

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

AstraWorld merupakan unit bisnis dari PT. Astra International Tbk yang telah berdiri sejak 2 Februari 2002. AstraWorld bergerak dalam bidang layanan otomotif. Tujuan utama yang dimiliki oleh AstraWorld adalah untuk memberikan nilai tambah berupa penyediaan layanan yang meningkatkan kenyamanan serta keamanan pengemudi dalam berkendara.



Gambar 2. 1 Logo Perusahaan AstraWorld

Para pelanggan PT. Astra International Tbk yang membeli mobil Toyota, Daihatsu, Isuzu, BMW atau Peugeot 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 akan secara langsung menjadi anggota AstraWorld dan memiliki akses untuk menggunakan layanan yang telah disediakan oleh AstraWorld.

Dengan pertumbuhan bisnis yang terus berkembang, AstraWorld turut serta dalam menjadi mitra pelaksanaan program CRM (*Customer Relationship Management*) untuk entitas bisnis di bawah naungan Astra Group. AstraWorld telah memusatkan perhatiannya dalam bisnis *contact*

center yang menjadi bagian penting dalam pelaksanaan program CRM sejak tahun 2006.



Gambar 2. 2 Kantor AstraWorld

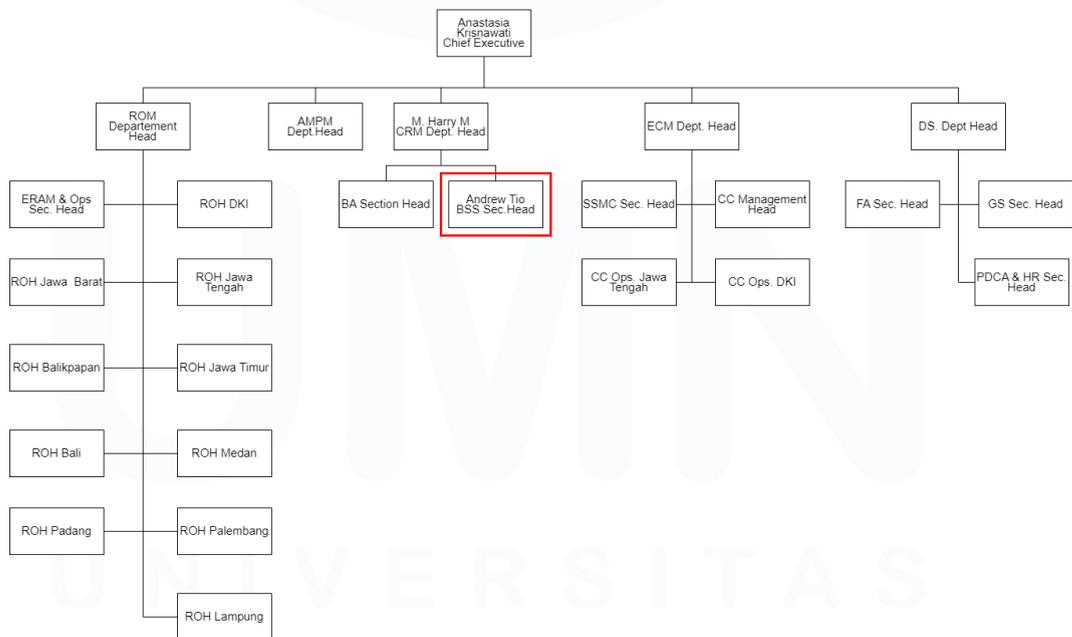
AstraWorld berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan dan mitra kerja. Dalam rangka mendukung pelayanan yang unggul bagi pelanggan dan mitra kerja, AstraWorld memiliki tujuh kantor cabang (*regional office*) dan 50 titik layanan (*assist point*) yang tersebar hampir di seluruh wilayah Indonesia, dengan lebih dari 200 tenaga profesional yang berpengalaman di bidangnya.

2.1.1 Visi Misi

AstraWorld memiliki visi untuk dapat menjadi mitra berkendara terbaik bagi para pelanggannya, serta menjadi mitra program CRM terbaik bagi perusahaan Astra.

Usahnya untuk dapat mencapai visi atau tujuan tersebut dapat terlihat dari misi yang dimilikinya. Adapun misi yang dimiliki oleh perusahaan AstraWorld adalah dengan memberikan layanan yang inovatif dan personal untuk menghasilkan nilai tambah bagi semua *stakeholders* atau pihak yang terlibat, mengembangkan potensi maksimal semua karyawan, serta mengintegrasikan prinsip-prinsip Lingkungan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (LK3) dalam semua kegiatan perusahaan.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi perusahaan AstraWorld

Susunan organisasi dari PT. Astra International Tbk - AstraWorld dapat terlihat pada Gambar 2.3. Saat ini, AstraWorld diketuai oleh Ibu Anastasia Krisnawati yang menjabat sebagai *Chief Executive*. Pada program *internship* ini, mahasiswa berada di dalam *department* CRM yang dikepalai oleh Bapak M. Harry M, dan berada pada divisi *Business Support System* (BSS) yang secara langsung dipimpin Bapak Andrew Tio sebagai *BSS Section Head*.

