing armada.
- c) Bekerjasama dengan staff keuangan dan akuntansi mencocokkan rekap setoran armada setiap bulannya.
- d) Melaporkan rekap setoran bulanan masing- masing armada kepada stfaff akuntansi administrasi anggota.
- e) Membuat laporan LK/KS setoran bravo ALB dan CA setiap hari.
- f) Melaporkan LS/KS tesebut kepada staff keuangan dan akuntansi.
- g) Melayani perhitungan LS/KS dengan anggota ALB dan CA.
- h) Membantu tugas- tugas staff keuangan dan administrasi anggota.
- i) Membuat laporan KS/LS bulanan masing- masing AIB maupun CA.
- j) Membuat laporan perhitungan beras bagi ALB maupun CA.
- k) Membuat laporan simpanan pengemudi.

- l) Membuat laporan simpan pinjam.

2.5.11 Kasi Umum & Personalia

Kasi Umum & Personalia membantu Manajer yang berhubungan dengan Karyawan. Tugas –tugas Kasi Umum dan Personalia:

- a. Mengusulkan rekrutmen dan mutasi karyawan.
- b. Membuat laporan penilaian/ pemantauan kondite karyawan setiap bulan bekerjasama dengan masing- masing kepala bagian.
- c. Melakukan kontrol absensi karyawan setiap hari.
- d. Membuat laporan pengambilan hak cuti karyawan setiap bulan.
- e. Membuat laporan karyawan yang meninggalkan kantor pada jam kerja baik dalam hal tugas kantor atau kepentingan pribadi.
- f. Membuat laporan beban kantor yang terdiri dari: Beban ATK, Beban Listrik, Beban Telepon, Beban Konsumsi Rapat, Beban BPJS, Beban Gaji
- g. Bertanggung jawab terhadap pengendalian beban- beban kantor.
- h. Membuat laporan daftar inventaris kantor.
- i. Melaporkan daftar gaji bulanan karyawan yang akan dibayarkan kepada kasi akuntansi dan keuangan.
- j. Bertanggung jawab terhadap pembayaran gaji setiap bulannya.

Wewenang dari Kasi Umum dan Personalia:

- a. Mengambil tindakan terhadap staff bagian yang lain yang melanggar ketentuan yang berlaku berupa teguran dan peringatan tertulis.

- b. Ikut menentukan pengangkatan, mutasi, promosi, pemberian sanksi dan pemberhentian karyawan yang ada dibawahnya.
- c. Mengusulkan kebutuhan anggaran untuk keperluan pemeliharaan inventaris kantor dan lingkungan kantor.
- d. Ikut menentukan gaji, tunjangan dan fasilitas kesejahteraan karyawan.

2.5.12 Kepala Kesekretariatan

Tugas-tugas Sekretariatan:

- a. Membantu kelancaran tugas kerja dari pengurus dan manajemen dalam rangka kegiatan organisasi dan usaha.
- b. Pengarsipan laporan kegiatan usaha.
- c. Pengarsipan surat masuk dan keluar baik internal maupun eksternal dan kegiatan surat menyurat.
- d. Pencatatan dan pengarsipan kegiatan kepengurusan, keanggotaan dan administrasi keanggotaan.
- e. Melakukan numerasi dan pengkodean surat- menyurat baik internal maupun eksternal.

2.6 Identitas Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah penumpang yang pernah menggunakan jasa Taksi Kosti Semarang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling* dan *purposive sampling*. Maka dalam penelitian ini pengambilan sampel secara *purposive* akan dilakukan pada responden yang memiliki kriteria sebagai berikut: penumpang yang pernah menggunakan jasa

Taksi Kosti Semarang lebih dari satu kali dalam kurun waktu satu bulan, berusia minimal 18 tahun, dan bersedia diwawancarai dan mengisi kuesioner terkait dengan penelitian ini. Jumlah yang ditetapkan sebanyak 100 responden.

Responden tersebut diminta oleh peneliti untuk menjawab kuesioner yang berisi tentang identitas responden, serta tanggapan responden mengenai indikator-indikator variabel dalam penelitian ini (*brand awareness, customer behavior*, dan keputusan penggunaan) yang akan dijelaskan dalam bentuk pertanyaan. Tanggapan mengenai indikator-indikator tersebut dinilai oleh responden dengan menggunakan skala likert (1-5).

Dari 100 orang responden tersebut, pertama mereka diminta untuk mengisi identitas mereka yang meliputi nama, alamat, nomor telepon, jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan, rata-rata pendapatan perbulan, dan intensitas penggunaan Taksi Kosti Semarang.

2.6.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia

Usia seseorang dapat menggambarkan tingkat kedewasaan. Dalam kaitannya tingkat konsumsi responden setiap usia memiliki kematangan dalam pengambilan sikap yang berbeda-beda dalam menentukan pilihan yang sesuai dengan kebutuhan responden.

Berikut ini komposisi responden berdasarkan kelompok usia penumpang Taksi Kosti Semarang:

Tabel 2.1
Usia Responden

Nomor	Usia Responden	Jumlah	Persentase
1.	< 20 tahun	0	0%
2.	20 – 24 tahun	8	8%
3.	25– 29 tahun	25	25%
4.	30 – 34 tahun	12	12%
5.	> 34 tahun	55	55%
Total		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 2.1 di atas dapat diketahui bahwa rentang usia lebih dari 34 tahun merupakan rentang usia yang paling banyak dimiliki oleh responden, yaitu sebanyak 55%. Hal ini dikarenakan sudah langganan dengan jasa Taksi Kosti Semarang dan bahkan sudah memiliki nomor sopir langganan masing-masing responden, sehingga usia sebagian besar yang melakukan pembelian adalah usia dewasa atau orang tua.

2.6.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pengumpulan data responden jenis kelamin bertujuan untuk mengetahui jumlah perbandingan antara laki-laki dengan perempuan yang menggunakan jasa transportasi Taksi Kosti Semarang, karena informasi yang diperoleh peneliti ini mampu mempengaruhi pola perilaku responden dalam menggunakan jasa transportasi Taksi Kosti Semarang. Berikut ini akan ditampilkan data responden mengenai jenis kelamin yang pernah menggunakan jasa transportasi Taksi Kosti Semarang:

Tabel 2.2
Jenis Kelamin Responden

Nomor	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	51	51%
2	Perempuan	49	49%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 2.2 dapat diketahui sebanyak 51% merupakan responden berjenis kelamin laki-laki, sedangkan sebanyak 49% responden berjenis kelamin perempuan. Berdasarkan data tersebut responden laki-laki lebih banyak, hal ini dikarenakan memudahkan dalam perjalanan ketika dinas karena tidak perlu membawa kendaraan pribadi.

2.6.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Status Marital

Status marital merupakan status atau keadaan responden dimana lengkap tidaknya pasangan hidup yang terikat perkawinan atau belum pernah menikah.

Selanjutnya akan disajikan komposisi responden berdasarkan kelompok status marital konsumen atau pengguna Taksi Kosti Semarang:

Tabel 2.3
Status Marital Responden

Nomor	Status Perkawinan	Frekuensi	Persentase
1.	Menikah	75	75%
2.	Belum Menikah	25	25%
3.	Duda	0	0%
4.	Janda	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 2.3 di atas dapat diketahui bahwa status marital sudah menikah merupakan sebagian besar status responden yang menggunakan jasa transportasi Taksi Kosti Semarang dengan jumlah 75%. Hal ini dikarenakan mayoritas pengguna Taksi Kosti adalah orang-orang yang sudah berlangganan sejak lama.

2.6.4 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pada data pendidikan terakhir yang ada dalam penelitian ini merupakan pendidikan formal yang sudah ditempuh oleh responden. Tingkat pendidikan seseorang akan mempengaruhi pola pikir dan gaya hidup seseorang itu sendiri. Semakin tinggi tingkat Pendidikan yang ditempuh oleh seseorang maka akan semakin luas pengetahuan dan kritis pemikirannya untuk menentukan pilihan pada suatu produk yang akan dikonsumsi.

Berikut ini data responden berdasarkan tingkat Pendidikan terakhir penumpang Taksi Kosti Semarang:

Tabel 2.4
Tingkat Pendidikan Terakhir Responden

Nomor	Tingkat Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1	Tamat SD	0	0%
2	Tamat SMP	0	0%
3	Tamat SMA/SMK	24	24%
4	Tamat Diploma	9	9%
5	Tamat Sarjana	53	53%
6	Tamat Pasca Sarjana	14	14%
Jumlah		100%	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 2.4 dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan responden dari penumpang Taksi Kosti Semarang sebagian besar tamat sarjana yaitu sebanyak 53 responden atau sebesar 53%. Hal ini dikarenakan sebagian besar penumpang Taksi Kosti Semarang sudah berpendidikan dan hidup dipertanian, sehingga gaya hidup masyarakat cenderung memilih yang praktis.

2.6.5 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pekerjaan adalah suatu kegiatan yang melibatkan dua pihak antara perusahaan dengan para pekerja atau karyawan yang akan mendapatkan gaji sebagai balas jasa dari pihak perusahaan, dan jumlahnya tergantung dari jenis profesi yang dilakukan. Pekerjaan seseorang akan mempengaruhi aktivitas seseorang. Dengan mengetahui jenis pekerjaan responden maka akan diperoleh gambaran mengenai kehidupan sosial dan ekonomi responden tersebut.

Berikut adalah data responden berdasarkan jenis pekerjaan dari penumpang Taksi Kosti Semarang:

Tabel 2.5
Jenis Pekerjaan Responden

Nomor	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Pelajar/Mahasiswa	2	2%
2	Karyawan Swasta	38	38%
3	Pegawai Negeri Sipil	48	48%
4	Pegawai BUMN	4	4%
5	TNI/POLRI	0	0%
6	Wiraswasta	3	3%
7	Pengacara	1	1%
8	Ibu RumahTangga	1	1%
9	Engineering	1	1%
10	Kontraktor	1	1%
11	Lainnya	1	1%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 2.5 dapat diketahui bahwa jenis pekerjaan responden terbanyak adalah pegawai negeri sipil yaitu sebanyak 48 responden atau sebesar 48%. Hal ini dikarenakan lokasi pangkalan Taksi Kosti dekat dengan kantor pengadilan. Selain itu, sebagian responden juga sudah berlangganan dengan Taksi Kosti sebagai alat transportasi ketika bekerja atau dinas.

2.6.6 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan

Pada data tingkat pendapatan ini bertujuan untuk mengetahui besarnya penghasilan dari responden yang nantinya akan mempengaruhi gaya hidup dan kemampuan daya beli atau penggunaan seseorang terhadap jasa Taksi Kosti. Dalam data pendapatan ini akan disajikan besarnya pendapatan yang diterima oleh responden yang sudah bekerja maupun uang saku responden yang belum bekerja.

Berikut adalah komposisi responden berdasarkan tingkat pendapatan dari penumpang Taksi Kosti Semarang:

Tabel 2.6
Pendapatan Responden

Nomor	Pendapatan	Frekuensi	Persentase
1	< 1.000.000	1	1%
2	1.000.000 – 2.500.000	5	5%
3	> 2.500.000 – 4.000.000	35	35%
4	> 4.000.000 – 5.000.000	19	19%
5	> 5.000.000	40	40%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 2.6 di atas, reponsen dengan pendapatan > Rp 5.000.000 merupakan responden terbanyak dengan jumlah responden sebanyak 40 orang atau 40%. Hal ini dikarenakan sebagian besar penumpang Taksi Kosti merupakan orang-orang yang sudah mempunyai penghasilan sendiri atas pekerjaannya.

2.6.7 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan

Pada data mengenai jumlah intensitas responden penumpang Taksi Kosti di Semarang ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa sering responden menggunakan jasa Taksi Kosti Semarang.

Berikut merupakan data intensitas responden yang pernah menggunakan jasa Taksi Kosti Semarang lebih dari satu kali dalam kurun waktu satu bulan terakhir:

Tabel 2.7
Intensitas Responden Penggunaan dalam 1 bulan

Nomor	Intensitas	Frekuensi	Persentase
1	2 kali	24 orang	24%
2	3 – 4 kali	56 orang	56%
3	>4 kali	20 orang	20%
Jumlah		100 orang	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 2.7 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menggunakan jasa Taksi Kosti Semarang sebanyak 3-4 kali, yakni sebanyak 56 responden atau sebesar 56%. Hal ini dikarenakan sudah berlangganan dengan Taksi Kosti.