

BAB II

GAMBARAN UMUM PT PILAR UTAMA TRANSINDO SEMARANG

2.1 Sejarah PT Pilar Utama Transindo Semarang

PT Pilar Utama Transindo Semarang merupakan perusahaan logistik yang bergerak dibidang *trucking* (pengiriman barang dengan menggunakan truk) dan *moving* (jasa pindahan) yang melayani pengiriman hingga keseluruh wilayah Indonesia. PT Pilar Utama Transindo beridiri pada tahun 2015. Perusahaan ini berdiri berawal dari *founder* dan *owner* perusahaan yaitu Bapak Gofur yang menjadi pendiri sekaligus pemilik perusahaan, beliau menceritakan bahwa awalnya beliau mengikuti *training internet marketing* di IIBF (*Indonesian Islamic Business Forum*) dimana dalam mengikuti pelatihan ini Bapak Gofur mendapatkan ilmu seputar *internet marketing* yang membahas seputar *research keyword* dalam dunia bisnis, pembuatan blog, dan lain sebagainya. Dari bekal ilmu yang didapatkan ini Bapak Gofur mencoba memanfaatkannya untuk memulai suatu bisnis. Beliau melakukan *research keyword* dan menemukan *keyword* “Jasa Angkut Semarang” yang mana *keyword* ini memiliki pencarian yang tinggi dengan kompetisi yang rendah. *Keyword* atau disebut juga dengan kata kunci adalah sekumpulan kata yang membentuk kalimat yang apabila diketikan oleh seorang pengguna internet di mesin pencari untuk menemukan suatu informasi yang dicari tersebut dari internet. Apabila seseorang memiliki kemampuan untuk memilih kata kunci yang tepat dalam menulis suatu artikel akan dapat memberikan efek yang sangat besar pada artikel tersebut terutama pada trafik di mesin pencarian. Trafik juga disebut sebagai

jumlah orang yang mengunjungi website, halaman yang mereka lihat, dan durasi waktu saat pengunjung tersebut melihat atau membaca halaman-halaman tertentu. Semakin tinggi trafik atau jumlah orang yang mengunjungi sebuah artikel pada website semakin besar pula keuntungan yang akan didapatkan oleh perusahaan salah satunya yaitu jangkauan pelanggan yang semakin luas sehingga akan memudahkan perusahaan untuk memasarkan produk atau jasanya secara online dan perusahaan akan lebih dikenal secara luas.

Dengan ditemukannya *keyword* “Jasa Angkut Semarang” oleh Bapak Gofur, memberikan peluang beliau untuk menjalankan suatu bisnis. Dari peluang ini Bapak Gofur mengimplementasikan ilmu yang didapatkan dalam pelatihan *internet marketing* di IIBF dengan membuat website. Seminggu setelah pembuatan website menunjukkan hasil yang bagus. Website tersebut sudah menunjukkan adanya kenaikan trafik atau jumlah orang yang mengunjungi website tersebut. Banyak orang atau pengunjung website yang kemudian menghubungi Bapak Gofur untuk menanyakan pelayanan yang tertulis diwebsite tersebut. Padahal pada saat itu, Bapak Gofur belum memiliki kendaraan untuk dijadikan sebagai muatan angkutan. Kemudian Bapak Gofur meminjam kendaraan *pick up* milik saudaranya untuk menjalankan orderan dari *customer*. Saat itu Bapak Gofur menjalankan usahanya sendiri tanpa ada tim yang membantu. Mulai dari mengendarai kendaraan sendiri, mengangkut barang sendiri, dan juga sekaligus menjadi admin apabila ada *customer* yang masuk.

Seiring berjalannya waktu jumlah orang atau *customer* yang menghubungi Bapak Gofur semakin banyak. Mereka ingin menggunakan jasa angkutan atau jasa

pindahan yang telah di iklankan oleh Bapak Gofur di website. Melihat semakin banyaknya orang yang ingin menggunakan jasanya, kemudian Bapak Gofur memutuskan untuk membeli satu mobil *pick up* untuk dijadikan kendaraan apabila ada *costumer* yang memesan jasa pelayanannya. Usaha yang dijalankan terus mengalami perkembangan. Tetapi, seiring berjalannya waktu banyak *costumer* yang menanyakan kepada Bapak Gofur apakah melayani jasa pindahan dengan kendaraan truk. Dari sini Bapak Gofur mulai mencari informasi mengenai vendor-vendor yang menyewakan truk. Bapak Gofur menanyakan hal ini kepada teman-temannya, kemudian ada salah satu temannya yang mengenalkan beliau kepada Bapak Rakhmat. Pada tahun 2016, Bapak Gofur bertemu dengan Bapak Rakhmat yang saat ini menjabat sebagai Direktur PT Pilar Utama Transindo. Sebelum Bapak Rakhmat bergabung dengan perusahaan ini, Bapak Rakhmat sudah terlebih dahulu memiliki perusahaan yang bergerak dibidang yang sama yaitu PT IMS, yang sebaaian *costumernya* berbentuk *corporate* atau perusahaan. Dalam menjalankan usaha tersebut Bapak Rakhmat mengalami jatuh bangun. Karena dalam melayani *costumer corporate* sistem pembayarannya menggunakan sistem tempo yang mana para *costumer* tersebut terkadang tidak membayarkan langsung atas jasa pelayanan yang telah dipakainya dan dibayarkan dikemudian hari, selain itu perusahaan juga membutuhkan modal yang besar. Dengan latar belakang kemampuan dan dan pengalaman menjalankan bisnis dibidang yang sama Bapak Rakhmat dan Bapak Gofur memutuskan untuk menjalin hubungan kerja sama dan mendirikan perusahaan ekspedisi yaitu PT Pilar Utama Transindo. Pilar Utama Transindo dipilih untuk menjadi nama pada perusahaan ini karena Pilar sendiri memiliki

makna atau arti yang kokoh, sehingga diharapkan PT Pilar Utama Transindo akan menjadi perusahaan yang kokoh dalam menjalankan usahanya dibidang transportasi. Pada tahun 2017 Pilar Utama Transindo didaftarkan sebagai PT (Perseroan Terbatas) dan pada akhirnya “Pilar Utama Transindo” sudah resmi menjadi nama dalam perusahaan ini (Sumber: PT Pilar Utama Transindo Semarang, 2021).

2.2 Visi dan Misi PT Pilar Utama Transindo Semarang

2.2.1 Visi PT Pilar Utama Transindo Semarang

Visi adalah rangkaian kalimat yang menyatakan cita-cita atau impian sebuah organisasi atau perusahaan yang ingin dicapai di masa depan (Wibisono, 2006). Visi dari PT Pilar Utama Transindo Semarang adalah:

**Menjadi perusahaan transportasi darat yang *professional* dan
berkelas yang dapat memfasilitasi dan mendukung mobilitas perusahaan
baik Usaha Mikro Kelas Menengah (UMKM) maupun perorangan.**

PT Pilar Utama Transindo Semarang ingin dikenal sebagai sebuah perusahaan dibidang pelayanan jasa logistik atau pindahan yang mengutamakan layanan kepada pengguna jasa dan ingin menjadi perusahaan logistik atau pindahan pilihan utama oleh pengguna jasa.

2.2.2 Misi PT Pilar Utama Transindo Semarang

Misi adalah rangkaian sebuah kalimat yang menyatakan tujuan atau alasan eksistensi organisasi, yang memuat apa yang disediakan oleh perusahaan kepada masyarakat, baik itu berupa produk atau jasa (Wibisono, 2006). Berikut adalah misi dari PT Pilar Utama Transindo Semarang yaitu:

1. Meningkatkan kualitas layanan yang terbaik untuk menciptakan kepuasan pelanggan.
2. Mengantisipasi kecenderungan pasar dan kebutuhan pelanggan.
3. Membangun basis *marketing* yang kuat dalam pasar pasar *online* dan *offline*.
4. Mengembangkan Sumber Daya Manusia dengan memberikan penghargaan atas prestasi kerja.
5. Berusaha meningkatkan kemampuan laba perusahaan.
6. Menerapkan tata kelola perusahaan yang baik.
7. Menciptakan iklim kekeluargaan dalam perusahaan dan terhadap konsumen.
8. Mengutamakan nilai kemanfaatan.

Sumber : PT Pilar Utama Transindo Semarang, 2021

2.3 Logo PT Pilar Utama Transindo Semarang

Logo adalah sebuah elemen bisa berupa tulisan, logogram, gambar, ilustrasi dan lain-lain yang digunakan sebagai symbol pada identitas visual (Rustan, 2013).



Gambar 2.1 Logo PT Pilar Utama Transindo Semarang

Sumber: PT Pilar Utama Transindo Semarang, 2021

Logo dari PT Pilar Utama Transindo Semarang memiliki makna untuk melengkapi sebuah harapan dari pendiri dan pencipta perusahaan agar PT Pilar Utama Transindo Semarang menjadi perusahaan logistik yang berdiri kokoh yang digambarkan dengan bentuk pilar dengan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat yang digambarkan oleh tiga garis kuning serta menjadi perusahaan yang profesional dan dapat dipercaya. Sumber: PT Pilar Utama Transindo Semarang, 2021.

1.4 Lokasi PT Pilar Utama Transindo Semarang

- a. Alamat : Jalan Lingkar Tanjung Mas No A 34, Panggung Lor, Kecamatan Semarang Utara, Kota Semarang, Jawa Tengah 50177.

b. Nomor Telepon : (024)3585283

c. Website : www.pilarutamatransport.com

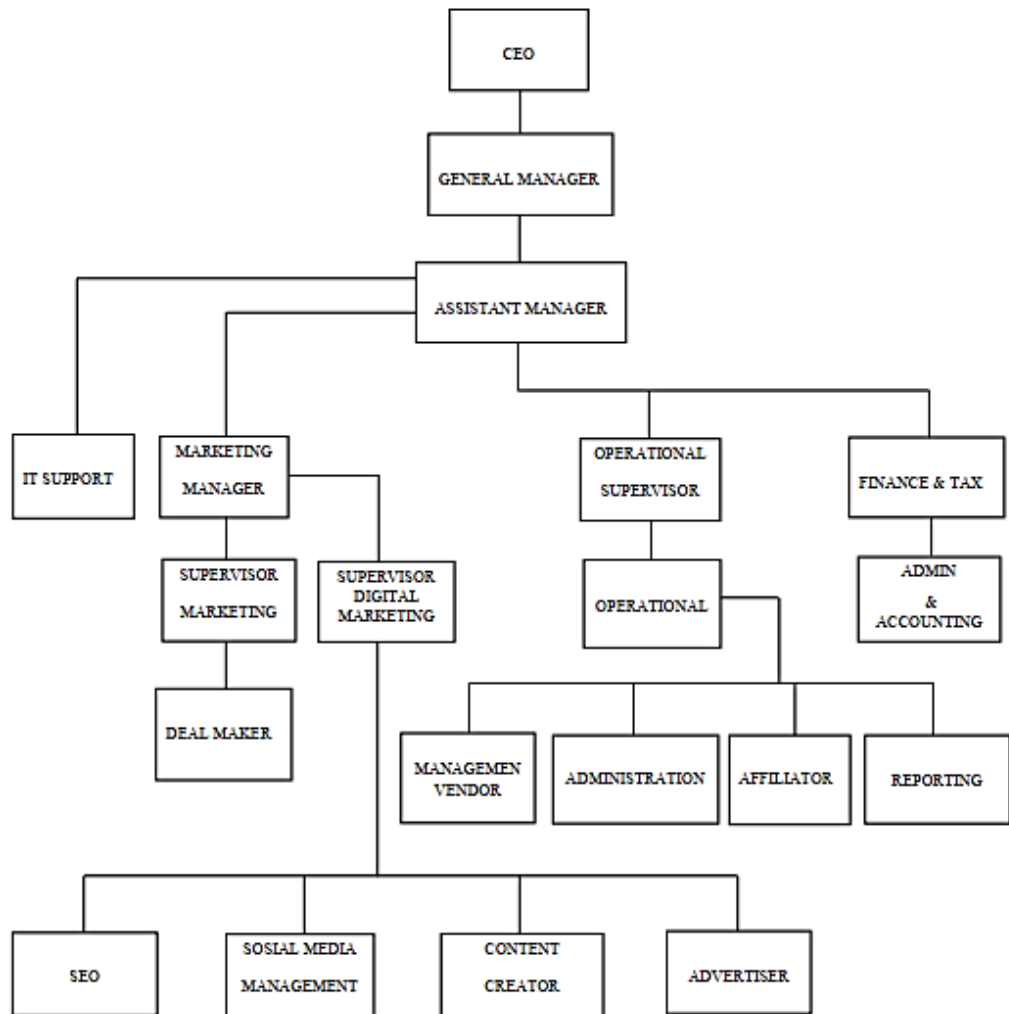
2.5 Bidang Usaha PT Pilar Utama Transindo Semarang

Bidang usaha yang dijalankan oleh PT Pilar Utama Transindo Semarang adalah bisnis yang memiliki spesialisasi dalam bidang transportasi pada sektor logistik. PT Pilar Utama Transindo Semarang berfokus pada jasa pindahan dan jasa pengiriman barang dengan menggunakan berbagai jenis armada seperti truk, pick up, fusso, tronton, dan lain sebagainya yang kantor pusatnya berada di Semarang tetapi dapat melayani konsumen di seluruh wilayah Indonesia. Untuk saat ini jumlah kendaraan yang dimiliki oleh perusahaan adalah delapan kendaraan dengan jenis yang berbeda-beda. Dalam menjalankan usahanya PT Pilar Utama Transindo Semarang memiliki jaringan vendor dan patner dari Sabang sampai Merauke sehingga jalinan kerja samanya tersebar diseluruh kota-kota besar di Indonesia. Patner atau vendor yang ingin menjalin kerjasama dengan PT Pilar Utama Transindo Semarang harus melakukan proses pendaftaran terlebih dahulu. Pendaftaran bisa dilakukan melalui website resmi PT Pilar Utama Transindo kemudian akan diseleksi oleh perusahaan untuk dinyatakan apakah bisa dijadikan sebagai patner atau vendor. Kemudian selain dengan menggunakan cara pendaftaran di website resmi perusahaan, vendor juga berasal dari jaringan dari Bapak Rahkmat yang sudah melakukan kerja sama dengan beliau di usaha yang beliau dirikan sendiri, serta vendor juga berasal dari rekomendasi vendor yang sudah berkerja sama dengan PT Pilar Utama Transindo Semarang, dari

rekomendasi ini akan diseleksi lebih lanjut oleh perusahaan. Jumlah vendor yang berkerja sama dengan PT Pilar Utama Transindo Semarang ada sekitar kurang lebih 300 vendor yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Apabila terdapat orderan masuk dari *costumer*, PT Pilar Utama Transindo Semarang akan menghubungi vendor tersebut yang sesuai dengan daerah orderan dari *costumer* misalnya *costumer* ingin menggunakan jasa PT Pilar Utama Transindo untuk pindahan rumah dari daerah Surabaya ke Jakarta, maka perusahaan akan menghubungi vendor yang ada di daerah Surabaya untuk melakukan pindahan tersebut sampai selesai.

2.6 Struktur Organisasi PT Pilar Utama Transindo Semarang

Struktur organisasi adalah sebuah gambar yang menggambarkan tipe organisasi, kedudukan setiap departemen organisasi, wewenang dan jabatan, bidang dan hubungan pekerjaan, garis perintah dan tanggung jawab, rentang kendali dan sistem pimpinan sebuah organisasi (Hasibuan, 2010). Berikut adalah struktur organisasi PT Pilar Utama Transindo Semarang.



Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT Pilar Utama Transindo Semarang

Sumber: PT Pilar Utama Transindo Semarang, 2021

2.7 Job Description (Deskripsi Pekerjaan) PT Pilar Utama Transindo

Semarang

Dalam struktur organisasi perusahaan, setiap departemen atau divisi terdapat tugas dan wewenang yang telah ditetapkan perusahaan dengan tujuan untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut. Tugas dan wewenang tersebut harus dipahami dengan seksama dan menjadi tanggung jawab masing-masing. Berikut

adalah penjelasan lebih lengkap mengenai tugas dan wewenang dari setiap divisi di PT Pilar Utama Transindo Semarang:

1. Chief Executive Officer (CEO)

- a. Mengkomunikasikan dan mengimplementasikan visi dan misi serta tujuan perusahaan kepada seluruh karyawan.
- b. Memimpin jalannya strategi perusahaan untuk jangka pendek maupun jangka panjang.
- c. Bertanggung jawab untuk menjadi penghubung antara seluruh karyawan perusahaan.
- d. Membangun tim yang solid.
- e. Memantau perkembangan operasional perusahaan.
- f. Mengembangkan arah untuk sumber daya manusia.
- g. Menciptakan jaringan bisnis.
- h. Bertanggung jawab untuk memantau pengelolaan keuangan mengenai laba dan rugi yang masuk dan keluar pada perusahaan.

2. General Manager

- a. Bertanggung jawab untuk mempertahankan *staff* dengan merekrut, memilih, mengorientasi, dan melakukan pelatihan karyawan, menjaga lingkungan kerja yang aman, nyaman, dan tertib.
- b. Menyelesaikan dan mengevaluasi kinerja *staff* dengan berkomunikasi, perencanaan, monitoring, dan menilai hasil pekerjaan.

- c. Melakukan *coaching*, konseling, dan mendisiplinkan karyawan, mengembangkan, mengkoordinasikan sistem, kebijakan, prosedur, dan standar produktivitas.
- d. Menetapkan tujuan strategis dengan mengumpulkan bidang bisnis yang bersangkutan, keuangan, layanan, dan informasi.
- e. Mengidentifikasi dan mengevaluasi tren, memilih tindakan, mendefinisikan tujuan dan mengevaluasi hasil.
- f. Menyelesaikan tujuan keuangan dengan perencanaan kebutuhan, mempersiapkan anggaran tahunan, pengeluaran, menganalisis varians dan memulai tindakan korektif.
- g. Mempertahankan kualitas layanan dengan menegakkan standar kualitas dan layanan pelanggan, menganalisis dan menyelesaikan kualitas dan layanan masalah pelanggan, merekomendasikan perbaikan sistem.
- h. Mempertahankan pengetahuan profesional dan teknis dengan menghadiri workshop pelatihan, meninjau publikasi profesional, membangun jaringan pribadi, benchmarking, berpartisipasi dalam sosial bermasyarakat secara profesional.
- i. Pengambilan keputusan, membuat rencana, menyusun organisasi, pengarahan organisasi, pengendalian, penilaian dan pelaporan.

3. Asisten Manager

- a. Membantu mempertahankan *staff* dengan merekrut, memilih, mengorientasi, dan melakukan pelatihan karyawan, menjaga lingkungan kerja yang aman, nyaman, dan tertib.
- b. Membantu menyelesaikan dan mengevaluasi kinerja *staff* dengan berkomunikasi, perencanaan, monitoring, dan menilai hasil pekerjaan.
- c. Membantu melakukan *coaching*, konseling, dan mendisiplinkan karyawan, mengembangkan, mengkoordinasikan sistem, kebijakan, prosedur, dan standar produktivitas.
- d. Membantu menetapkan tujuan strategis dengan mengumpulkan bidang bisnis yang bersangkutan, keuangan, layanan, dan informasi.
- e. Membantu mengidentifikasi dan mengevaluasi tren, memilih tindakan, mendefinisikan tujuan dan mengevaluasi hasil.
- f. Membantu menyelesaikan tujuan keuangan dengan perencanaan kebutuhan, mempersiapkan anggaran tahunan, pengeluaran, menganalisis varians dan memulai tindakan korektif.
- g. Membantu mempertahankan kualitas layanan dengan menegakkan standar kualitas dan layanan pelanggan, menganalisis dan menyelesaikan kualitas dan layanan masalah pelanggan, merekomendasikan perbaikan sistem.
- h. Membantu mempertahankan pengetahuan profesional dan teknis dengan menghadiri workshop pelatihan, meninjau publikasi

profesional, membangun jaringan pribadi, benchmarking, berpartisipasi dalam sosial bermasyarakat secara profesional.

- i. Membantu dalam pengambilan keputusan, membuat rencana, menyusun organisasi, pengarahan organisasi, pengendalian, penilaian dan pelaporan.

4. Marketing Manager

- a. Memberikan pengarahan dan problem solving apabila terdapat masalah yang berkaitan dengan pencapaian sales.
- b. Menyusun strategi yang efektif, mengatur, dan menganalisis manajemen pemasaran yang bertujuan untuk pencapaian dan peningkatan target sales.
- c. Mengevaluasi pencapaian target sales.
- d. Melakukan pengawasan dan pengendalian atas seluruh kinerja manajemen pemasaran, penjualan dan promosi.
- e. Memelihara sistem pertanggungjawaban perusahaan untuk kepentingan manajemen pemasaran, penjualan dan promosi perusahaan.

A. Supervisor Marketing

- a. Update data gross profit, closing rate dan lead masuk.
- b. Koordinasi surat jalan dan invoice terkait update customer.
- c. Bertanggung jawab dalam saluran pemasaran.
- d. Membuat invoice, rekap nota tol, dan surat jalan customer.
- e. Bertanggung jawab terhadap customer corporate.

- f. Menghitung harga jual yang ditawarkan customer.
- g. Rekap data closing untuk database customer.
- h. Rekap lead masuk, closing rate, dan gross profit.
- i. Rekap data resume reasoning jumlah dan total per customer services.

5. Deal Maker

- a. Merespon semua customer, dan wajib melakukan beberapa hal kepada customer yaitu memberikan salam dan sapaan hangat kepada calon customer yang baru masuk dan memberikan emoticon smile disetiap awal salam.
- b. Menggali data customer dengan menanyakan nama, domisili, keperluan calon customer, alamat muat dan alamat bongkar.
- c. Setelah mengetahui keperluan customer, deal maker wajib menanyakan apakah memerlukan survey atau tidak kepada customer
- d. Apabila customer membutuhkan survey, deal maker segera mengkoordinasikan kepada operasional.
- e. Setelah koordinasi dengan operasional, kemudian membuat kesepakatan jadwal survey.
- f. Memberikan edukasi kepada customer terkait jadwal survey harus mengikuti jadwal PT Pilar Utama Transindo.
- g. Apabila customer tidak memerlukan survey, deal maker wajib menjalin komunikasi secara detail dengan customer mengenai semua jenis barang yang akan di handle dan deal maker meminta customer untuk memfotokan barang yang akan dipindahkan.

- h. Deal maker wajib membuat daftar barang yang akan dipindahkan dengan nama dan foto.
- i. Apabila informasi customer sudah lengkap, deal maker akan melakukan kalkulasi harga dan menyampaikan kepada customer.
- j. Membuat surat penawaran dan mengirimkan ke customer.
- k. Setelah selesai penjualan deal maker melakukan survey kepuasan customer dengan cara mengirimkan form digital.
- l. Apabila konsumen puas, deal maker meminta customer untuk memberikan ulasan di sosial media.

6. Supervisor Digital Marketing

A. SEO (Search Engine Optimization)

- a. Bertanggung jawab pada oxygen yaitu page one 14 cities.
- b. Membuat 30 artikel dalam satu bulan dengan 3 master keyword.
- c. Melakukan backlink 150 dalam satu bulan (Lead 210 WA / Call / day All cities / All Keyword).
- d. Melakukan backlink media nasional.

B. Sosial Media Management

- a. Bertanggung jawab pada Google Ads.
- b. Bertanggung jawab di OLX Hilight dan OLX general.
- c. Bertanggung jawab di Tokopedia.
- d. Bertanggung jawab di Facebook Official, Instagram, Twitter & Linkdin.
- e. Bertanggung jawab di facebook marketplace dan facebook fanpage.

f. Bertanggung jawab di youtube general spam dan youtube edukasi.

C. Content Creator

a. Bertanggung jawab membuat content yang berkualitas.

b. Membuat content spam.

c. Membuat video spam, video selling, video liputan costumer, video testimony, dan video edukasi eputar transportasi logistik.

D. Advertiser

a. Bertanggung jawab dalam segala bentuk periklanan yang digunakan oleh perusahaan di ecommerce dan di media sosial.

b. Mempersiapkan anggaran untuk biaya progam periklanan.

c. Mempersiapkan kontrak iklan dan penjualan.

d. Berunding dengan kepala departemen untuk membicarakan mengenai pemilihan media iklan yang akan digunakan.

7. IT (Information Technology) Support

a. Bertanggung jawab dalam menjaga keamanan data perusahaan sehingga tidak mudah dicuri oleh pihak luar.

b. Melakukan setting untuk proses backup data perusahaan.

c. Mengatur settingan pada browser supaya berfungsi dengan baik.

d. Memperbaiki sisitem yang bermasalah atau mengalami kendala.

e. Melakukan update setiap ada versi terbaru hadir dari sautu sistem maupun aplikasi.

8. Operational Supervisor

a. Melakukan kontrol kitab vendor perusahaan.

- b. Bertanggung jawab dalam pencatatan administrasi dan pengelolaan armada perusahaan.
 - c. Bertanggung jawab dengan perusahaan asuransi.
 - d. Bertanggung jawab kepada customer.
 - e. Bertanggung jawab dalam pelatihan karyawan operasional.
 - f. Mengatur standarisasi kargo.
 - g. Bertanggung jawab atas semua vendor dan mendatangkan vendor.
- A. Operational
- 1. Managemen Vendor
 - a) Melakukan pengecekan pada invoice delivered order.
 - b) Membuat Surat Perintah Kerja (SPK).
 - c) Melakukan pengajuan uang jalan.
 - d) Melakukan pengajuan pelunasan vendor.
 - e) Melakukan perhitungan overcost.
 - 2. Administration
 - a) Cargo formulation.
 - b) Service product.
 - c) Delivery Time.
 - d) Bertanggung jawab pada kitab harga.
 - 3. Affiliator
 - a) Validasi barang dari Affiliator (timbangan dan mengukur dimensi).
Apabila barang tidak sesuai dengan informasi sales setelah di validasi operasional, operasional bisa minta affiliator untuk kalkulasi ulang.

- b) Validasi Akses /jalan dengan Affiliator. Dimana Sales wajib kirim alamat muat dan bongkar dengan jelas dan validasi akses jalan apakah perlu langsir, larangan jam dll.
- c) Memilih Vendor yaitu vendor terdekat dari muatan, vendor mengirimkan foto sisa space box/bak unit, dan vendor menyanggupi estimasi waktu yang sudah di tentukan.

4. Reporting

- a) Memastikan bahwa vendor wajib mengirim foto setelah muat barang.
- b) Reporting saat pengiriman, foto bongkar dan memastikan barang di terima customer dengan aman.
- c) Payment vendor setelah barang bongkar dan tervalidasi aman.

9. Finance / Accounting / Tax

- a. Bertanggung jawab dalam penajuan, LPJ (Laporan Pertanggungjawaban), refill.
- b. Bertanggung jawab terhadap data penjualan.
- c. Bertanggung jawab dalam piutang perusahaan (*booking, running, unclose*).
- d. Share profit (costumer service dan operasional).
- e. Bertanggung jawab dalam pelunasan vendor.
- f. Rembuirse purchase setiap hari rabu dan sabtu.
- g. Bertanggung jawab terhadap hutang perusahaan.
- h. Menangani biaya purchase.

- i. Melakukan cetak invoice dan penagihan surat jalan.
- j. Bertanggung jawab dalam pelaporan pajak.
- k. Bertanggung jawab penagihan hutang customer.
- l. Melakukan penutupan buku di akhir bulan.

1.8 Ketenagakerjaan Karyawan PT Pilar Utama Transindo Semarang

Pada tabel ketenagakerjaan dibawah ini akan menerangkan mengenai jumlah keseluruhan tenaga kerja yang ada di PT Pilar Utama Transindo Semarang kemudian jenjang pendidikan karyawan, bagian atau posisi karyawan perusahaan serta hak dan kewajiban karyawan PT Pilar Utama Transindo Semarang. Berikut adalah tabelnya:

Tabel 2. 1 Ketenagakerjaan Karywan PT Pilar Utama Transindo Semarang

Jumlah Karyawan	16 Orang
Bagian / Posisi Karyawan	<ul style="list-style-type: none"> a. Direksi (1 Orang) b. Komisaris (2 Orang) c. Asisten Manager (1 Orang) d. SPV Marketing (1 Orang) e. Staff Marketing (4 Orang) f. Staff Operasional (2 Orang) g. IT Full Stack Developer (1 Orang) h. Back End Developer (1 Orang) i. Staff Finance/Accounting/Tax (2 Orang)
Jenjang Pendidikan Karyawan	<ul style="list-style-type: none"> a. S1 : 13 Orang Karyawan b. Diploma : 2 Orang Karyawan c. SMA : 1 Orang Karyawan

Sumber: PT Pilar Utama Transindo Semarang, 2022

Adapun hak dan kewajiban karyawan PT Pilar Utama Transindo Semarang adalah sebagai berikut:

a. Hak karyawan PT Pilar Utama Transindo Semarang

1. Untuk karyawan bagian Direksi mempunyai hak yang meliputi : Gaji pokok, insentif, uang makan, uang bensin, tunjangan pulsa
2. Untuk karyawan bagian Komisaris mempunyai hak yaitu: Gaji pokok, insentif, uang makan, uang bensin, tunjangan pulsa
3. Untuk karyawan bagian Asisten Manager mempunyai hak antra lain: Gaji pokok, insentif, uang makan, uang bensin, tunjangan pulsa
4. Untuk karyawan bagian SPV Marketing mempunyai hak yaitu: Gaji pokok, insentif, uang makan, uang bensin, tunjangan pulsa
5. Untuk karyawan bagian SPV Operasional mempunyai hak yang meliputi: Gaji pokok, insentif, uang makan, uang bensin, tunjangan pulsa
6. Untuk karyawan bagian Staff Marketing mempunyai hak antra lain: Gaji pokok, bonus insentif
7. Untuk karyawan bagian Staff Operasional mempunyai hak yaitu Gaji pokok, bonus insentif
8. Untuk karyawan bagian IT Full Stack Developer mempunyai hak yang meliputi: Gaji pokok, bonus insentif

9. Untuk karyawan bagian Back End Developer mempunyai hak yaitu : gaji pokok

10. Untuk karyawan bagian Staff Finance/Accounting/Tax mempunyai hak yaitu: gaji pokok

b. Kewajiban untuk seluruh karyawan PT Pilar Utama Transindo Semarang

1. Masuk kerja di hari Senin Jumat jam 08.00-16.00 WIB
2. Masuk kerja hari Sabtu jam 08.00- 13.00 WIB
3. Seluruh karyawan wajib melakukan absen masuk, keluar & overtime menggunakan aplikasi Hadirr.com
4. Seluruh karyawan wajib mematuhi SOP yang telah di tentukan perusahaan
5. Memakai seragam / dress code setiap hari senin-jumat sesuai SOP karyawan
6. Setiap devisi diwajibkan untuk mengisi daily activity mengenai pekerjaan/jobdesk yg telah dilakukan
7. Wajib Menjaga nama baik perusahaan, atasan & sesama karyawan
8. Menjaga tata tertib dan kebersihan area kantor

1.9 Jenis Pelayanan PT Pilar Utama Transindo Semarang

a. Moving

Moving merupakan pelayanan yang diberikan kepada *costumer* yang membutuhkan bantuan untuk pindahan, sehingga apabila *costumer* menggunakan pelayanan ini akan menjadi lebih cepat dan efisien. Pelayanan moving pada PT Pilar

Utama Transindo dibagi menjadi 2 (dua) jenis yaitu *moving* domestik dan *moving* international.

Pelayanan moving PT Pilar Utama Transindo meliputi:

1. Armada
2. Bahan Bakar Minyak atau BBM
3. Driver atau sopir
4. Helper yang bertugas untuk membantu sopir mengangkat barang hingga menata ulang barang customer yang menggunakan jasa perusahaan.

Terdapat jenis paket yang dapat dipilih oleh customer dalam pelayanan moving ini, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Paket *Simple*

Didalam paket simple ini PT Pilar Utama Transindo menyediakan armada pickup dan truk beserta dengan sopir dan sudah termasuk bahan bakar.

2. Paket Premium

Didalam paket premium ini PT Pilar Utama Transindo memberikan layanan mulai dari memuat barang (Loading) dan membongkar barang (Unloading) ditempat tujuan pindahan customer. Pada paket ini menyediakan armada pickup dan truk sudah termasuk sopir serta bahan bakar kendaraan.

3. Paket *All In*

Dalam Paket *All In* ini PT Pilar Utama Transindo menyediakan layanan mulai dari packing barang customer oleh tenaga ahli, memuat barang (*Loading*), membongkar barang (*Unloading*) setelah samapai di tujuan pindahan customer, hingga menata ulang barang customer di lokasi tujuan pindahan. Pada paket ini terdapat armada pickup atau truk, sopir, dan sudah termasuk bahan bakar kendaraan.

b. Trucking

Trucking adalah layanan pengiriman barang melalui jalur darat dimana truk merupakan armada yang digunakan. Dalam layanan *trucking* di PT Pilar Utama Transindo menyediakan berbagai macam mobil truk dan siap melayani pengiriman antar kota maupun antar pulau. Terdapat berbagai keuntungan yang bisa didapatkan oleh customer apabila mereka menggunakan jasa layanan ini antara lain adalah sebagai berikut:

1. Biaya pengiriman barang yang lebih hemat dan efisien.
2. Armada dalam layanan ini mempunyai kapasitas volume dan berat barang yang maksimal.
3. Menerima pengiriman barang ke seluruh wilayah di Indonesia.
4. Menerima pengiriman barang segala jenis.
5. Customer diberikan kemudahan untuk memantau barang yang dikirimkan.

Terdapat jenis paket yang dapat dipilih oleh customer dalam pelayanan *trucking* ini, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Medium Box

Paket medium box merupakan jenis paket dimana customer akan mendapatkan fasilitas berupa 1 truk, bahan bakar minyak atau BBM, serta sopir.

2. Big Box

Paket Big Box merupakan jenis paket dimana customer akan mendapatkan beberapa fasilitas yaitu 1 kendaraan truk, bahan bakar minyak atau BBM, sopir, dan helper (tim yang akan membantu proses pengangkutan barang customer).

3. Superior Box

Paket Superior Box merupakan jenis paket dimana customer akan mendapatkan fasilitas yang lengkap yang terdiri atas 1 kendaraan truk, bahan bakar minyak atau Bahan Bakar Minyak (BBM), sopir, helper (team yang akan membantu proses pengangkutan barang customer), dan packing (barang customer akan dipacking oleh team dari perusahaan agar menambah keamanan berekspedisi).

- c. Warehousing atau penggudangan

Warehousing merupakan jenis layanan dari PT Pilar Utama Transindo berupa penggudangan produksi dari *customer* sebelum di distribusikan dengan melalui armada truk. Biasanya *customer* yang banyak menggunakan layanan jenis *warehouseing* ini adalah jenis *customer corporate* atau customer dari perusahaan-

perusaahn tertentu yang ingin melakukan penggudangan barang dalam jumlah yang cukup besar.

d. Combine System Trucking

Layanan *Combine System Trucking* adalah dalam armada satu truk digunakan untuk memuat barang beberapa costumer. Jenis layanan ini cocok untuk *costumer* yang mempunyai muatan yang tidak terlalu banyak dan menginginkan harga yang rendah tetapi muatan barang *costumer* satu akan dicampur dengan muatan barang *costumer* lainnya. PT Pilar Utama Transindo selalu menekankan pada team untuk berkerja secara baik dan teliti agar barang pengiriman *costumer* dalam keadaan aman hingga sampai di tujuan pengiriman.

2.10 Armada PT Pilar Utama Transindo Semarang

PT Pilar Utama Transindo Semarang menyediakan beberapa jenis kendaraan yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan bisnisnya yaitu jasa pindahan dan jasa pengiriman barang yang terdiri atas:

1. Pick Up



Gambar 2.1 Armada Pick Up PT Pilar Utama Transindo Semarang

Sumber: PT Pilar Utama Transindo Semarang, 2021

2. Blind Van



Gambar 2.2 Armada Blind Van PT Pilar Utama Transindo Semarang

Sumber: PT Pilar Utama Transindo Semarang, 2021

3. Truk Engkel / Colt Diesel Double (Bak & Box)



Gambar 2.3 Armada CDD Bak dan Box PT Pilar Utama Transindo Semarang

Sumber: PT Pilar Utama Transindo Semarang, 2021

4. Colt Diesel Double Long Box



Gambar 2.4 Armada CDD Long Box PT Pilar Utama Transindo Semarang

Sumber: PT Pilar Utama Transindo Semarang, 2021

5. Tronton Bak dan Wingbox



Gambar 2.5 Armada Tronton Bak dan Wingbox PT Pilar Utama Transindo Semarang

Sumber: PT Pilar Utama Transindo Semarang, 2021

6. Fuso Bak dan Box



Gambar 2. 6 Armada Fuso Bak dan Box PT Pilar Utama Transindo Semarang

Sumber: PT Pilar Utama Transindo Semarang, 2021

2.11 Gambaran Umum Responden

Gambaran umum responden adalah penjelasan tentang responden dengan diskripsi data primer yang meliputi jenis kelamin, usia, status marital, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, pendapatan perbulan, intensitas penggunaan jasa dalam satu tahun terakhir, keperluan jasa yang pernah digunakan, dan jenis armada yang pernah digunakan konsumen PT Pilar Utama Transindo Semarang.

Dalam penelitian ini responden yang ditetapkan adalah konsumen yang melakukan keputusan penggunaan jasa di PT Pilar Utama Transindo Semarang. Responden yang digunakan berjumlah 100 orang responden. Data diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden yang memenuhi kriteria yang dijadikan sampel dalam penelitian ini. Data ini diperlukan sebagai pendukung dalam penelitian dan bertujuan untuk memenuhi latar belakang konsumen pengguna jasa di PT Pilar Utama Transindo Semarang.

2.11.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tujuan pengumpulan data responden berdasarkan jenis kelamin yaitu untuk mengetahui perbandingan jumlah antara laki-laki dengan perempuan yang telah melakukan keputusan penggunaan jasa di PT Pilar Utama Transindo Semarang. Berikut adalah data mengenai jumlah responden yang dilihat berdasarkan jenis kelamin yang telah melakukan keputusan penggunaan jasa di PT Pilar Utama Transindo Semarang:

Tabel 2. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	57	57
2	Perempuan	43	43
	Jumlah	100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 2.2 diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden terbanyak yaitu responden dengan jenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 57 orang atau sebesar 57% responden. Sedangkan responden terkecil yaitu responden berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 43 orang atau sebesar 43% responden. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa konsumen yang melakukan keputusan penggunaan jasa di PT Pilar Utama Transindo Semarang dalam penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin laki-laki.

2.11.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur

Umur adalah rentang kehidupan yang diukur dengan tahun. Berikut adalah data mengenai jumlah responden yang dilihat dari usia yang telah melakukan penggunaan jasa di PT Pilar Utama Transindo Semarang:

Tabel 2. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	< 20 Tahun	3	3
2	> 20 - 25 Tahun	8	8
3	> 25 - 30 Tahun	63	63
4	> 30 - 35 Tahun	10	10
5	> 35 - 40 Tahun	9	9
6	> 41 Tahun	7	7
	Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan Tabal 2.3 diatas dapat dilihat bahwa responden terbanyak adalah responden pada rentang umur >25 – 30 tahun dengan jumlah 63 orang atau sebesar 63% responden dan responden yang terkecil adalah responden di rentang umur < 20 tahun dengan jumlah 3 orang atau sebesar 3% responden. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa konsumen yang melakukan keputusan penggunaan jasa di PT Pilar Utama Transindo Semarang sebagian besar konsumen berada pada rentang umur >25 – 30 tahun.

2.11.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Status Marital

Status marital adalah keadaan atau kedudukan responden yang menggambarkan lengkap tidaknya pasangan hidup yang terikat pernikahan atau belum pernah menikah. Berikut adalah data mengenai jumlah responden yang dilihat berdasarkan status marital yang telah melakukan keputusan penggunaan jasa di PT Pilar Utama Transindo Semarang:

Tabel 2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Marital

No	Status Marital	Frekuensi	Persentase (%)
1	Belum Kawin	16	16
2	Sudah Kawin	83	83
3	Pernah Kawin	1	1
	Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 2.4 diatas dapat diketahui bahwa status marital responden terbanyak adalah sudah kawin, yaitu sebesar 83 orang atau sebesar 83% responden. Sedangkan responden terkecil yaitu responden dengan status marital pernah kawin yaitu sebesar 1 orang atau sebesar 1% responden. Sehingga dari data

tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen yang melakukan keputusan penggunaan jasa di PT Pilar Utama Transindo Semarang adalah konsumen yang sudah menikah.

2.11.4 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Data pendidikan dalam penelitian ini adalah pendidikan formal terakhir yang sudah ditempuh oleh responden. Berikut adalah data mengenai jumlah responden yang dilihat berdasarkan pendidikan terakhir yang telah melakukan keputusan penggunaan jasa di PT Pilar Utama Transindo Semarang:

Tabel 2. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tamat SD	-	-
2	Tamat SMP	-	-
3	Tamat SMA/SMK/Sederajat	52	52
4	Tamat Diploma / Sarjana (D3/D4/S1)	47	47
5	Tamat Pasca Sarjana (S2/S3)	1	1
	Jumlah	100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 2.5 diatas dapat diketahui bahwa pengambil keputusam penggunaan jasa di PT Pilar Utama Transindo Semarang berdasarkan jumlah pendidikan terakhir responden terbanyak adalah pendidikan terakhir tamat SMA/SMK/Sederajat dengan jumlah 52 orang atau sebesar 52% responden, sedangkan jumlah responden terkecil adalah pendidikan terakhir tamat Pasca Sarjana sebanyak 1 orang atau sebesar 1% responden. Sehingga dapat disimpulkan dari data tersebut sebagian besar konsumen yang melakukan keputusan penggunaan

jasa di PT Pilar Utama Transindo adalah konsumen yang telah menyelesaikan pendidikan di tingkat SMA/SMK/Sederajat.

2.11.5 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pengertian pekerjaan adalah sebuah kegiatan aktif yang dilakukan oleh seseorang yang menghasilkan suatu imbalan jasa berupa uang atau lainnya. Berikut adalah data jumlah responden yang dilihat berdasarkan jenis pekerjaan yang telah melakukan keputusan penggunaan jasa di PT Pilar Utama Transindo Semarang.

Tabel 2. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	BUMN/BUMD	2	2
2	Pegawai Swasta	76	76
3	PNS/TNI/POLRI	14	14
4	Pelajar/Mahasiswa	3	3
5	Belum Bekerja	5	5
	Jumlah	100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 2.6 diatas dapat diketahui bahwa tingkat pekerjaan reponden sebagian besar adalah pegawai swasta dengan jumlah 76 orang atau sebesar 76% responden, sedangkan tingkat pekerjaan responden dengan jumlah terkecil adalah responden dengan jenis pekerjaan BUMN/BUMD yaitu sebanyak 2 orang atau sebesar 2% responden. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa kebanyakan konsumen yang melakukan keputusan penggunaan jasa di PT Pilar Utama Transindo Semarang adalah konsumen yang berkerja sebagai pegawai swasta.

2.11.6 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan

Pendapatan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pendapatan yang diterima seseorang sebagai timbal balik dari pekerjaan yang telah dilakukan seseorang dalam kurun waktu tertentu, termasuk uang saku terutama bagi pelajar atau mahasiswa yang belum berpenghasilan dan ibu rumah tangga yang pendapatannya berasal dari suaminya. Berikut adalah data mengenai jumlah responden berdasarkan rata-rata penghasilan perbulan yang telah melakukan keputusan pembelian dan penggunaan jasa di PT Pilar Utama Transindo Semarang:

Tabel 2. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan

No	Tingkat Pendapatan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Rp 500.000 - Rp1.000.000	6	6
2	> Rp1.000.000 - Rp 2.500.000	2	2
3	> Rp 2.500.000 - 4.000.000	36	36
4	> Rp 4.000.000 - Rp 5.000.000	9	9
5	> 5.000.000	47	47
	Jumlah	100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 2.7 diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden paling besar berdasarkan pendapatanaan perbulan adalah responden berpendapatan > Rp 5.000.000 yaitu sebesar 47 orang atau sebesar 47% responden. Sedangkan jumlah pendapatan perbulan responden paling kecil adalah responden berpendapataan Rp 1.000.000 – Rp 2.500.000 sebesar 2 orang atau sebesar 2% responden. Sehingga dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar

konsumen yang melakukan keputusan penggunaan jasa di PT Pilar Utama Transindo Semarang memiliki tingkat penghasilan > Rp 5.000.000.

2.11.7 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Jasa Dalam Satu Tahun Terakhir

Data intensitas penggunaan jasa responden di PT Pilar Utama Transindo Semarang ini bertujuan untuk mengetahui seberapa sering responden melakukan keputusan penggunaan jasa di perusahaan tersebut dalam satu tahun terakhir. Konsumen yang lebih dari 1 kali menggunakan jasa dalam satu tahun terakhir memungkinkan bahwa konsumen tersebut memakai armada yang berbeda dan barang yang dimuat berbeda. Pada penelitian ini lebih berfokus kepada jasa apa yang terakhir kali konsumen gunakan baik itu armada maupun barang yang diangkut atau yang dipindahkan oleh konsumen. Alasan menggunakan keputusan penggunaan jasa terakhir yang dipakai konsumen karena di keputusan penggunaan jasa terakhir menggambarkan kondisi terkini atau terbaru dari perusahaan, baik dari harga maupun kualitas pelayanannya dan keputusan penggunaan jasa terakhir akan lebih diingat oleh konsumen hal baik maupun hal buruknya yang diterima konsumen.

Berikut adalah data mengenai jumlah responden yang dilihat berdasarkan intensitas penggunaan yang telah melakukan keputusan penggunaan jasa di PT Pilar Utama Transindo Semarang:

Tabel 2. 8 Intensitas Penggunaan Jasa dalam 1 Tahun Terakhir Responden

No	Intensitas	Frekuensi	Persentase (%)
1	1 Kali	7	7
2	2 Kali	8	8
3	3 Kali	28	28
4	4 Kali	26	26
5	Lebih dari 4 Kali	31	31
	Jumlah	100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 2.8 diatas dapat diketahui bahwa intensitas menggunakan jasa dalam satu tahun terakhir responden terbanyak adalah penggunaan jasa lebih dari 4 kali dengan jumlah 31 orang atau sebanyak 31% responden dan intensitas responden terkecil adalah penggunaan jasa 1 kali dengan jumlah 7 orang atau sebanyak 7% responden. Data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen yang melakukan keputusan penggunaan jasa di PT Pilar Utama Transindo Semarang adalah konsumen yang telah melakukan penggunaan jasa sebanyak lebih dari 4 kali dalam satu tahun terakhir.

2.11.8 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Muatan Barang

Pengiriman

Pada data mengenai jenis muatan barang pengiriman responden di PT Pilar Utama Transindo Semarang bertujuan untuk mengetahui jenis muatan barang apa yang pernah dikirimkan konsumen atau pengiriman barang terakhir konsumen bagi konsumen yang melakukan keputusan penggunaan jasa lebih dari satu kali di PT Pilar Utama Transindo Semarang. Alasan menggunakan jenis muatan barang yang terakhir dikirimkan konsumen bagi konsumen yang melakukan lebih dari satu kali penggunaan jasa karena konsumen merasakan bagaimana kondisi terbaru atau

terkini dari harga yang berkaitan dengan barang yang dikirimkan konsumen dan kondisi terkini pelayanan yang juga berkaitan dengan barang yang dikirimkan konsumen. Baik atau buruknya mengenai harga dan kualitas pelayanan terhadap barang konsumen yang terakhir dikirimkan akan lebih diingat oleh konsumen.

Berikut data mengenai jumlah responden yang dilihat berdasarkan muatan barang pengiriman konsumen di PT Pilar Utama Transindo Semarang:

Tabel 2. 9 Muatan Barang Pengiriman Responden

No	Muatan Barang Pengiriman	Frekuensi	Persentase (%)
1	Elektronik	2	2
2	Makanan dan Minuman	3	3
3	Furniture	13	13
4	Pindahan Rumah Tangga	41	41
5	Manufacture	1	1
6	Kitchen Set	4	4
7	Palet	7	7
8	Plastic & Amp, Cartoon Packaging	6	6
9	Raw Materil	23	23
	Jumlah	100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 2.9 dapat diketahui bahwa jenis muatan barang pengiriman konsumen di PT Pilar Utama Transindo Semarang terbanyak adalah pindahan rumah tangga yaitu sebesar 41 orang atau sebesar 41% responden. Sedangkan jenis muatan barang pengiriman konsumen terkecil adalah manufacture yaitu sebesar 1 orang atau sebesar 1% responden. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen yang menggunakan jasa PT Pilar Utama Transindo Semarang untuk muatan barang pengiriman keperluan pindahan rumah tangga.

2.11.9 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Armada yang Pernah digunakan

Pada tabel dibawah ini akan disajikan data mengenai jenis armada pengiriman yang pernah digunakan atau armada yang terakhir kali digunakan oleh konsumen bagi mereka yang memutuskan menggunakan jasa yang lebih dari satu kali di PT Pilar Utama Transindo Semarang. Alasan menggunakan armada yang terakhir kali digunakan bagi konsumen yang lebih dari satu kali penggunaan jasa karena konsumen mengetahui bagaimana kondisi terakhir atau terkini dari armada yang dipesan atau digunakan oleh konsumen. Baik atau buruknya kondisi armada terakhir yang digunakan akan lebih diingat oleh konsumen.

Berikut data mengenai jumlah responden yang dilihat berdasarkan jenis armada yang pernah digunakan dalam melakukan keputusan pembelian dan penggunaan jasa PT Pilar Utama Transindo Semarang:

Tabel 2. 10 Jenis Armada yang Pernah digunakan Responden

No	Armada Yang Digunakan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Colt Diesel Bak	19	19
2	Colt Diesel Box	31	31
3	Colt Diesel Engkol Bak	8	8
4	Colt Diesel Engkol Box	10	10
5	Fuso Bak	6	6
6	Pickup	16	16
7	Tronton Box	7	7
8	Tronton Wing Box	3	3
	Jumlah	100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 2.10 dapat diketahui bahwa jenis armada yang pernah digunakan responden terbanyak adalah Colt Diesel Box yaitu sebesar 31 orang atau

sebanyak 31% responden. Sedangkan jenis armada yang pernah digunakan responden yang terkecil adalah Tronton Wing Box sebanyak 3 orang atau sebanyak 3% responden. Sehingga data tersebut disimpulkan bahwa kebanyakan konsumen yang melakukan keputusan penggunaan jasa di PT Pilar Utama Transindo Semarang adalah konsumen yang menggunakan armada Colt Diesel Box.