

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

#### A. Tentang Agung Toyota

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 tanggal 28 Desember 1992 diadakan kesepakatan bersama untuk mengalihkan divisi trading Toyota ke PT Agung Automall, selanjutnya kedealeran 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 1000 orang, akan terus memberikan pelayanan yang baik sesuai standar dari Toyota kepada masyarakat dan akan terus bersama masyarakat dalam upaya melakukan pembangunan wilayah-wilayah operasional PT Agung Automall.

#### B. Sejarah Agung Toyota

**1954 :** Awal perjalanan kami dimulai dengan didirikannya showroom dan bengkel di Surabaya oleh pasangan Bapak (Alm.) Samuel dan Ibu O.E. Pandjaitan.

**1958 :** Bisnis perusahaan kami berkembang hingga menjadi importir kendaraan bermotor termasuk salah satunya kendaraan bermotor merk Toyota. Kami membuka cabang di Jakarta dengan mengimpor onderdil dan kendaraan built up.

## 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.

**1963** : Agung Raya didirikan untuk mendukung kegiatan ekspor-impor, dimulai dengan menangani pergudangan dan pengangkutan hingga berkembang untuk berkiprah di dunia ekspedisi muatan kapal laut, pergudangan, pengelolaan gudang peti kemas, dan jasa pengurusan transportasi.

**1972** : Seiring dengan perkembangan dunia otomotif di Indonesia dan dengan pengalaman melakukan penjualan kendaraan bermotor merk Toyota, di tahun ini Agung Concern dipercaya untuk menjadi diler utama Toyota.

**1977** : Kami merelokasi kantor pusat dari Surabaya ke Jakarta, serta membuka cabang di Denpasar dan resmi menjadi penyalur suku cadang Toyota.

**1988** : Pengalaman kami di bisnis transportasi membuat kami yakin untuk mendirikan Agung Rent sebagai perusahaan penyedia jasa transportasi di Indonesia yang melayani perusahaan atau individual.

**1992** : Agung Automall didirikan untuk sepenuhnya mengelola operasional kedileran Toyota.

**2014** : Perubahan Identitas nama brand/merk dari Agung Automall Menjadi Agung Toyota.

### C. Visi, Misi dan Moto Agung Toyota

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

**Misi** : 1. Kami memberikan nilai tambah bagi para pemangku kepentingan. 2. Kami membangun sumber daya manusia yang profesional.

**Moto** : Let's Go Beyond

## 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.

## D. Corporate Values

- a. **Integritas** : Berkomitmen pada tata kelola perusahaan yang baik dengan menjunjung tinggi standar etika dan tunduk pada segala peraturan serta hukum yang berlaku bagi seluruh anggota perusahaan sebagai kunci kesuksesan organisasi.
- b. **Saling Menghormati** : Mempunyai prinsip untuk selalu menjalankan bisnis dengan rasa tanggung jawab dan saling menghormati terhadap rekan bisnis, karyawan, masyarakat dan lingkungan.
- c. **Kerjasama** : Bekerjasama dengan para pemangku kepentingan pelanggan, karyawan, rekan bisnis, asosiasi, dan masyarakat untuk mencapai tujuan bersama yang saling menguntungkan.
- d. **Keberanian** : Mempunyai keberanian untuk beradaptasi secara luwes dalam menghadapi segala perubahan situasi dengan selalu berpikir ke depan dan terbuka terhadap cara-cara baru yang inovatif.

## E. Produk

- a. **Sedan**
  - a) Camry
  - b) Corolla Altis
  - c) Vios
- b. **Hatchback**
  - a) Yaris Heykers
  - b) New Yaris
  - c) Etios Valco
  - d) Agya
- c. **MPV**
  - a) Alphard
  - b) Velfire
  - c) NAV1
  - d) All New Kijang Innova
  - e) All New Sienta

**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.

- f) Veloz
- g) Avanza
- h) Calya
- d. SUV
  - a) Land Cruiser
  - b) All New Fortuner
  - c) Rush
- e. Commercial
  - a) Hiace
  - b) Hilux D Cab
  - c) Hilux S Cab
  - d) Hiluz E Cab
  - e) Dyna
- f. Sport
  - a) Toyota 86
- g. Hybrid
  - a) Camry Hybrid
  - b) Alphard Hybrid

**F. Layanan**

- a. Fasilitas bengkel
  - a) Toyota Home Service adalah solusi saat anda tidak dapat membawa kendaraan anda ke bengkel. Kami yang akan datang kemanapun anda berada tanpa dikenakan biaya kunjungan. Untuk layanan Toyota Home Service, silahkan lakukan Booking Service via telepon (0761-484 1760) atau kunjungi bengkel toyota terdekat.

#### 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.

#### b) Pusat Layanan Dyna

Merupakan salah satu fasilitas pelayanan Agung Toyota khusus untuk unit Toyota Dyna yang dapat melakukan kunjungan di manapun anda berada.

Untuk layanan Dyna,

#### c) Booking Service Online

Kami menyediakan layanan Booking Service Online sehingga anda tidak perlu mengantri saat berkunjung ke bengkel kami. Anda bebas menentukan waktu perawatan Toyota anda dan kami berikan Special Discount.

Booking Service minimal dilakukan 2 hari kerja sebelum waktu yang diinginkan.

Agung Toyota Sutomo sudah mendapatkan Service Certification yang merupakan sertifikat standar kebengkelan yang dikeluarkan PT. Toyota Astra Motor yang mana antara lain Kodawari Certification dan Express Maintenance National Certification Sehingga Operasional Bengkel tetap ideal untuk memberikan pelayanan dan kepuasan kepada pelanggan.

##### 1. Kodawari Certification

Merupakan sertifikasi yang dikeluarkan oleh PT. Toyota Astra Motor untuk Authorized Dealer, untuk menjaga operasional bengkel tetap ideal.

##### 2. Express Mintenance National Certification

Merupakan Sertifikasi yang dikeluarkan oleh PT. Toyota Astra Motor untuk Authorized Dealer yang memberikan layanan perawatan berkala cepat hanya 1 jam. Dengan biaya jasa dan spare part yang sama seperti perawatan berkala reguler, namun anda dapat lebih menghemat waktu. Untuk sementara layanan ini terdapat di bengkel-bengkel berikut :

- 1) Agung Toyota Pekanbaru Cabang Sutomo
- 2) Agung Toyota Pekanbaru Cabang SM Amin

#### 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.

- 3) Agung Toyota Jambi
- 4) Agung Toyota Denpasar
- 5) Agung Toyota Kuta

d) Pemesanan Suku Cadang

Pemesanan dapat dilakukan secara online dengan cara mengisi Form yang telah disediakan.

e) Warranty

Dengan komitmen untuk selalu memberikan yang terbaik bagi para pelangganya, Agung Toyota Cabang Sutomo memberikan kemudahan lagi dalam perawatan kendaraan. Kini 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.

Merawat mobil bisa diartikan sama dengan membuat mobil anda selalu awet muda. Tidak disiplin menaati jadwal Servis berkala, itu sama saja dengan mempercepat kerusakan bahkan memperpendek umur mobil anda. Dengan mengikuti langkah-langkah perawatan servis berkala yang telah di atur oleh Toyota, selain membuat mobil anda tetap prima, aman, dan nyaman digunakan, juga sekaligus menjaga agar Toyota Warranty Claim tetap berlaku.

Service berkala di bengkel resmi toyota cukup dilakukan setiap kelipatan 10.000 km, sehingga total biaya perawatan menjadi lebih hemat. Pemeriksaan dilakukan oleh bengkel resmi tidak hanya sekedar ganti oli saja, melainkan untuk kesemua bagian mobil yang antara lain seperti mengganti/menukar komponen, memeriksa dan memperbaiki atau bila perlu diganti, pemeriksaan dan penyetelan, mengencangkan pada momen tertentu, termasuk di antaranya rotasi dan balancing ban.

Banyaknya item yang diganti ditentukan pada pembacaan odometer atau bulan (mana yang lebih dulu). Servis berkala yang

#### 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.

berlaku di bengkel resmi Toyota ini dimulai dengan pengecekan 1.000 Km (gratis), 10.000 Km, 20.000 Km, 30.000 Km dan seterusnya sampai 100.000 Km.

Selalu baca isi buku warranty dan servis berkala sebelum mobil di servis. Hanya di bengkel Resmi Toyota dan tidak semua bengkel sudah memiliki standarisasi bengkel secara umum. Lain halnya dengan bengkel resmi Toyota yang tersebar di seluruh pelosok tanah air, pasti memiliki standar yang sama seperti Service Advisor dan teknisi yang handal dan terlatih dalam menangani toyota anda, peralatan yang lengkap dan canggih, garansi hasil pekerjaan.

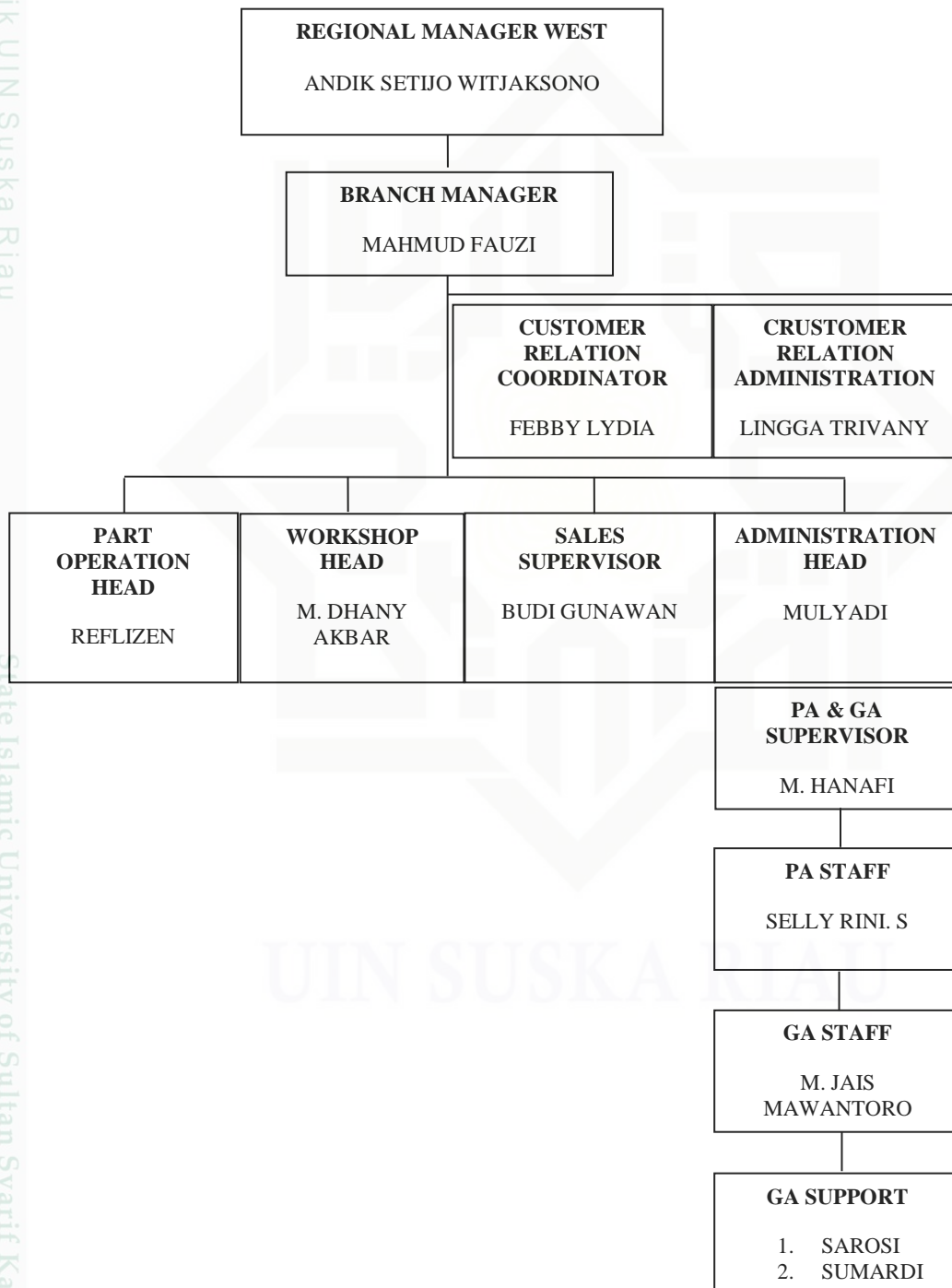
Apapun pilihan Toyota anda, kami selalu mengembalikan performa kendaraan, barapapun usia kendaraan anda.

#### G. Media Center

- a. News.
- b. Prease Release.
- c. Article
- d. E-Magazine
- e. Gallery Video

## Struktur Organisasi

### Struktur Organisasi PT. AGUNG AUTOMALL CABANG SUTOMO PEKANBARU



#### 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.