

BAB II

GAMBARAN UMUM PT. GRAND KOMPUTER

2.1 Sejarah dan Perkembangan PT. Grand Komputer

PT. Grand Komputer berdiri pada bulan Oktober 1991, seiring dengan perkembangan zaman dan tingginya permintaan pelanggan tentang pemeliharaan fasilitas komputer di dalam perusahaan, maka perusahaan ini didirikan, dan mengacu pada perusahaan yang bersifat *customer oriented*.

Pertama kali berdiri, perusahaan ini bergerak di bidang usaha jual beli komputer dengan lokasi galeri yang sekaligus sebagai kantor beralamat di Jalan Klampis Semolo barat IX no 7, Perum Wisma Mukti. Pada tahun 1995, Ir. Ade Swandono, *owner* dari PT. Grand Komputer, sadar akan keterbutuhan pasar komputerisasi yang tidak hanya dalam masalah pengadaan, tetapi juga *service maintenance*, maka PT. Grand Komputer melakukan ekspansi sebagai perusahaan yang juga melayani *service maintenance* komputer.

2.2 Lokasi

PT. Grand Komputer mempunyai kantor yang beralamat di Jalan Klampis Semolo barat IX no 7, Perum Wisma Mukti, Surabaya, Indonesia.

2.3 Jenis Usaha

PT. Grand Komputer bergerak dalam penjualan dan pengadaan *Hardware* komputer dengan segala aksesorinya serta *service maintenance computer*. PT. Grand Komputer ini memiliki teknisi yang telah berpengalaman dalam bidangnya lebih dari 10 tahun serta telah memiliki lebih dari 100 pelanggan. Sejak melakukan ekspansi usaha, pelanggan dari PT. Grand Komputer semakin bertambah jumlahnya, dikarenakan perusahaan ini tidak hanya menyediakan peralatan komputerisasi yang dibutuhkan, tetapi juga menyediakan jasa *maintenance* yang memang benar-benar handal.

2.4 Visi dan Misi PT. Grand Komputer

2.4.1 Visi PT. Grand Komputer

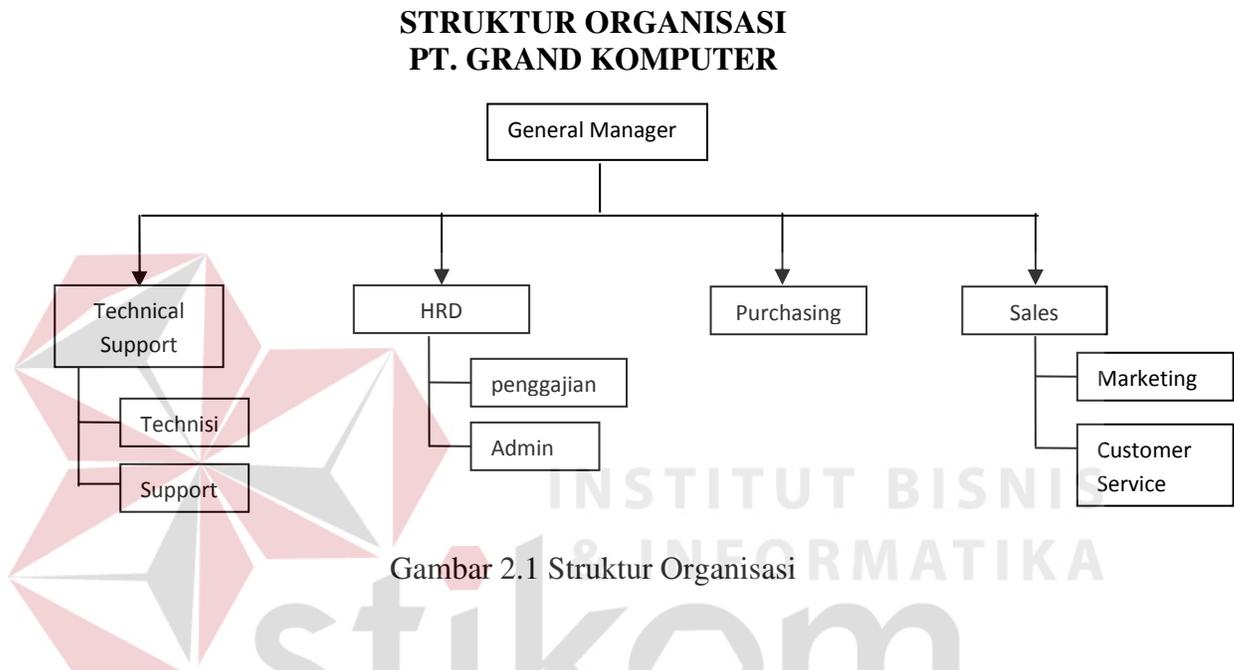
Tercapainya Pelayanan terhadap pelanggan dan juga *Marketing* yang “*Customer Oriented*”, dengan mengedepankan teknologi serta kecepatan dan ketanggapan untuk memenuhi kebutuhan customer.

2.4.2 Misi PT. Grand Komputer

1. Menyediakan Pelayanan dalam bentuk kepuasan, *service*, maupun jasa secara berorientasi pada kepuasan pelanggan.
2. Menyediakan jasa *service* dan *maintenance* yang dapat dilakukan dimana saja dengan kepentingan apapun yang berhubungan dengan komputerisasi.

3. Menyediakan tenaga yang ahli yang dapat dipercaya kehandalannya untuk melakukan pelayanan.

2.5 Struktur Organisasi



2.6 Deskripsi Jabatan

- General Manager** :
- Menjalankan proses agar visi misi tercapai
 - Bertanggung jawab terhadap owner
 - Melakukan evaluasi kerja
- Technical Support** :
- Mengawasi dan menjalankan sistem pengerjaan jasa
 - Mengatur jadwal pengerjaan service
 - Evaluasi hasil kerja departemen technical support
- Technisi** :
- Melakukan perawatan atas *hardware* perusahaan
 - Melakukan *service* dan *maintenance* atas *hardware* pelanggan

HRD : - *Overall evaluation* atas kinerja semua department
- Melakukan *recruitment*
- Melakukan pengendalian mutu karyawan
- Menampung dan menindaklanjuti keluhan-keluhan pelanggan yang berkenaan dengan pemberian layanan

Purchasing : - Bertanggung jawab atas pengadaan barang.
- Berhubungan dengan supplier atas segala macam peralatan dan barang, baik untuk kebutuhan internal maupun untuk kebutuhan penjualan.
- Mencari harga termurah dalam pembiayaan penjualan dan jasa.

Sales : - Mencapai target penjualan perusahaan.
- Menindaklanjuti permintaan pelanggan dengan profesional
- Mengevaluasi tingkat penjualan per periode.
- Memperbaiki kualitas *customer service* dan juga *marketing*.



stikom
SURABAYA