

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

## BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

### A. Sejarah

PT.Toyota Astra Motor 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 diresmikan pada tanggal 12 April 1971. Perana TAM semula hanya sebagai importer kendaraan Toyota, namun setahun kemudian sudah berfungsi sebagai distributor. Pada tanggal 31 Desember 1989, TAM melakukan merger bersama tiga perusahaan antara lain:

PT. Multi Astra (pabrik perakitan, didirikan tahun 1973)

PT. Toyota Mobilindo (pabrik komponen bodi, didirikan tahun 1976)

PT. Toyota Mobilindo Engine Indonesia (pabrik mesin, didirikan tahun 1982)

Gabungan semuanya diberi nama PT Toyota Astra Motor. Mager ini dilakukan guna menyatuhkan langkah dan efisiensi dalam menjawab tuntutan akan kualitas serta menghadapi ketatnya persaingan di dunia otomotif.

Selama lebih dari 30 tahun, PT. Toyota Astra Motor telah memainkan peranan penting dalam pengembangan industri pendukungnya. PT.Toyota Astra Motor telah memiliki pabrik produksi seperti *stamping, casting, engine dan essembly* di area industri Sunter, Jakarta. Untuk meningkatkan kualitas produk dan kemampuan produksi, pada tahun 1998 diresmikan pabrik dikarawang yang menggunakan teknologi terbaru di Indonesia.

Sejak tanggal 15 Juli 2003, Toyota Astra Motor direstrukturisasi menjadi dua perusahaan yaitu;

1. PT. Toyota Motor Manufacturing Indonesia disingkat dengan TMMIN yang merupakan perakitan produk Toyota dan eksportir kendaraan dan suku cadang Toyota. Komposisi kepemilikan saham di perusahaan ini adalah Astra International 5% dan TMC menjadi 95%

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

2. PT. Toyota Astra Motor sebagai agen penjualan, importer dan distributor produk Toyota di Indonesia. Komposisi kepemilikan saham di perusahaan ini adalah Astra International 51% sedangkan TMC 49%<sup>51</sup>.

PT.Agung Toyota dimulai sejak didirikannya PT.Agung Concren 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 di tunjuk sebagai *main dealer* Toyota di wilayah Surabaya dan Pekanbaru.

Pada tanggal 28 Desember 1992 diadakan kesepakatan bersama untuk mengalihkan divisi trading Toyota ke PT. Agung Automall, selanjutnya kedeleraan 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, Kepulauan Riau dan Bali dengan total Jumlah karyawan tetap mencapai lebih dari 1.000 orang, akan terus memberikan pelayanan yang baik sesuai standar dari Toyota kepada masyarakat dalam upaya melakukan pengembangan di wilayah-wilayah operasional PT.Agung Automall. Agung.Toyota.co.id

## B. Visi dan Misi PT.Toyota

### Visi

Menjadi perusahaan otomotif yang paling sukses dan dihormati di kawasan Asia Tenggara dengan memberikan pengalaman terbaik dalam kepemilikan kendaraan.

### Misi

1. Secara berkesinambungan menyediakan produk dan jasa yang berkualitas tinggi serta memenuhi kebutuhan pelanggan melalui program pemasaran yang terbaik.

<sup>51</sup>[www.atsra.toyota.co.id](http://www.atsra.toyota.co.id)

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

2. Mengembangkan karyawan yang berkompeten dengan menciptakan lingkungan kerja yang baik untuk mendukung tercapainya yang baik untuk mendukung kepuasan pelanggan
3. Memperkuat kolaborasi dengan produsen, dealer utama dan dealer-dealer melalui komunikasi dan kerja sama yang baik.
4. Untuk Mengembangkan operasi perusahaan yang sehat dalam segala aspek, misalnya pemenuhan peraturan, lingkungan dan lain-lain<sup>52</sup>.

**C. Produk Toyota**

1. Toyota Alphard
2. Toyota Avanza
3. Toyota Avanza Veloz
4. Toyota Camry
5. Etios Valco
6. Hiace
7. Toyota Hilux D.Cab
8. Toyota Hilux S-Cab
9. Kijang Inova
10. Land Cruiser
11. Nav1
12. Toyota Prius
13. Toyota 86
14. Toyota Yaris
15. Toyota Vios
16. New Toyota Rush
17. Fortuner
18. Toyota Agya
19. All New Corolla Altis
20. Toyota Sienta All New

---

<sup>52</sup>[www.atsra.toyota.co.id](http://www.atsra.toyota.co.id)



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.

- |  |                       |
|--|-----------------------|
| 1. Kepala Cabang                               | : Vera Farnila        |
| 2. Administration Dept Head                    | : Neli L Sinaga       |
| 3. Kepala Bengkel                              | : Tri Herianto        |
| 4. SPV   | : Maryono             |
| 5. Customer Relations Coordinator              | : Mutiara Mayang Sari |
| 6. Human Relations Development Service, Pajak: | Fani                  |
| 7. Cash N bank                                 | : Arini               |
| 8. Casir                                       | : Widia               |
| 9. Sales Counter                               | : Ezzi Augestin       |
| 10. Sales Counter                              | : Shinta Wujayanti    |
| 11. Marketing                                  | : Pebrima Yoka        |
| 1. Robi Andri                                  |                       |
| 2. Pipin Nopridanata                           |                       |
| 3. Wira Listradiwa                             |                       |
| 4. Muhammad Nizam                              |                       |
| 5. Irwan Siska                                 |                       |
| 6. Aldung                                      |                       |
| 7. Arqian Maulidi                              |                       |
| 8. Alpen                                       |                       |
| 9. Sapri Marlian                               |                       |
| 10. Desta Rio                                  |                       |
| 11. Sinta Mira                                 |                       |
| 12. Jan Butar-Butar                            |                       |