

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Toyota Astra Motor atau yang dikenal dengan Toyota Astra Motor (TAM) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang otomotif, khususnya mobil. Di dalam PT Toyota Astra Motor dibagi atas departemen dan divisi, salah satunya yaitu departemen *customer relation* (CR). Departemen ini merupakan departemen yang bekerja dalam bidang pengurusan seluruh hal yang berkaitan dengan pelanggan seperti *customer service* dan *customer support*.

customer Support bertugas untuk melayani keluhan dan pertanyaan dari *customer* Toyota. Pertanyaan yang ditanyakan oleh *customer* salah satunya adalah perihal informasi *event-event* yang dilaksanakan oleh Toyota. Proses bisnis yang terjadi adalah *customer* menghubungi *customer support*. Selanjutnya *customer support* mencari siapa *person in charge* (PIC) dari *event* yang ditanyakan. Setelah itu *customer support* akan menghubungi PIC yang bersangkutan untuk menanyakan informasi yang dibutuhkan. Selanjutnya PIC akan memberikan informasi tersebut kepada *customer support*, yang selanjutnya *customer support* akan berikan kepada *customer*. Dengan proses bisnis tersebut alur pertukaran informasi yang terjadi cukup panjang, sehingga akan mempengaruhi kepuasan *customer*.

Karena permasalahan tersebut sering terjadi maka *customer support* perlu didampingi oleh sistem yang menampung seluruh informasi *event* yang dimiliki oleh Toyota tanpa harus melakukan proses bisnis yang cukup panjang dan lama sehingga dapat memberikan informasi tersebut secara cepat dan akurat serta menghasilkan kepuasan yang baik dari *customer*.

Saat ini PT. Toyota Astra Motor telah memiliki berbagai sistem yang telah ada salah satunya adalah sistem yang digunakan oleh *customer support* yang bernama iCare. Sistem ini memiliki fungsi untuk mencatat keluhan dan juga pertanyaan dari *customer*. Karna seluruh kegiatan yang dilakukan oleh *customer support* dilakukan di dalam sistem iCare dan seluruh sistem yang sudah ada pun belum memiliki fitur kalender untuk me-monitor seluruh kegiatan *event* maka dibuatlah sistem kalender *event* yang dapat digunakan dan diakses dari dalam sistem lainnya.

1.2 Tujuan

Tujuan pembuatan aplikasi *monitoring* kalender *event* untuk departemen *customer relation* PT. Toyota Astra Motor ini adalah sebagai berikut:

1. Memusatkan seluruh informasi *event* dalam satu sistem.
2. Memberikan sistem dan media untuk pencatatan dan penyuntingan informasi *event* yang ada bagi *person in charge* dari *event* tersebut.
3. Memperbaharui dan mempercepat proses bisnis.



1.3 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dengan adanya aplikasi *monitoring* kalender *event* untuk departemen *customer relation* PT. Toyota Astra Motor ini adalah sebagai berikut:

1. Pegawai departemen *customer relation* dapat dengan mudah mengakses seluruh info *event* yang tersedia tanpa harus untuk menghubungi *person in charge* dari *event* yang bersangkutan sehingga memangkas waktu yang dibutuhkan.
2. *Person in charge* dapat dengan mudah mencatat dan mengatur informasi yang dimiliki tentang *event* yang dia pegang tanpa harus selalu tersedia untuk ditanyakan akan informasi *event* tersebut.
3. Proses pertukaran data yang cepat dan kepuasan pelanggan yang meningkat.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pembuatan aplikasi *monitoring* kalender *event* untuk departemen *customer relation* PT. Toyota Astra Motor ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem informasi *monitoring* kalender *event* ini hanya tersedia untuk *website*.
2. Halaman utama hanya dapat diakses oleh tautan yang memiliki parameter *key* yang telah dibuat oleh admin di halaman pembuatan tautan akses.
3. Informasi *event* yang ditampilkan terbagi menjadi dua, yaitu untuk Toyota Astra Motor (TAM) dan *dealer* toyota.
4. Halaman pembuatan tautan akses hanya dapat diakses oleh admin yang telah *login*.
5. Akses *login* hanya dibuat dan diberikan oleh *developer* sehingga tidak ada fitur untuk mendaftarkan admin dan untuk mengubah admin.
6. Fitur *login* hanya untuk mengakses halaman pembuatan tautan akses.
7. Tidak ada fitur *login* untuk pengaksesan halaman utama kalender, akan tetapi digantikan oleh tautan yang memiliki parameter *key* untuk membaca *role* dan *permission* halaman tersebut.
8. *Role* dan *permission* diatur di halaman pembuatan tautan akses.
9. Tautan akses dapat memiliki *time limit*, untuk membatasi waktu pengaksesan.

2 METODE KAJIAN

2.1 Lokasi dan Waktu PKL

Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilaksanakan di departemen *customer relation* PT. Toyota Astra Motor (TAM) di bawah bimbingan Ibu Astrid Augustina Nursalim sebagai *customer relation Manager*. PT Toyota Astra Motor (TAM) yang