



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM DAN OBJEK PENELITIAN

Gambaran umum objek penelitian adalah untuk mengetahui keadaan perusahaan diantaranya adalah sejarah berdirinya, struktur organisasi serta visi dan misi perusahaan.

4.1 Sejarah Berdirinya Toyota

Toyota Motor Corporation didirikan pada September 1933 sebagai divisi mobil Pabrik Tenun Otomatis Toyota. Divisi mobil perusahaan tersebut kemudian dipisahkan pada 27 Agustus 1937 untuk menciptakan Toyota Motor Corporation seperti saat ini. Toyota merupakan pabrikan mobil terbesar ketiga di dunia dalam unit sales dan net sales. Pabrikan terbesar di Jepang ini menghasilkan 5,5 juta unit mobil di seluruh dunia. Jika dihitung, angka ini ekuivalen dengan memproduksi 1 unit mobil dalam 6 detik.

Dibandingkan dengan industri-industri otomotif lain yang menggunakan nama pendirinya sebagai merek dagang seperti Honda yang didirikan oleh Soichiro Honda, Daimler-Benz (Gottlieb Daimler dan Karl Benz), Ford (Henry Ford), Yamaha (Torakusu Yamaha), nama Toyoda tidaklah dipakai sebagai merek. Karena berangkat dari pemikiran sederhana dan visi waktu itu, penyebutan Toyoda kurang enak didengar dan tidak akrab dikenal sehingga diplesetkan menjadi Toyota.

Sakichi Toyoda lahir pada bulan Februari 1867 di Shizuoka, Jepang. Pria ini dikenal sebagai penemu sejak berusia belasan tahun. Toyoda mengabdikan



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hidupnya mempelajari dan mengembangkan perakitan tekstil. Dalam usia 30 tahun Toyota menyelesaikan mesin tenun. Ini kemudian mengantarnya mendirikan cikal bakal perakitan Toyota, yakni Toyota Automatic Loom Works, Ltd. pada November 1926.

Di sini hak paten mesin tekstil otomatisnya kemudian dijual kepada Platt Brothers & Co, Ltd. dari Inggris, Britania Raya. Hasil penjualan paten ini, dijadikan modal pengembangan divisi otomotif. Mulai tahun 1933, ketika Toyota membangun divisi otomotif, tim yang kemudian banyak dikendalikan oleh anaknya Kiichiro Toyota, tiada henti menghasilkan inovasi-inovasi terdepan di zamannya. Mesin Tipe A berhasil dirampungkan pada 1934. Setahun kemudian mesin ini dicangkokkan prototipe pertama mobil penumpang mereka, A1. Divisi otomotif Toyota juga menghasilkan truk model G1.

Di tahun 1936 mereka meluncurkan mobil penumpang pertama mereka, Toyota AA (kala itu masih menggunakan nama Toyota). Model ini dikembangkan dari prototipe model A1 dan dilengkapi bodi dan mesin A. Kendaraan ini dari awal diharapkan menjadi mobil rakyat. Konsep produk yang terus dipegang Toyota hingga sekarang.

Empat tahun menunggu dirasa cukup melahirkan perusahaan otomotif sendiri dan melepaskan diri dari industri tekstil mereka. Kemudian tahun 1937 mereka meresmikan divisi otomotif dan memakai nama Toyota, bukan Toyoda seperti nama industri tekstil. Pengambilan nama Toyota dalam bahasa Jepang terwakili dalam 8 karakter, dan delapan adalah angka keberuntungan bagi kalangan masyarakat Jepang. Alasan lain yang dianggap masuk akal adalah



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

industri otomotif merupakan bisnis gaya hidup dan bahkan penyebutan sebuah nama (dan seperti apa kedengarannya), menjadi sisi yang begitu penting. Karena nama Toyoda dianggap terlalu kaku di dalam bisnis yang dinamis sehingga diubah menjadi Toyota yang dirasa lebih baik. Tak ayal, tahun 1937 merupakan era penting kelahiran Toyota Motor Co, Ltd. cikal bakal raksasa Toyota Motor Corp (TMC) sekarang.

Semangat inovasi Kiichiro Toyoda tidak pernah redup. Toyota kemudian berkembang menjadi penghasil kendaraan tangguh. Di era 1940-an, Toyota sibuk mengembangkan permodalan termasuk memasukkan perusahaan di lantai bursa di Tokyo, Osaka dan Nagoya.

Setelah era Perang Dunia II berakhir, tahun 1950-an merupakan pembuktian Toyota sebagai penghasil kendaraan serba guna tangguh. Waktu itu kendaraan Jeep akrab di Jepang. Terinspirasi dari mobil ini, Toyota kemudian mengembangkan Prototipe Land Cruiser yang keluar tahun 1950. Setahun kemudian meluncurkan secara resmi model awal Land Cruiser yakni model BJ.

Bulan Juli tahun itu, test drivernya Ichiro Taira mengakhiri uji coba dengan hasil luar biasa. Diinspirasi oleh tokoh Samurai Heikuro Magaki yang mendaki Gunung Atago di atas kuda tahun 1643, Taira mengemudikan Toyota BJ-nya ke kuil Fudo di kota Okasaki. Ini sekaligus dipakai sebagai promosi ketangguhan mobil segala medan ini. Tak lama berselang, Toyota Land Cruiser mulai menandingi dominasi Jeep Willys. Bahkan dengan model-model selanjutnya, Toyota Land Cruiser bisa diterima di pasar yang kala itu sulit ditembus yakni Amerika Utara. Lewat model ini, Toyota masuk ke pasar-pasar di



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berbagai belahan dunia, Termasuk di Indonesia yang dikenal sebagai sebagai Toyota Hardtop Land Cruiser FJ40/45. Di Afrika, model-model Toyota Land Cruiser ini digunakan sebagai Technical alias jip bersenjata yang dibekali senapan mesin ringan, berat atau bahkan senjata basoka tanpa tolak balik (Recoilless bazooka) dan diterjunkan sepanjang konflik-konflik bersenjata dengan kinerja sangat tangguh.

Toyota tidak hanya dikenal melalui Toyota Land Cruiser. Mereka juga mengembangkan model yang menjadi favorit dunia, sedan kecil. Lewat Corolla yang memulai debutnya pada tahun 1966, sedan mungil generasi awal ini memakai penggerak belakang mengubah tatanan sedan bongor yang populer saat itu menuju arah sedan kecil yang kompak, irit dan ringkas. Memasuki tahun 1975, Corolla masuk dalam generasi ketiga dan terjual lebih dari 5 juta unit. Hal yang menakjubkan ini masih kokoh hingga sekarang. Mesin mobil Corolla ini kemudian digunakan di Indonesia sebagai mesin untuk kendaraan niaga keluarga serbaguna, Toyota Kijang generasi awal yang dikenal sebagai Kijang Buaya.

Sejalan makin mengglobalnya produk Toyota, mereka sadar tidak mempunyai grafik logo. Bahkan di Indonesia dijumpai kendaraan bermerk Toyota seperti Toyota Kijang dengan logo TOYOTA pada grill di bagian bonnet (hidung) mobil. Di tahun 1989 Toyota akhirnya memutuskan untuk membuat dua lingkaran oval (elips) yang menghasilkan huruf T dan ellips ketiga mengisyaratkan akan the spirit of understanding in design. Lingkaran ketiga itu sekaligus mengelilingi kedua lingkaran ellips sebelumnya yang berbentuk T itu sebagai bukti menjaga dan mempengaruhi sekelilingnya.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Di tahun 1990-an, Toyota semakin membuktikan bahwa mobil Jepang dapat bersaing dengan mobil Eropa dan Amerika. Toyota Celica berhasil menjadi juara rally dunia, dan Toyota Camry menjadi mobil paling laris di Amerika.

Toyota Soekarno-Hatta Pekanbaru ini mulai beroperasi pada tanggal 10 Maret 2009 sebagai salah satu cabang di Pekanbaru. Saat ini Toyota telah memiliki 4 cabang di Pekanbaru yaitu di Jl. Dr. Sutomo 13, Jl. Soekarno Hatta 13, Jl. S.M. Amin - Simpang Baru – Kecamatan Tampan, Jl. Imam Munandar No.13.

4.2 Visi dan Misi Toyota

Adapun visi dari Toyota yaitu menjadi perusahaan otomotif yang paling sukses dan dihormati di kawasan Asia Tenggara dengan memberikan pengaaman terbaik dalam kepemilikan kendaraan.

Sedangkan misi dari Toyota adalah sebagai berikut:

1. Secara berkesinambungan menyediakan produk dan jasa yang berkualitas tinggi serta memenuhi kebutuhan pelanggan melalui program pemasaran yang terbaik.
2. Mengembangkan karyawan yang berkompeten dengan menciptakan lingkungan kerja yang baik untuk mendukung tercapainya kepuasan pelanggan.
3. Memperkuat kolaborasi dengan produsen, dealer utama dan dealer-dealer melalui komunikasi dan kerjasama yang lebih baik.
4. Untuk mengembangkan operasi perusahaan yang sehat dalam segala aspek, misalnya pemenuhan peraturan, lingkungan dan lain-lain.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.3 Logo Toyota

Adapun logo Toyota adalah sebagai berikut:

Gambar 4. 1 Logo Toyota



Sumber: Toyota Pekanbaru, 2017

4.4 Struktur Organisasi Toyota Pekanbaru

Struktur organisasi adalah suatu susunan atau hubungan antara komponen bagian-bagian dan posisi dalam sebuah organisasi, komponen-komponen yang ada dalam organisasi mempunyai ketergantungan. Sehingga jika terdapat suatu komponen baik maka akan berpengaruh kepada komponen yang lainnya dan tentunya akan berpengaruh juga kepada organisasi tersebut. Struktur organisasi dapat menggambarkan secara jelas pemisahan kegiatan dari pekerjaan antara yang satu dengan kegiatan yang lainnya dan juga bagaimana hubungan antara aktivitas dan fungsi dibatasi.

Berikut adalah penjabaran untuk memperjelas struktur organisasi PT. Toyota Soekarno Hatta Pekanbaru:

A. *Branch Manager* (Kepala Cabang)

Tanggungjawab dan wewenang Kepala cabang adalah:

1. Mengawasi dan mengkoordinasi seluruh kegiatan yang dilaksanakan kantor cabang sesuai dengan kebijaksanaan yang telah ditetapkan.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Membuat analisis mengenai perkembangan perusahaan dinilai dari segi keuangan maupun pelaksanaan operasional perusahaan untuk menilai efisiensi dan efektifitas kerja.
3. Menerima laporan dari setiap departemen tentang hasil yang telah dicapai oleh masing-masing departemen tersebut.
4. Meminta pertanggungjawaban kepada kepala bengkel dan administrasi dalam menjalankan pekerjaan apabila pelaksanaannya tidak sesuai prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya.

B. *Customer Relation Coordinator* (CRC)

Tugas dan tanggungjawabnya adalah:

1. Melayani para pelanggan dan berperan sebagai jendela informasi bagi pelanggan tentang kualitas pelayanan di bidang penjualan dan layanan purna jual.
2. Bertanggungjawab atas pelayanan yang dilakukan oleh karyawan dan pelayanan fisik bangunan perusahaan sesuai standar yang telah ditetapkan.
3. Berperan sebagai pusat informasi bagi cabang, misalnya program yang sedang berjalan di cabang dan program-program dari kantor pusat yang berjalan dicabang.

C. *Sales Department* (Kepala Penjualan), dijabat oleh seorang Sales Supervisor.

Tugas dan tanggungjawabnya adalah:

1. Memimpin, mengkoordinasikan dan mengontrol semua kegiatan yang berhubungan dengan penjualan kendaraan sesuai dengan kebijaksanaan dan rencana kerja yang telah digariskan.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Melaksanakan dan mengawasi secara langsung atas penjualan yang telah dilakukan oleh para salesman serta memberi bimbingan dan pengarahan kepada mereka dalam menjalankan tugasnya.
3. Merencanakan dan menyediakan dana promosi dari produk, serta menjalankan aktivitas promosi.

D. *Sales Supervisor*, membawahi *Counter Salesman*

Tugas dan tanggungjawabnya adalah:

1. Melayani calon pembeli yang datang atau menelpon ke *showroom*.
2. Mengatasi masalah yang berhubungan dengan konsumen.
3. Turut menunjang program penjualan dengan memberikan informasi.

E. *Administration Departement* (Kepala Administrasi), dijabat oleh seorang *Administration Supervisor*.

Tugas dan tanggungjawabnya adalah:

1. Menyusun dan menetapkan pokok-pokok di dalam masalah-masalah pengeluaran keuangan, anggaran, kalkulasi, pembukuan serta kesejahteraan pegawai.
2. Menghadiri rapat-rapat intern bersama pimpinan lainnya baik di dalam maupun di luar perusahaan.
3. Mengkoordinasikan, memusyawarahkan dan mengawasi serta memastikan bahwa pelaksanaan semua kegiatan keuangan administrasi umum dilakukan sesuai kebijakan perusahaan.

F. *Administration Unit* (Adm. Unit), dibawahahi oleh *Administration Supervisor*. Tugas dan tanggungjawabnya adalah:


Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Melaksanakan semua kegiatan keuangan administrasi sesuai dengan kebijakan perusahaan. Membuat laporan pengeluaran keuangan, dan yang bersangkutan dengan pembukuan.
 2. Membuat laporan pengeluaran keuangan, dan yang bersangkutan dengan pembukuan.
- G. *Foreman* adalah orang yang bertugas dan bertanggung jawab menyelesaikan suatu pekerjaan dalam lingkup area tertentu dan membawahi beberapa tim dalam proyek skala besar.
- H. Teknisi adalah seseorang yang menguasai bidang teknologi tertentu yang lebih banyak memahami teori bidang tersebut. Umumnya lebih menguasai teknik dibandingkan khalayak umum dan lebih professional dalam bidang tertentu.
- I. *Regional Manager* bertanggung jawab untuk menganalisa dan mereview data-data yang masuk dalam perusahaan, membuat laporan dan filling data serta menyiapkan berkas dan data untuk kepentingan atasan.
- J. *Administration Head* bertanggung jawab atas semua kegiatan administrasi yang berlangsung termasuk laporan administrasi unit, laporan administrasi servis . kepala administrasi bertanggung jawab secara tidak langsung kepada kepala cabang dan bertanggung jawab secara langsung kepada Accounting pusat.
- K. *Workshop Head* atau kepala bengkel bertanggung jawab secara pebuh terhadap kegiatan yang terjadi pada bengkel termasuk kegiatan administrasi.
- L. *Cashier* bertanggung jawab terhadap keluar masuknya uang dan pengelolaan keuangan yang ada pada cabang termasuk keuangan departemen servis.

M. *Part Head* bertugas mengawasi dan bertanggung jawab terhadap keluar masuknya spare parts dan bahan, termasuk menentukan supply dan ordering.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

