



## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Berdirinya PT.Agung Toyota Cabang Duri

PT Agung Toyota berdiri secara resmi pada tanggal 20 Juli 1954 di kota Surabaya. Perusahaan yang didirikan oleh (Alm.)Samuel dan Ibu O.E. Pandjaitan ini pada awalnya bernama PT Agung Concern yang bergerak di bidang showroom dan bengkel.Seiring dengan perkembangan perusahaan pada tahun 1985 PT Agung Concern menambah bidang usaha yaitu improtir kendaraan bermotor segala merek termasuk Toyota. Untuk merambah bisnis lebih luas PT Agung Concern resmi membuka cabang di Jakarta sekaligus menjadi pengimpor onderdil dan kendaraan *Built Up*.

Untuk mendukung kegiatan eksport impor di dirikan satu lagi perusahaan yang bernama Agung Raya pada tahun 1963. Perusahaan ini juga berkembang pesat sehingga merambah ke bisnis ekspedisi muatan kapal, pengelolaan gudang peti kemas, dan jasa pengurusan transportasi.Keberhasilan dalam bidang otomotif utamanya penjualan mobil Toyota pada tahun 1972 PT Agung Concern dipecaja menjadi diler utama Toyota untuk wilayah Surabaya dan Pekanbaru. Tahun 1972 kantor pusat di Surabaya di pindahkan ke Jakarta, dan PT Agung Concern resmi



#### 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

membuka cabang di Denpasar Bali untuk melayani penjualan mobil dan suku cadang kendaraan Toyota.

Pada tanggal 28 Desember 1992 PT Agung Automall resmi berdiri. Pada tahun yang sama diadakan kesepakatan bersama untuk mengalihkan divisi trading Toyota ke PT Agung Automall, selanjutnya kedelaleran Toyota sepenuhnya dioperasikan oleh PT Agung Automall, dan PT Agung Concern menjadi holding company. Saat ini PT Agung Automall sebagai main dealer resmi Toyota untuk wilayah Riau, Jambi, Bengkulu, Kep Riau dan Bali, untuk Surabaya di bawah dealer Auto2000. Tahun 2014 PT. Agung Automall sebagai nama branding yang sudah dikenal selama 22 tahun diubah namanya menjadi PT Agung Toyota.

Saat ini PT Agung Toyota memiliki 19 dealer yang melayani penjualan, servis, suku cadang, perbaikan bodi dan cat di wilayah sebagian Sumatera dan Sebagian Bali. Beberapa wilayah dealer yang di miliki oleh PT Agung Toyota juga merupakan area penjualan dari Auto2000, untuk itu dibuat kesepakatan untuk Agung Toyota hanya boleh menjual mobil Toyota tipe tertentu saja. Salah satu daerah tersebut adalah di Pulau Bali, sehingga untuk wilayah Bali Agung Toyota hanya menjual mobil Toyota tipe MPV, SUV dan Commercial. Untuk mobil MPV yang dijual di Agung Toyota Bali adalah : Alphard, Vellfire, All New Kijang Innova dan Grand New Avanza dan Veloz. Untuk kendaraan SUV hanya dijual Land Cruiser dan New Fortuner. Dan untuk kendaraan Comercial hanya Hilux D-Cab dan S-Cab.

**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.

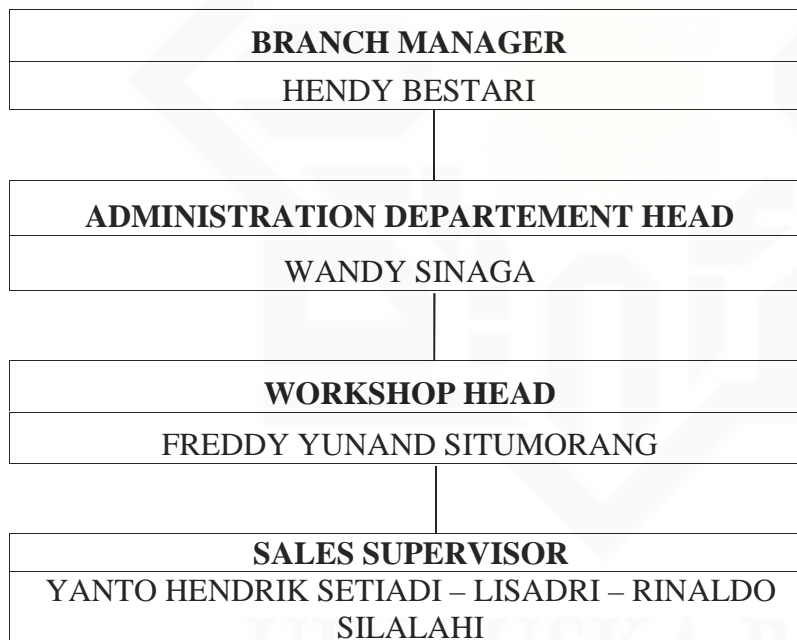
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Wilayah Pulau Batam Agung Toyota menjual semua tipe kendaraan Toyota kecuali Toyota Prius untuk kendaraan hybrid dan Toyota Truk Dyna untuk kendaraan commercial. Sementara itu untuk Wilayah provinsi Bengkulu, Jambi, Kepri dan Riau jenis mobil yang dijual oleh Agung Toyota sama seperti di pulau Batam.

PT. Agung Toyota Cabang Duri didirikan pada tanggal 21 April 2005 yang aktivitasnya adalah showroom dan servis mobil.

## 2.2 Struktur Organisasi

### Struktur Organisasi Pimpinan PT Agung Toyota Duri





## Struktur Organisasi Bagian Administration PT Agung Toyota Duri

	<b>ADMINISTRATION DEPARTEMENT HEAD</b>
	<b>WANDY SINAGA</b>
	<b>FINANCE &amp; ACCOUNTING</b>
	TENGKU ASUKA
	INDRIATI PRATIWI
	ELYZABHET
	RICKY MARIO SAPUTRA SITANGGANG
	<b>SALES ADMINISTRATION SUPERVISOR</b>
	YUDHISTIRA
	<b>SALES ADMINISTRATION</b>
	LEDIA ULFIT
	RIZKI
	YUDHI
	<b>PERSONAL ADMINISTRATION</b>
	YOSPHI KAENA
	<b>CASHIER</b>
	DEWI MARIA SARTIKA
	<b>LOCAL IT STAFF</b>
	IRFADHLI
	<b>GA STAFF</b>
	DENNY LUCKY
	<b>CR ADMIN</b>
	LUIS INTAN PRATIWI

### 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.



### Struktur Organisasi Bagian Workshop PT Agung Toyota Duri

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

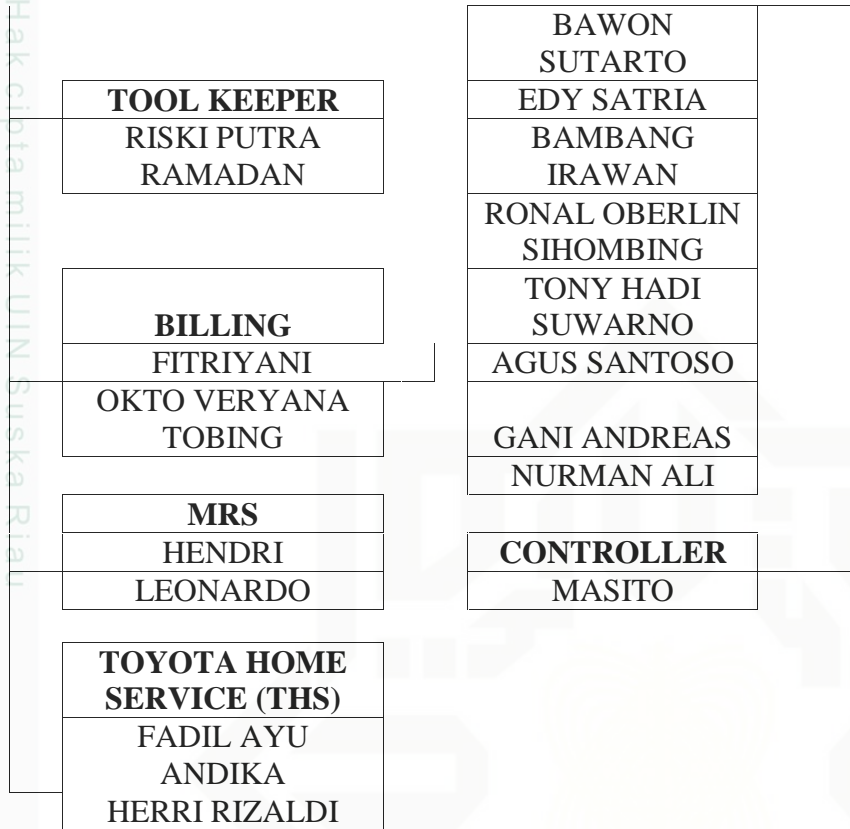
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

<b>WORKSHOP HEAD</b>	
<b>FREDDY YUNAND SITUMORANG</b>	
<b>WORKSHOP SUPPORT SUPERVISOR G/R</b>	
<b>PATAR PANJAITAN</b>	
<b>SERVICE POINT</b>	<b>INSTRUKTUR</b>
RYAN PRATAMA	EKO TRI HARNO
M. RIZKI RUSMADI	
	<b>TECHNICAL LEADER</b>
<b>SERVICE ADVISOR</b>	AGUS RIZAL
SUGIANTO	
MARGONO	<b>FOREMAN</b>
SAFATLI	ALI ZARDI
JHON WILSON TAMBUNAN	DEDI ARINANDA
DORIS ISWANTO	ROMARIO FARERA
<b>PRE DELIVERY SERVICE (PDS)</b>	<b>TECHNICIAN G/R</b>
ABDURRAHMAN	EBON ARIADI
AGUS ROMADI	M. FADLI
JERNAL SAGALA	SUPRIADI
	IWAN KURNIAWAN
<b>PARTMAN</b>	HENDRA DONI
PRATHA ARNAZ	WILLY SUMANTRI
DESTON LAMHOT RIWALDY	DENIS ZAID

**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.



**Sumber : PT Agung Toyota Cabang Duri**

Untuk mengetahui lebih lanjut tentang struktur organisasi PT. Agung Toyota Cabang Duri, maka akan diterangkan tentang tanggung jawab dan tugas-tugasnya.

**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.

## 2.3 Job Description PT Agung Toyota

### 1. Kepala Cabang (*Branch Manager*)

#### A. Tanggung Jawab :

Mengelola dan memantau pelaksanaan operasi cabang yang meliputi penjualan unit, *spare part*, servis, administrasi, dan keuangan serta mengelola pelanggan, mencapai target yang telah ditetapkan, melakukan pengembangan relasi bisnis yang sudah ada dan mengembangkan bisnis baru.

#### B. Tugas Utama :

Mengurus, memimpin dan menjalankan usaha kantor cabang, mengadakan pengawasan secara umum atas operasional cabang, mengoordinasikan kegiatannya sesuai dengan rencana yang telah disetujui oleh pusat, memeriksa dan mengusulkan persetujuan atas rencana dan anggaran kerja yang disampaikan oleh bawahannya, mengadakan pertemuan berkala dengan pimpinan departemen dibawahnya untuk membahas kegiatan bisnis serta prospeknya, memeriksa laporan laporan yang disampaikan oleh bawahannya, menjaga kerahasiaan data pelanggan, membuat rancangna dan anggaran untuk lebih meningkatkan target yang telah ditetapkan, dan memantau seluruh kegiatan per divisi yang dibawahinya agar berjalan sesuai dengan SOP perusahaan.



## 2. Administration Departmen Head (ADH)

### A. Tanggung Jawab :

Untuk mengelola dan memantau pelaksanaan operasional cabang yang meliputi penjualan unit, *spare part*, servis, administrasi, keuangan serta mengelola pelanggan, untuk mencapai target yng telah ditetapkan, untuk melakukan pengembangan relasi bisnis yang sudah ada dan mengembangkan bisnis baru.

### B.Rincian Tugas :

Memeriksa kebenaran data data keuangan yang disampaikan oleh bagian keuangan, mengoreksi rekap gaji karyawan, mengkoordinir penggunaan kas besar maupun kas kecil dalam perusahaan, melakukan pelaporan kepada *accounting manager* sehubungan dengan data data perusahaan, merencanakan dan merumuskan kebijakan, prosedur, dan rencana kerja di bidang administrasi dan keuangan serta mengatur pelaksanaan dan kebijakannya, mengembangkan serta memelihara system pengelolaan administrasi dan keuangan, mengatur persediaan dan penggunaan data sesuai dengan kebutuhan cabang, memeriksa laporan keuangan yang ada, menganalisisnya, dan mengirimkan ke pusat, megatur jadwal kewajiban pembayaran cabang dengan pihak ketiga pada saat yang tepat sehingga tidak mengganggu cash flow, mengatur system pembuatan cek dan giro, menyetujui pengeluaran uang sesuai dengan batas wewenang yang diberikan dn sesuai dengan prosedur yang berlaku,





melaksanakan tugas lain yang dipercayakan oleh kepala cabang, menjaga kerahasiaan data pelanggan.

### 3. Tenaga Administrasi Penjualan (TAP)

#### A. Tugas Utama :

Membuat data SPK sesuai SOP pada *Automotive Management System*, menyetak BP, DO, dan lampiran BP, menyusun laporan penjualan dan membuat statistic penjualan unit di cabang, memantau perkembangan pemesanan kendaraan dari saat pemesanan sampai realisasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku, membuat laporan harian tentang jumlah outstanding SPK dan posisi stok, membuat laporan 5 harian, memuat permohonan faktur TAM/AFI, mempersiapkan kelengkapan administrasi untuk registrasi kendaraan, mempersiapkan kelengkapan administrasi untuk proses penjualan kredit, memberikan data dan informasi mengenai kelengkapan administrasi salesman dan counter sales kepada HO dan TAM, menyelenggarakan system arsip yang baik terutama dokumen dokumen serta catatan catatan yang berhubungan dengan bagian penjualan, menjaga kerahasiaan pelanggan, melakukan koordinasi dengan sesama rekan kerja dan atasan, dan memberikan masukan atau usulan ke rekan kerja atau ke atasan.

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. Sales Supervisor (SPV)

##### A. Tanggung Jawab :

Menjalankan fungsi wiraniaga berdasarkan standar 7 proses menjual agar dapat memberikan pengalaman terbaik bagi konsumen, melaksanakan aktivitas dan program *marketing sales*, bertanggung jawab terhadap pelaksanaa aktivitas komunikasi *marketing sales* yang menjadi tugasnya, bertanggung jawab atas pelaksanaa pengelolaan showroom, bertanggung jawab terhadap pencapaian sales per bulannya, bertanggung jawab terhadap pelaksanaa standard proses sales dan prosedur pembelian, bertanggung jawab atas pelaksanaan standar proses penyerahan kendaraan, bertanggung jawab atas tercapainya tingkat kepuasan pelanggan, menjaga kerahasiaan pelanggannya.

##### B. Tugas Utama :

Melaksanakan aktivitas *below the line* berdasarkan program komunikasi yang telah ditetapkan, melakukan aktivitas pengumpulan data pelanggan, menyambut dan memberikan salam ramah kepada pelanggan, menggali informasi dari pelanggan untuk mendapatkan profil dan kebutuha peanggan seputar kendaraan, melakukan presentasi mengenai produk, kelebihan atau manffatnya bagi pelanggan, melakukan negosiasi dan menangani keberatan non produk atas penjelasan yang sudah disampaikan, melakukan penutupan transaksi sales untuk mengklarifikasinya kembali ke pelanggan, melaksanakan proses penyerahan kendaraan sesuai dengan SOP yang



telah ditentukan, melakukan diskusi internal jika terdapat complain yang melibatkan pihak pihak perusahaan maupun pihak eksternal, berinteraksi langsung dengan pelanggan dalam menyelesaikan complain pelanggan, melakukan *integrasi database* pelanggan dengan bagian CRC.

## 5. Salesman

### A. Tanggung Jawab :

Bertanggung jawab untuk menapai target penjualan yang ditetapkan, memelihara dan melayani pelanggan dan mengembangkan bisnis baru pada kesempatan mendatang, memelihara aktivitas kunjungan harian termasuk pengisian anket penjualan.

### B. Tugas Utama ;

Melakukan *perfecting* baik kunjungan langsung maupun melalui telepon terhadap konsumen, menunjukkan sifat ramah dan santun dalam penawaran dan negosiasi, penutupan penjualan, penyerahan kendaraan dan pelayanan purna jual, memberikan informasi yang cukup mengenai keadaan diluar perusahaan termasuk pasar, harga dan pesaing, mempersiapkan dan menyerahkan laporan keluhan pelanggan atas kendaraan yang dibeli, mengusahakan adanya hubungan dengan rekan sekerja untuk meningkatkan hasil penjualan, melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh sales supervisor dan kepala cabang, menjaga kerahasiaan data pelanggan.

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



## 6. Workshop Head (kepala bengkel)

### A. Tanggung Jawab :

Untuk mengelola dan memantau pelaksanaan operasional cabang yang meliputi penjualan unit, *spare part*, servis, serta mengelola pelanggan, untuk mencapai target yang telah ditetapkan, untuk melakukan pengembangan relasi bisnis yang sudah ada dan mengembangkan bisnis baru.

### B. Rincian Tugas :

Memeriksa kebenaran data data servis yang disampaikan oleh bagian bawahannya, mengoreksi rekap gaji karyawan, mengkoordinir penggunaan *spare part, part local* maupun sabelt dalam perusahaan, melakukan pelaporan kepada accounting manager sehubungan dengan data data penerimaan penjualan servis, merencanakan dan merumuskan kebijakan, prosedur, dan rencana kerja di bidang service dan bengkel mengatur pelaksanaan dan mengembangkan serta memelihara system pengelolaan servis dan bengkel, mengatur persediaan dan penggunaan data sesuai dengan kebutuhan cabang, memeriksa laporan servis yang ada, menganalisisnya, dan mengirimkan ke pusat.

### 2.4 Visi dan Misi PT Agung Toyota

Visi : Menjadi perusahaan global penyedia jasa dan produk transportasi yang utama dan terhormat.



Misi : Kami memberikan nilai tambah bagi para pemangku kepentingan dan kami membangun sumber daya manusia yang profesional.

## 2.5 Pelayanan PT Agung Toyota

### 1. Toyota Home Service

*Toyota Home Service* (THS) adalah solusi saat anda tidak dapat membawa kendaraan Toyota anda kebengkel. Kami yang akan datang kemanapun anda berada tanpa dikenakan biaya kunjungan.

### 2. Booking Service

Kami berikan layanan *Booking Service Online* sehingga Anda tidak perlu mengantri saat berkunjung ke Bengkel kami. Anda bebas menentukan waktu perawatan Toyota Anda dan kami berikan spesial diskon. Agung Toyota memiliki *Service Certification*, antara lain *Kodawari Certification* dan *Express Maintenance National Certification* yang dikeluarkan oleh PT. Toyota Astra Motor untuk *Authorized Dealer*. Sehingga Operasional Bengkel tetap ideal, untuk memberikan pelayanan dan kepuasan kepada pelanggan.

### 3. Warranty

Dengan komitmen untuk selalu memberikan yang terbaik bagi para pelanggannya, Toyota memberikan kemudahan lagi dalam perawatan kendaraan. kini



#### 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.

service berkala di bengkel toyota, gratis biaya jasa s/d 50,000 Km atau 4 tahun, berlaku untuk pembelian kendaraan mulai 2009, tidak termasuk Dyna & Limo.

## 2.6 Aktivitas Perusahaan

Tujuan didirikannya perusahaan bagi perusahaan komersial adalah untuk memperoleh laba maksimum, meningkatkan volume pemasaran dengan diikuti oleh kenaikan laba perusahaan untuk menjalankan aktivitas perusahaan.

PT. Agung Toyota Cabang Duri sebagai salah satu dialer resmi untuk kendaraan bermerk Toyota dituntut untuk tidak hanya memasarkan mobil saja guna memenuhi dan melayani kebutuhan lainnya yang berhubungan dengan pemasaran kendaraan merk Toyota seperti pusat perbengkelan dan pusat suku cadang. Hal ini diperlukan guna melayani kegiatan purna jual dalam rangka pengembangan pelayanan kepada pembeli.

Aktivitas yang dimulai sejak 21 april 2005 yang kegiatannya adalah

1. Show room penjualan kendaraan bermotor merk Toyota
2. Penjualan suku cadang/spre part
3. Pusat perbengkelan untuk tempat servis dan perbaikan bagi segala jenis kendaraan merk Toyota yang dilengkapi dengan peralatan canggih. Dengan demikian maka pihak PT. Agung Toyota Cabang Duri dapat lebih baik melayani para konsumen kendaraan merk Toyota.