

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

AstraWorld merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang otomotif. AstraWorld berdiri di Jakarta, 2 Februari 2002 sebagai unit bisnis dari PT. Astra International Tbk yang memiliki tujuan untuk memberikan nilai tambah bagi pelanggan dari PT. Astra International Tbk. Adapun nilai tambah yang diberikan antara lain adalah AstraWorld menyediakan layanan-layanan dalam berkendara agar pengendara merasa lebih nyaman dan aman bagi para pelanggan PT. Astra International Tbk.



Gambar 2.1 Logo Perusahaan AstraWorld

Para pelanggan PT. Astra International Tbk, yaitu pemilik mobil Toyota, Daihatsu, Isuzu, BMW atau Peugeot yang membeli mobil mereka di cabang-cabang penjualan (*sales operation*) PT. Astra International Tbk yakni AUTO2000 untuk Toyota, Astra International Daihatsu, Astra Isuzu, Astra BMW, dan Astra International Peugeot secara otomatis menjadi anggota AstraWorld dan berhak untuk menggunakan layanan AstraWorld.

Seiring dengan perkembangan bisnis perusahaan, AstraWorld tidak hanya melayani kebutuhan para pelanggan otomotif PT. Astra International Tbk namun juga menjadi mitra pelaksanaan program *Customer Relationship Management* (CRM) bagi perusahaan-perusahaan di bawah *group* Astra. Sejak tahun 2006 AstraWorld mulai fokus dalam bisnis contact center, sebagai salah satu ujung tombak pelaksanaan program CRM.



Gambar 2.2 Kantor AstraWorld

AstraWorld menawarkan solusi pengelolaan *contact center* yang menyeluruh dengan memadukan manajemen *contact center* dan aktivitas CRM sesuai kebutuhan perusahaan AstraWorld melakukan dan memberikan analisa hasil interaksi dengan pelanggan, yang masuk melalui *contact center*, sehingga perusahaan mitra dapat memanfaatkan hasil analisis tersebut sebagai masukan untuk membuat kebijakan.



Gambar 2.3 Ruang Kantor AstraWorld

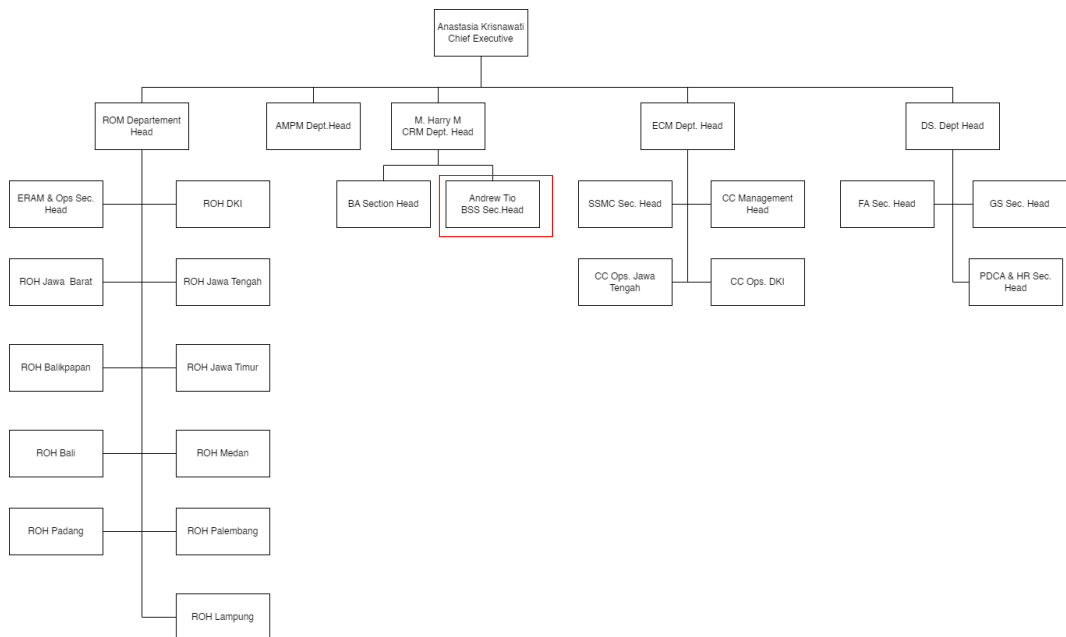
Komitmen AstraWorld adalah untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dan mitra kerja. Dalam upaya mendukung pelayanan yang terbaik kepada pelanggan dan mitra kerja, AstraWorld memiliki tujuh kantor cabang (*regional office*) dan 50 titik layanan (*assist point*) yang tersebar hampir di seluruh Indonesia, serta lebih dari 200 karyawan profesional yang berpengalaman dalam bidangnya.

2.1.1 Visi Misi

Adapun visi dari perusahaan AstraWorld antara lain adalah AstraWorld ingin menjadi mitra berkendara terbaik bagi para pelanggan, sekaligus menjadi mitra program CRM terbaik bagi perusahaan Astra.

Dalam upaya mencapai tujuan atau visi tersebut AstraWorld juga memiliki misi. Adapun misi yang dimiliki oleh AstraWorld antara lain adalah memberikan layanan yang inovatif dan personal guna menciptakan nilai bagi semua *stakeholders*, mengembangkan karyawan untuk mencapai potensi terbaiknya, serta mengintegrasikan prinsip Lingkungan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (LK3) dalam setiap aktivitas perusahaan.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.4 Struktur Organisasi AstraWorld

Gambar 2.4 di atas merupakan struktur organisasi dari PT. Astra International Tbk - AstraWorld. AstraWorld dipimpin langsung oleh Ibu Anastasia Krisnawati selaku Chief Executive dari AstraWorld yang membawahi Regional Office Manager (ROM). AMPM, CRM, ECM, dan OS. ROM. Dengan jabatan ROM Head yang membawahi ERAM & Ops, ROH Jawa Barat, ROH Balikpapan, ROH Bali, ROH Padang, ROH DKI, ROH Jawa Tengah, ROH Jawa Timur, ROH Medan, ROH Palembang, dan ROH Lampung. CRM sendiri dipegang oleh Bapak M. Harry M. selaku *CRM Department Head* yang membawahi *Business Analytic Head*, dan *Business Support System (BSS) Section Head* yang dipegang langsung oleh Bapak Andrew Tio. *ECM Department Head* yang membawahi *SSMC Section Head*, *CC Ops. Jawa Tengah Section Head*, *CC Management Section Head*, dan *CC Ops. DKI Section Head*. *OS Department Head* yang membawahi *FA Section Head*, *GS Section Head*, serta *PDCA & HR Section Head*.

Pada program kerja magang ini mahasiswa berada di divisi *Business Support System (BSS)*. BSS dipegang secara langsung oleh Bapak Andrew Tio selaku *BSS Section Head* yang berada di bawah *CRM Department Head* yang dipegang oleh Bapak M. Harry M.