

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. 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.

PT. Agung Automall adalah merupakan bagian dari PT. Agung Concern Group didirikan pada tanggal 20 Juli 1954 oleh almarhum Bapak Samuel Pandjaitan bersama istri tercinta Nyonya Ostina Emanuel Pandjaitan beru Nasution dengan beberapa rekannya yaitu :

1. Bapak Donar Efendi Nasution
2. Bapak Musa Pandjaitan
3. Ibu Marieke Tambunan
4. Ibu Tanggap Silaen

Yang didirikan dengan Akte Notaris No. 43 oleh Notaris Elisa Pondang yang kantor pusatnya terletak di Jalan Tanjungan No. 3-10 Surabaya – Jawa Timur.¹²

Pada awalnya PT. Agung Concern bergerak sebagai dealer kendaraan-kendaraan merk Ford untuk wilayah Jawa Timur. Pada tahun 1955, dibuka

¹²Profil PT. Agung Toyota

kantor perwakilan di Jakarta dengan tujuan agar pengiriman kendaraan-kendaraan kewilayah Jawa Timur menjadi lancar. Kemudian pada tahun 1956 menjadi dealer kendaraan merk Chevrolet Volks Wagen, Opel dan Holden. Pada tahun 1958 kantor perwakilan di Jakarta ditingkatkan menjadi kantor cabang sejalan dengan diperolehnya izin import dan eksport dalam keadaan Built Up untuk kendaraan merk G.M. Ford dan Toyota serta menjadi solo agent 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. Peranan TAM semula hanya sebagai importir kendaraan Toyota, namun setahun kemudian sudah berfungsi sebagai distributor. Pada tanggal 31 Desember 1989, TAM melakukan *merger* bersama tiga perusahaan antara lain:

1. PT. Multi Astra (pabrik perakitan, didirikan tahun 1973)
2. PT. Agung Mobilindo (pabrik komponen body, didirikan tahun 1976)
3. PT. Toyota Engine Indonesia (pabrik mesin, didirikan tahun 1982)

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 tahun 1998 diresmikan pabrik di Karawang yang menggunakan teknologi terbaru di Indonesia.¹³

Sejak tanggal 15 Juli 2003, TAM direstrukturisasi 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 di perusahaan 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 di perusahaan 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:¹⁴

¹³Ibid

¹⁴Dokumentasi PT. Agung Toyota

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.¹⁵

B. 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 usahanya melalui pelayanan prima pada pelanggan dan semua pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).¹⁶

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*).¹⁷

¹⁵Ibid

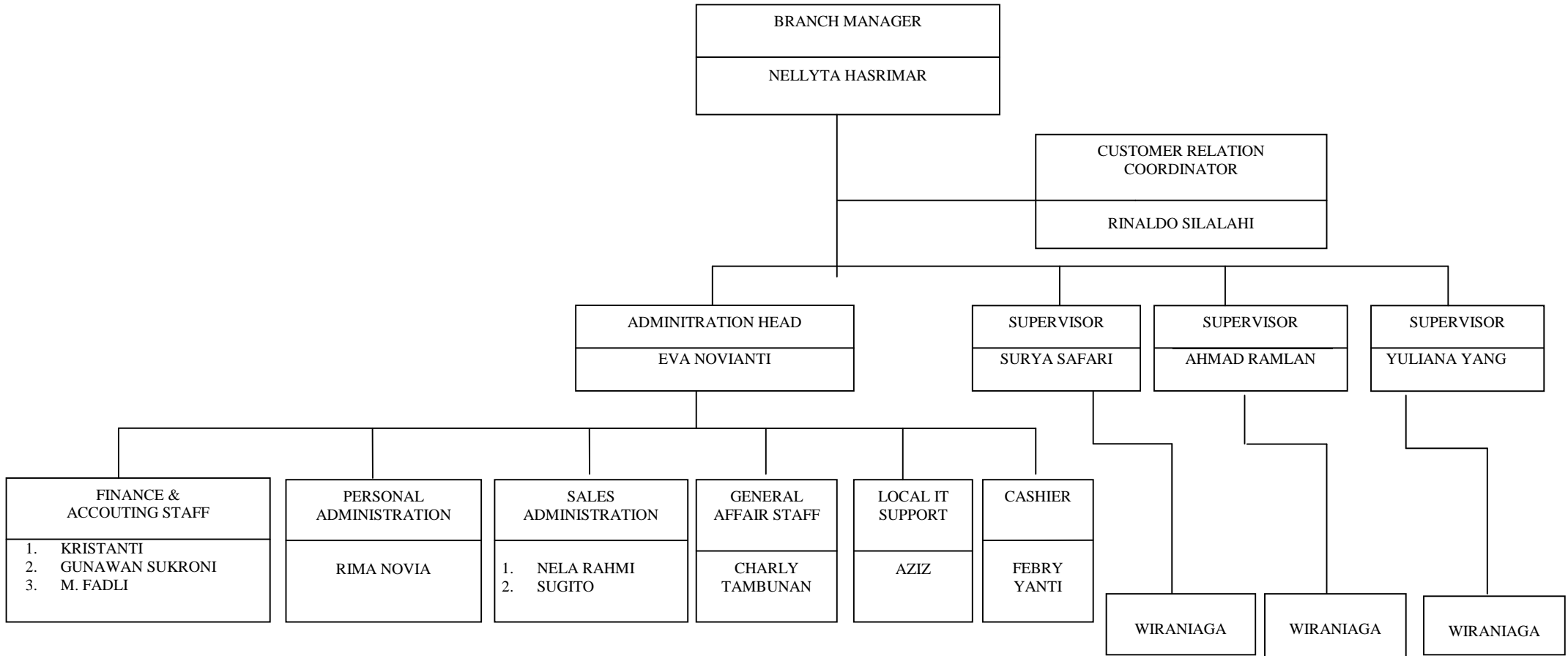
¹⁶Dokumentasi PT. Agung Toyota

¹⁷Ibid

C. 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.

**STRUKTUR ORGANISASI
PT. AGUNG TOYOTA – SOEKARNO HATTA
TAHUN 2015**



Berikut tentang uraian pembagian tugas dan fungsi dari masing-masing satuan organisasi, yaitu:⁷

1. Kepala Cabang (*Branch Head*)

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. Koordinator Hubungan pelanggan (*Customer Relation Coordinator*)

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 koordinator layanan biasanya ditemukan di lingkungan ritel, serta dalam bisnis yang menjual langsung kepada pelanggan.

3. Kepala Penjualan Kendaraan Bermotor (KBM)

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.

4. Kepala Keuangan (*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

¹⁸ Dokumentasi PT. Agung Toyota

bertanggung jawab langsung kepada pimpinan yang telah memberi wewenang menurut bidang tugas yang telah diberikan.

5. 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.

6. Finance & Accounting Staff

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

7. Personal Administration

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

8. Sales Administration

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

9. 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 asset perusahaan.

10. Local It Support

Tugas IT yaitu profesi yang berhubungan dengan teknologi komputasi, seperti jaringan, perangkat keras, perangkat lunak, internet atau orang-orang yang bekerja dengan adanya teknologi.

11. Cashier

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