

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. Sejarah Singkat Perusahaan

PT. Agung Automall adalah salah satu anak perusahaan dari Agung Concern group yang bergerak sebagai main dealer Toyota. Awal berdiri PT. Agung Automall dimulai dengan didirikannya Agung Concern pada 20 Juli 1954 di Surabaya, Jawa Timur oleh pasangan suami istri yaitu Samuel Pandjaitan (alm) dan Ostina Emanuel Pandjaitan. Awal usaha inti Agung Concern yaitu sebagai perusahaan perdagangan otomotif.

Showroom dan bengkel didirikan pertama kali pada tahun 1954 di Surabaya oleh pasangan Samuel dan Ostina Emanuel Pandjaitan. Pada tahun 1992, Agung Concern khusus menjual unit Toyota berubah nama menjadi PT. Agung Automall. Pada tanggal 28 Desember 1992 diadakan kesepakatan bersama untuk mengalihkan divisi trading Toyota ke PT. Agung Automall. Selanjutnya keddealeran Toyota sepenuhnya dioperasikan oleh PT. Agung Automall, dan Agung Concern menjadi *holding company*.

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 dan akan terus bersama masyarakat dalam upaya melakukan pembangunan di wilayah-wilayah operasional PT. Agung Automall. Bisnis PT. Agung Automall berkembang hingga menjadi importir kendaraan bermotor termasuk salah satunya kendaraan bermotor merk Toyota.

Seiring dengan perkembangan dunia otomotif di Indonesia dan pengalaman melakukan penjualan kendaraan bermotor merk Toyota. Pada tahun 1972, Agung Concern ditunjuk sebagai *main dealer* Toyota di wilayah Surabaya dan Pekanbaru. Pada tahun 1977 perusahaan ini merelokasi kantor

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.

pusat dari Surabaya ke Jakarta, serta membuka cabang di Denpasar dan resmi menjadi penyalur suku cadang Toyota PT. Agung Automall didirikan untuk sepenuhnya mengelola operasional kedeleraan Toyota.

Pengalaman di bisnis transportasi membuat perusahaan yakin untuk mendirikan AgungRent sebagai perusahaan penyedia jasa transportasi di Indonesia yang melayani perusahaan atau individual. PT. Agung Automall saat ini telah berkembang besar menjadi main dealer dan eksklusif untuk semua produk Toyota di Riau, Kepulauan Riau, Jambi, Bengkulu dan Bali. Jaringan outlet perusahaan ini telah menjangkau hingga wilayah-wilayah pelosok sampai daerah tingkat II (kabupaten) dan telah terotorisasi serta memenuhi standar Toyota.

Di Indonesia banyak terdapat distributor produk Toyota, salah satunya yaitu PT. Agung Automall Cabang Pekanbaru yang terletak di jalan Soekarno-Hatta, Pekanbaru. Untuk memperluas cakupan pemasaran Toyota Pekanbaru juga membuka *sales outlet* yaitu di jalan Dr. Soetomo, SM. Amien, Imam Munandar, Pekanbaru.⁵⁷

B. Logo PT. Agung Automall



Gambar 4.1 : Logo Toyota

Logo toyota terdiri dari tiga bulatan lonjong yang merupakan lambang dan jati diri merek toyota. Dua bulatan membentuk huruf “T” yang menyerupai

⁵⁷Dokumentasi PT. Agung Automall Soekarno-Hatta Pekanbaru, 2017.

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.

dari huruf pertama dari kata “TOYOTA” sedangkan satu lingkaran menjadi bingkai untuk lingkaran lainnya. Sebenarnya setiap bulatan tersebut memiliki arti tersendiri selain membentuk huruf “T”. Arti dari bulatan tersebut adalah:

1. Bulatan pertama mewakili pelanggan toyota.
2. Bulatan kedua melambangkan komitmen agen toyota untuk memuaskan para pelanggan melalui produk-produk toyota yang asli.
3. Bulatan terakhir menggambarkan kemungkinan berkembangnya teknologi dan inovasi yang tidak terbatas untuk semua produk toyota.

C. Visi dan Misi PT. Agung Automall Soekarno-Hatta

Suatu perusahaan yang baik, pasti memiliki visi dan misi perusahaan agar kinerja perusahaan memiliki tujuan nyata saat perusahaan berjalan. Visi dan misi perusahaan PT. Agung Automall adalah:⁵⁸

1. Visi Perusahaan

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

2. Misi Perusahaan

- a. Kami memberikan nilai tambah bagi para pemangku kepentingan
- b. Kami membangun sumber daya manusia yang profesional.
- c. Memproduksi mobil *compact* bernilai terbaik.
- d. Mengembangkan dan memberikan inspirasi kepada karyawan untuk mencapai kinerja tingkat dunia.

D. Keunggulan

Berbekal dari pengalaman yang panjang, maka banyak langkah bersejarah yang telah kami lalui untuk mencapai keberhasilan. Mengusung nama besar toyota yang memiliki standar terbaik dikelasnya, kami telah menjelma menjadi perusahaan otomotif yang tangguh dan piawai. Hal ini dibuktikan dengan begitu banyak penghargaan dan beragam sertifikasi yang telah diraih.

⁵⁸Dokumentasi PT. Agung Automall Soekarno-Hatta Pekanbaru, 2017.

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.

Keunggulan lain dari perusahaan kami adalah sumber daya manusia yang berkualitas. Sebagai langkah nyata untuk membangun sumber daya manusia yang berkualitas, kami telah membangun fasilitas *Learning Center* di Pekanbaru. Hal ini dilakukan sebagai sebuah komitmen untuk menciptakan layanan yang terbaik untuk mitra pelanggan.⁵⁹

E. Struktur Organisasi PT. Agung Automall Soekarno-Hatta

Struktur organisasi menggambarkan tanggung jawab dan wewenang masing-masing bagian sehingga setiap tugas yang diberikan pimpinan dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan dan diharapkan oleh suatu organisasi. Struktur organisasi diperlukan untuk mendukung pelaksanaan tujuan organisasi.

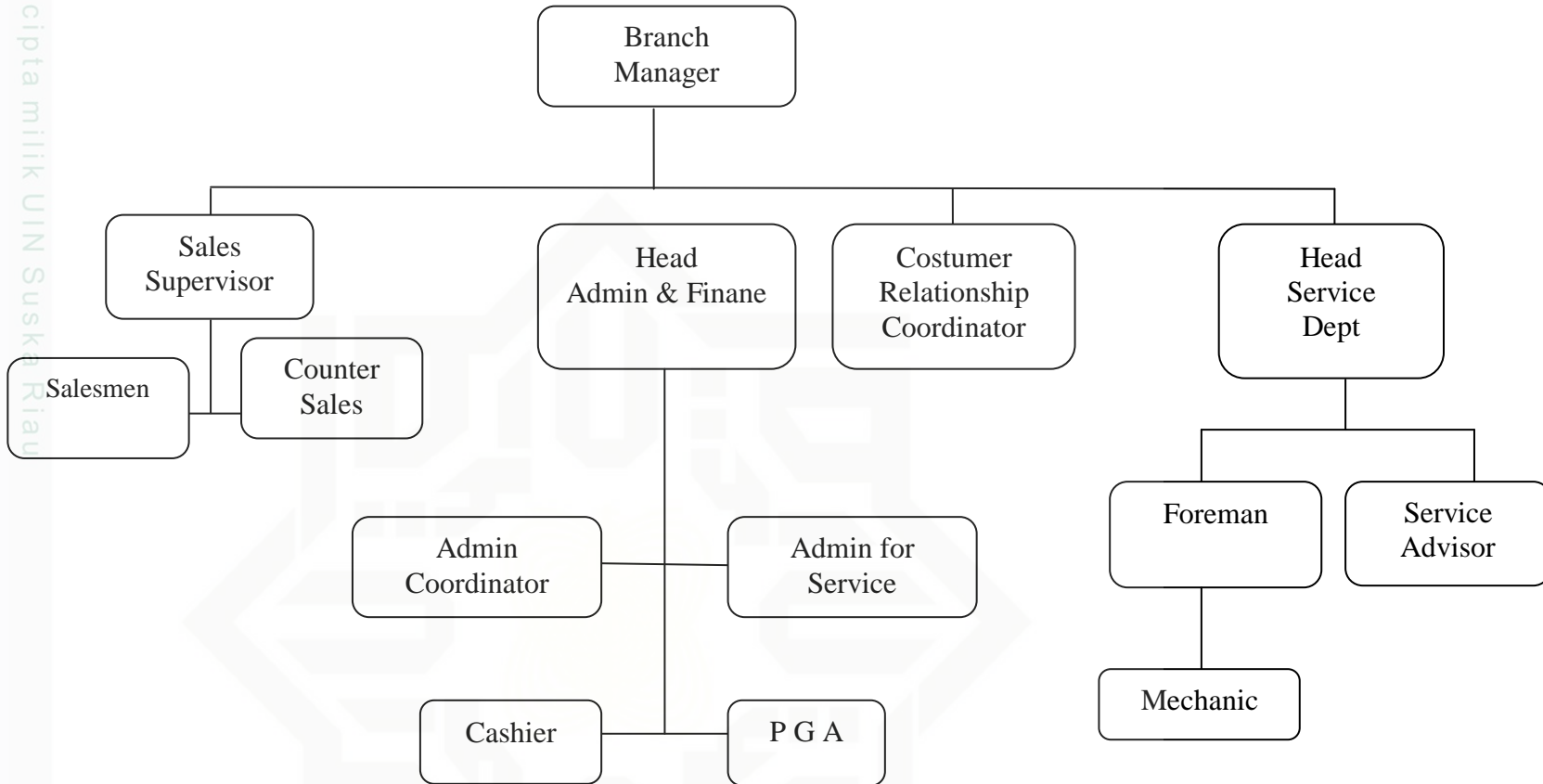
Untuk menjamin kelancaran kerja, PT. Agung Automall Soekarno-Hatta Pekanbaru memiliki struktur organisasi lini fungsional dan staf yang mempunyai tugas dan wewenang masing-masing bagian yang dapat dilaksanakan secara efektif dan terawasi. Perusahaan menerapkan struktur organisasi lini fungsional dan staf karena perusahaan ini memiliki karyawan yang banyak dan merupakan suatu perusahaan yang besar.⁶⁰

⁵⁹Dokumentasi PT. Agung Automall Soekarno-Hatta Pekanbaru, 2017.

⁶⁰Dokumentasi PT. Agung Automall Soekarno-Hatta Pekanbaru, 2017.



Gambar 4.2
Struktur Organisasi



Sumber : PT. Agung Automall

- 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
 - 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

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. Deskripsi Tugas

1. *Branch Manager*

Tugas :

- a. Bertanggung jawab atas seluruh operasi yang berjalan di kantor cabang.
- b. Melaksanakan perencanaan strategis yang telah dibuat oleh perusahaan pusat.
- c. Memberikan pengarahan dan mengevaluasi hasil kerja kepada divisi.
- d. Menyerahkan laporan kinerja kantor cabang keada kantor pusat.

2. *Sales Supervisor*

Tugas :

- a. Menyusun ulasan rencana penjualan tahunan, serta strategis pemasaran untuk dipresentasikan kepada kepala cabang.
- b. Mengkoordinir aktivitas *counter sales* dan *sales*.
- c. Melakukan analisa industri, pesaing dan analisa SWOT (*Strenght, Weaknes, Opportunities, Threat*)
- d. Mempersiapkan rencana pemasaran dan periklanan berikut detail teknik promosi.

3. *Head Admin and Finance-Dapartement*

Tugas :

- a. Menyuplai dan mengatur seluruh tugas administrasi, menerima laporan *an admin unit, cashier, dan admin coordinator*. Membrikan laporan kepada *branch manager* tentang seluruh kegiatan aministrasi.
- b. Menandatangani surat permohonan pembayaran dengan cek dan membuat laporan persetujuan dari *branch manager* untuk pengeluaran kasnya.

4. *Costumer Relationship Coordinator*

Tugas :

- a. Mengurus garansi produk, dan klaim produk Toyota dari *Costumer*.
- b. Menangani langsung interaksi dengan calon *costumer* ataupun *costumer*.



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

5. **Head Dapartement**

Tugas :

- a. Bertanggung jawab atas seluruh operasi perusahaan di bagian bengkel.

6. **Salesman**

Tugas :

- a. Mengadakan promosi secara *canvassing (door to door)*, memberikan info yang terbaru kepada calon *costumer* secara langsung (*face to face*).
- b. Memberikan data calon *costumer* sebagai database kantor cabang.
- c. Mmberikan ata calon *costumer* yang tertrik melakukan transaksi untuk diproses lebih lanjut oleh admin *coordinator*.

7. **Counter Sales**

Tugas :

- a. Melayani calon *costumer* yang datang ke *showroom*.
- b. Menjawab pertanyaan yang diajukan oleh calon *costumer* mengenai produk yang ditawarkan.
- c. Menginformasikan produk terbaru yang dikeluarkan PT. Agung Automall.
- d. Menyediakan formulir dan hal-hallain untuk mengurus transaksi jual-beli yang akan diserahkan kepa admin *coordinator* untuk diproses lebih lanjut.

8. **Admin Coordinator**

Tugas :

- a. Megurus dokumen-dokumen kepemilikan kendaraan.

9. **Foreman**

Tugas :

- a. Melyani pelanggan yang ingin *service* produk Toyota.
- b. Menerima keluhan dari *costumer* dan menyampaikannya kepada mekanik.
- c. Memeriksa kelengkapan *spare part* kendaraan dan melakukan pemesanan.

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.

10. *Service Advisor*

Tugas :

- a. Memberikan saran kepada pelanggan mengenai kebutuhan pelayanan perbaikan, perawatan, dan peningkatan kendaraan.
- b. Mengamati pola kerusakan pada kendaraan.

11. *Admin for Units*

Tugas :

- a. Bertanggung jawab atas stok yang ada pada cabang.
- b. Mengatur pengiriman mobil pada calon pelanggan serta memberikan laporan pada administrasi.

12. *Cashier*

Tugas :

- a. Menerima pembayaran tunai dan pemesanan kredit kendaraan.
- b. Mencatat semua pemasukan dan pengeluaran harian.

13. *Admin for Service*

Tugas

- a. Melayani administrasi pelayanan perbaikan, perawatan, serta peningkatan kendaraan.
- b. Mengatur pelayanan perpanjangan surat-surat kendaraan.

14. *Mechanic*

Tugas :

- a. Menangani service kendaraan melalui perantara foreman.
- b. Menyelesaikan keluhan pelanggan.

15. *PGA*

Tugas :

- a. Mengatur penyimpanan dokumen dalam gudang.
- b. Memegang akses atas peminjaman dokumen dalam gudang.

- c. Melakukan pemusnahan dokumen yang telah melewati masa retensinya.⁶¹

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.

⁶¹Dokumentasi PT. Agung Automall Soekarno-Hatta Pekanbaru, 2017.

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.

G. Kegiatan Promosi PT. Agung Automall

Tabel 4.1
Data kegiatan promosi PT. Agung Automall Soekarno-Hatta Pekanbaru tahun 2015-2017.⁶²

Tahun	Penjualan Langsung	Iklan	Promosi Penjualan	Hubungan Masyarakat
2015	Program insentif	Iklan cetak yang disebar	Garansi produk	Sumbangan/donasi
	Pameran dagang	Brosur	Diskon akhir tahun	Sponsor
	Contoh produk	Poster dan selebaran		Aktivitas layanan masyarakat
		Billboard		
2016	Program insentif	Iklan cetak yang disebar	Garansi produk	
	Pameran dagang	Brosur	Diskon akhir tahun	Sponsor
	Contoh produk	Poster dan selebaran		Aktivitas layanan masyarakat
		Billboard		
2017	Program insentif	Iklan cetak yang disebar	Garansi produk	
	Pameran dagang	Brosur		Sponsor
	Contoh produk	Poster dan selebaran		Aktivitas layanan masyarakat
		Billboard		

⁶²Dokumentasi PT. Agung Automall Soekarno-Hatta Pekanbaru, 2017.

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.

H. Data Penjualan

Tabel 4.2

Data Penjualan PT. Agung Automall pada tahun 2012-2016⁶³

NO	Tahun	Volume Penjualan (Unit)
1	2012	830
2	2013	870
3	2014	900
4	2015	950
5	2016	1020

⁶³Dokumentasi PT. Agung Automall Soekarno-Hatta Pekanbaru, 2017.