

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 LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Toyota merupakan mobil yang berasal dari Jepang yang diproduksi oleh Toyota Motor Corporation (TMC) berpusat di Kota Toyota Provinsi Aichi. Toyota Motor Corporation didirikan pada September 1933 sebagai divisi mobil Pabrik Tenun Otomotif Toyota. Divisi mobil perusahaan tersebut kemudian dipisahkan pada 27 Agustus 1937 untuk menciptakan Toyota Motor Corporation seperti saat ini.

Awal berdirinya PT Agung Automall dimulai dengan didirikannya PT Agung Concern pada 20 Juli 1954 di Surabaya, Jawa Timur oleh pasangan suami istri Bapak Samuel Pandjaitan (alm) dan Ibu Ostina Emanuel Pandjaitan sebagai perusahaan perdagangan otomotif. Pada tahun 1972, PT Agung Concern mulai melakukan penjualan Toyota, yang kemudian ditunjuk sebagai *main dealer* Toyota di wilayah Surabaya dan Pekanbaru.

Pada tahun 1958 kantor perwakilan di Jakarta ditingkatkan menjadi kantor cabang sejalan dengan diperolehnya izin import dan ekspor dalam keadaan Built Up untuk kendaraan merk G.M. Ford dan Toyota serta menjadi soloagent pompa merk Myers dari USA. PT. Toyota-Astra atau biasa disingkat dengan TAM merupakan Agen Tunggal Pemegang Merk (ATPM) Mobil Toyota dan Lexus di Indonesia. TAM merupakan perusahaan joint venture antara PT. Astra Internasional Tbk dengan persentase saham 51% dan Toyota Motor Corporation, Jepang dengan persentase saham 49%. PT. Toyota-Astra Motor diresmikan pada tanggal 12 April 1971.

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.

Gabungan semua diberi nama PT. Toyota-Astra Motor. Marger ini dilakukan guna menyatukan langkah dan efisiensi dalam menjawab tuntutan akan kualitas serta menghadapi ketatnya persaingan didunia otomotif. Selama lebih dari 40 tahun, PT. Toyota-Astra Motor telah memainkan peranan penting dalam pengembangan industri otomotif di Indonesia serta membuka lapangan pekerjaan termasuk dalam industri pendukungnya. PT. Toyota-Astra Motor telah memiliki pabrik produksi seperti stamping, casting, engine dan assembly di area industri Sunter, Jakarta. Untuk meningkatkan kualitas dan kemampuan produksi, pada tahu 1998 diresmikan pabrik di Karawang yang menggunakan teknologi terbaru di Indonesia.

Sejak tanggal 15 Juli 2003, TAM direkstrukturisasi menjadi 2 perusahaan, yaitu:

1. PT. Toyota Motor Manufacturing Indonesia disingkat TMMIN yang merupakan praktik produk Toyota dan eksportir kendaraan dan suku cadang Toyota. Komposisi kepemilikan saham diperusahaan ini adalah Astra Internasional 5% dan TMC menjadi 95%.
2. PT. Toyota-Astra Motor sebagai agen penjualan, importir dan distributor produk Toyota di Indonesia. Komposisi kepemilikan saham diperusahaan ini adalah Astra Internasional 51% sedangkan TMC 49%.

Dalam mendukung penjualan dan layanan purna jual, TAM dibantu oleh 5 Dealer Utama yang membawahi dealer-dealer yang tersebar diseluruh Indonesia. Hingga bulan Desember 2005 terdapat 181 outlet dan 101 bengkel resmi. Berikut ini kelima dealer Utama yang dibagi berdasarkan wilayah geografisnya:

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. Auto 2000 merupakan Dealer Utama Toyota di wilayah Jakarta, Jawa Barat, Jawa Timur, Nusantara Tenggara, Bali, Kalimantan serta sebagian Sumatra.
2. PT. New Ratna Motor merupakan Dealer Utama Toyota di wilayah Jawa Tengah dan Yogyakarta.
3. NV Hadji Kalla Trd Co merupakan Dealer Utama Toyota di wilayah Sulawesi selatan Dan Sulawesi Tenggara.
4. PT. Hasjrat Abadi merupakan Dealer Utama Toyota di wilayah Sulawesi Utara, Sulawesi Tengah, Gorontalo, Maluku, Ternate dan Papua.
5. PT. Agung Toyota merupakan dealer Utama Toyota di wilayah Bali, Riau, Jambi, Bengkulu dan Batam.

Pada tahun 1972 PT. Agung Concern yang merupakan Main Dealer PT. Toyota Astra Motor memulai membuka jalur sebagai perusahaan distributor Toyota. PT. Toyota Astra Motor menunjuk PT. Agung Concern untuk memiliki kekuasaan sepenuhnya dalam menjual unit Toyota di daerah Bali, Riau, Jambi, Bengkulu dan memiliki penjualan eksklusif untuk Landcruiser di Jawa Timur.

Bagian dari PT. Agung Concern yang khusus menjual unit Toyota berubah nama menjadi PT. Agung Automall pada tahun 1992 dan pada tahun 2014 PT. Agung Automall berubah nama menjadi PT. Agung Toyota. Perusahaan ini mempunyai karyawan lebih dari 300 orang di area penjualan dan layanan purna jual (bengkel). Pelayanan terhadap pelanggan dan

kemampuan manajemen yang profesional menjadi fokus perusahaan yang mendasar selama bertahun-tahun. Hal ini yang dibentuk PT. Agung Toyota menjadi organisasi marketing yang kuat.

4.2 Visi dan Misi

PT. Agung Toyota lahir dari idealisme para pendiri yang ingin memberikan kontribusi bagi pembangunan di Indonesia. Untuk itu, misi dan visi PT. Agung Toyota adalah:

1. Visi

Dalam jangka panjang PT. Agung Toyota akan menjadi yang terbaik dan pimpinan dalam bidang usanya melalui pelayanan prima pada pelanggan dan semua pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).

2. Misi

PT. Agung Toyota didirikan untuk memberikan nilai tambah bagi pelanggan dan masyarakat sekitarnya dengan sumber daya manusianya yang profesional. Nilai tambah diperoleh dengan mengupayakan keuntungan diatas para pesaing dalam bidang yang sama dan memberikan manfaat yang sama pada semua pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).

4.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Struktur organisasi

menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi.

Dalam struktur organisasi yang baik harus menjelaskan hubungan wewenang siapa melapor kepada siapa.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

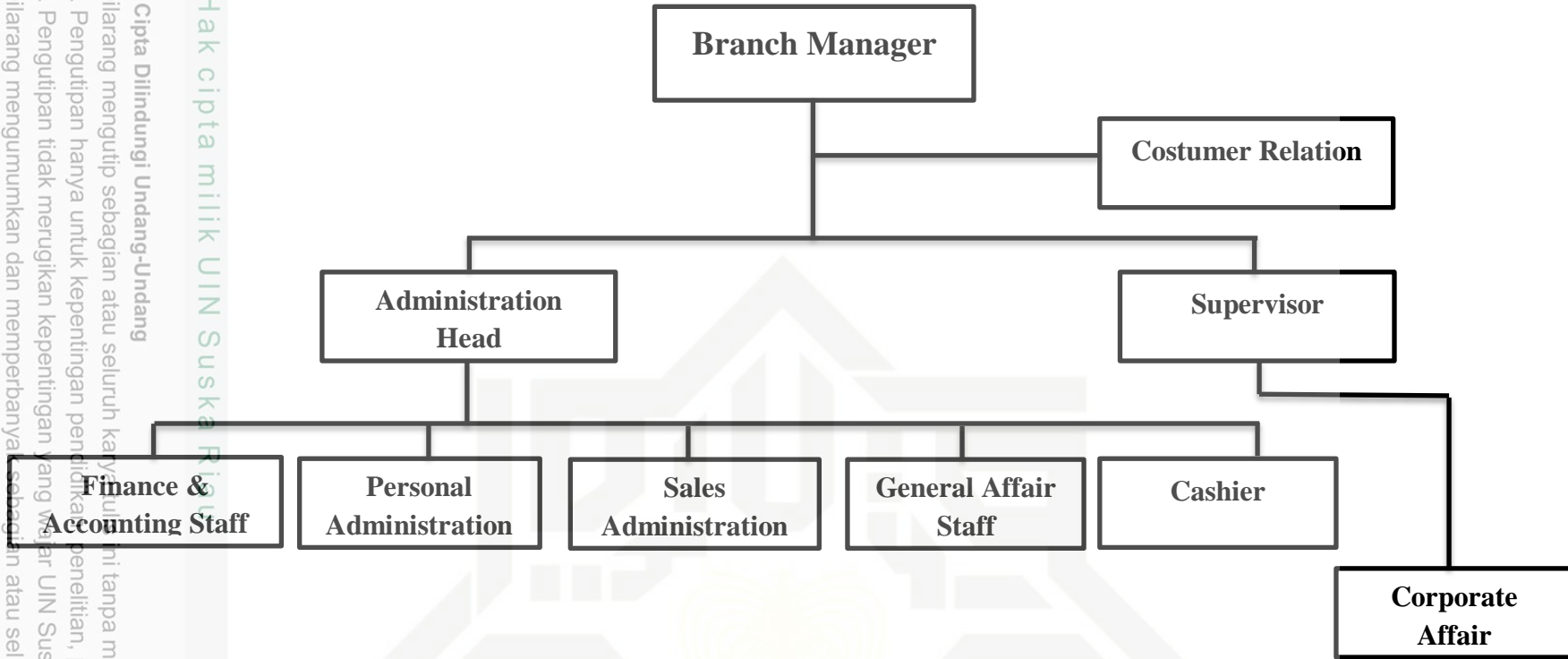
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Agung Automall Cabang Soekarno Hatta Pekanbaru



Sumber : PT. Agung Automall Cabang Soekarno Hatta Pekanbaru, 2018

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, penerjemahan atau untuk tujuan yang serupa.
 - 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 dari UIN Suska Riau.

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.

Berikut tentang uraian pembagian tugas dan fungsi dari masing-masing satuan organisasi, yaitu:

1. *Branch Manager*

Merupakan seorang atasan yang secara langsung menjadi pengelola dan penanggung jawab atas pelaksanaan tugas-tugas dari bawahannya sesuai dengan pembagian tugas yang telah diberikan kepada masing-masing bagian.

2. *Customer Relation*

Koordinator hubungan pelanggan adalah dukungan utama untuk staf layanan pelanggan, dia bertanggung jawab untuk menyelesaikan masalah, bekerja dengan klien dan staf untuk mengatasi konflik, dan untuk menyediakan layanan pelanggan berkualitas. Peran pelanggan coordinator layanan biasanya ditemukan dilingkungan ritel, serta dalam bisnis yang menjual langsung kepada pelanggan.

3. *Administration Head*

Merupakan bagian yang bertanggung jawab terhadap tugas-tugas administrasi perusahaan dan keuangan perusahaan sehubungan dengan pengoperasian perusahaan. Dalam hal ini bagian administrasi dan keuangan bertanggung jawab langsung kepada pimpinan yang telah memberi wewenang menurut bidang tugas yang telah diberikan.

4. *Supervisor*

Merupakan bagian yang bertanggung jawab mengontrol kerja para salesman untuk merencanakan, mengkoordinasikan dan melaksanakan tugas-tugasnya. Fungsinya memastikan *marketing* malakukan/melaksanakan pemasaran sesuai dengan harapan perusahaan terhadap produktivitas/

banyaknya penjualan dan menjalankan aturan- aturan yang berlaku diperusahaan.

5. *Finance & Accouting Staff*

Merupakan jabatan yang bertanggung jawab atas laporan aktivitas keuangan perusahaan secara tertulis diantaranya melakukan pengaturan adminitrasi keuangan perusahaan, melakukan pembayaran gaji, dan menyusun atau membuat anggaran pengeluaran dan pendapatan secara periodik.

6. *Personal Administration*

Bertanggung jawab terhadap pengelolaan sumber daya manusia yang berkualitas untuk menjawab kebutuhan bisnis dalam organisasi.

7. *Sales Administration*

Tanggung jawab sales administration yaitu membuat penawaran harga kepada calon pembeli, merencanakan jadwal pengiriman barang.

8. *General Affair Staff*

Merupakan jabatan bagian umum yang bertanggung jawab untuk mendukung perusahaan dalam menjalankan operasionalnya dengan mengurus segala urusan rumah tangga perusahaan. Tugasnya secara inti diantaranya yaitu sebagai perwakilan perusahaan untuk menjalin hubungan baik kepada pihak eksternal, memenuhi semua kebutuhan operasional internal perusahaan, dan menjaga, mendata merawat seluruh aset perusahaan.

9. *Cashier*

Merupakan jabatan yang menjalankan proses penjualan dan pembayaran melakukan pencatatan atas semua transaksi, membantu pelanggan

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.

dalam memberikan informasi mengenai suatu produk, melakukan proses transaksi pelayanan jual beli, melakukan pengecekan atas jumlah barang pada saat penerimaan barang dan melakukan pencatatan kas fisik serta melakukan pelaporan kepada atasan

10. *Coorporate Affair*

Yakni bagian yang melakukan penjualan dari kendaraan bermotor dengan tugas pokok menyusun rencana penjualan, melakukan kontrak-kontrak pemasaran dengan pedagang perantara, mencari kesempatan perluasan daerah pemasaran, serta mengoordinir pekerjaan yang dilimpahkan pada bawahannya.

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.