

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

LG Service Center merupakan bagian dari LG Electronics, sebuah perusahaan global yang bergerak di bidang teknologi elektronik dan perangkat rumah tangga. LG Electronics telah lama dikenal sebagai salah satu pemimpin industri dalam inovasi produk, mulai dari peralatan rumah tangga, elektronik konsumen, hingga perangkat komunikasi. Sebagai upaya memberikan layanan terbaik kepada pelanggan, LG Service Center hadir untuk memastikan kepuasan pelanggan melalui layanan purna jual yang berkualitas dan profesional.

Keberadaan LG Service Center bertujuan untuk memberikan solusi cepat dan efektif terhadap berbagai kebutuhan perbaikan produk LG, seperti televisi, mesin cuci, lemari es, AC, dan perangkat elektronik lainnya. Dengan didukung oleh tenaga ahli yang terlatih dan penggunaan suku cadang asli, LG Service Center berkomitmen untuk menjaga kualitas produk serta meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap merek LG.

Selain itu, LG Service Center juga menerapkan standar layanan internasional yang mencakup transparansi proses perbaikan, estimasi biaya yang jelas, serta kepatuhan terhadap waktu penyelesaian. Hal ini menjadikan LG Service Center sebagai salah satu layanan purna jual yang dapat diandalkan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Dengan terus berkembangnya teknologi dan meningkatnya permintaan konsumen, LG Service Center berperan penting dalam menjaga hubungan jangka panjang dengan

pelanggan serta mendukung keberlanjutan reputasi LG sebagai merek terkemuka di dunia.

1.2. Waktu Pelaksanaan

Waktu dan tempat pelaksanaan kegiatan kerja praktik yang telah dilakukan penulis dilaksanakan pada:

Tanggal : 26 Agustus 2024 - 26 Desember 2024

Waktu Kerja : Senin – Jum'at pukul 08:30 WIB – 16:30 WIB
dan Sabtu pukul 08:30 WIB - 13:30 WIB

Tempat : LG Service Center

Bagian : Bidang Administrasi

Alamat : Jl. Riau No. 2D, 2E, Tampan, Payung Sekaki,
Pekanbaru.

1.3. Tujuan

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari sistem yang telah dibangun, yaitu :

1. Mengupdate file SRN(Service Request Number) dan e-faktur(Faktur Elektronik).
2. Mengkonfirmasi kembali SRN dan e-faktur barang pesanan.
3. Memastikan RMA(Return Merchandise Authorization) terdaftar dalam sistem dengan benar sesuai barang pesanan.
4. Menampilkan data lengkap dari Return Tax Control.

1.4. Manfaat

Manfaat dari pelaksanaan kerja praktik adalah sebagai berikut :

1. Memahami penerapan ilmu yang telah dipelajari di dunia kerja serta mendapatkan wawasan dan pengetahuan baru.
2. Melatih integritas, kedisiplinan, rasa tanggung jawab, serta membentuk etika yang baik.
3. Membangun kepercayaan untuk menjalin kemitraan antara Politeknik Caltex Riau dengan institusi atau perusahaan.

1.5. Sistematika

Sistematika penulisan laporan kerja praktik ini terdiri dari lima bab, dengan setiap bab dibagi ke dalam beberapa sub bab. Adapun garis besar pembahasan dari masing-masing bab adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang kerja praktik, waktu dan tempat pelaksanaan kerja praktik, tujuan secara umum, manfaat kerja praktik, serta sistematika penulisan laporan kerja praktik

BAB II PROFIL PERUSAHAAN

Bab ini berisi mengenai gambaran umum perusahaan PT. LG Service yang di mana terdiri dari sejarah singkat, visi misi, struktur perusahaan.

BAB III LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan teori-teori yang relevan dengan pelaksanaan kerja praktik. Dasar teori ini digunakan sebagai panduan dan acuan dalam menganalisis serta membahas kegiatan kerja praktik.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang informasi kegiatan yang dilakukan selama masa kerja praktik dan pembahasan terkait “Analisa Sistem RTC pada PT. LG Service Center Melalui Website LGE”.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran yang diperoleh selama laporan kerja praktik.