

RINGKASAN

Rancang Bangun Sistem Promosi dan Dukungan Layanan Pelanggan sebagai Kegiatan Operasional Divisi Pemasaran dan Administrasi di ABA TOEFL, Hilmi Achmad Fauzan, NIM E31230902, Tahun 2025, Teknologi Informasi, Politeknik Negeri Jember, Husin, S.Kom, M.MT (Dosen Pembimbing), Masrukhan Al Maghfur S.Pd (Pembimbing Lapangan).

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (Magang) ini dilaksanakan di Akademi Bahasa Asing (ABA) Pare, sebuah lembaga pendidikan non-formal yang tengah melakukan transformasi identitas (*rebranding*) dari *TOEFL Academy*. Tujuan utama dari kegiatan ini adalah mendukung modernisasi operasional lembaga melalui pengembangan sistem informasi promosi dan manajemen administrasi layanan peserta tes TOEFL/TOAFL berbasis daring.

Selama pelaksanaan magang, penulis ditempatkan pada Divisi Pemasaran dan Administrasi dengan tanggung jawab yang mencakup ranah teknis dan operasional. Pada aspek pengembangan sistem, penulis berkontribusi dalam perancangan *website landing page* menggunakan *Framework Laravel* yang berfungsi sebagai pintu gerbang pendaftaran dan pusat informasi resmi bagi calon peserta. Guna mendukung citra visual lembaga yang baru, penulis juga merancang berbagai aset digital meliputi desain sertifikat, materi promosi media sosial, hingga profil perusahaan (*company profile*) menggunakan perangkat lunak Canva dan Adobe Photoshop.

Di sisi operasional, penulis menerapkan strategi manajemen data yang terintegrasi untuk mengelola ribuan data peserta tes. Alur kerja yang diterapkan meliputi proses validasi dan pembersihan data (*data cleansing*) menggunakan Microsoft Excel, konversi format data, hingga eksekusi pengiriman hasil tes dan penawaran sertifikat secara massal (*broadcasting*) menggunakan layanan otomasi Dripsender. Pendekatan ini terbukti mampu meningkatkan efisiensi waktu kerja dan memaksimalkan jangkauan layanan pelanggan.