

ABSTRAK

Perkembangan kemajuan bidang teknologi dan informasi membawa dampak dalam berbagai kehidupan, baik secara individu maupun kelompok. Tingginya peranan teknologi dalam kegiatan sehari-hari tidak dapat dilepaskan dari fungsi teknologi itu sendiri yang memudahkan pekerjaan.

Tingginya kebutuhan konsumen di Indonesia, memungkinkan membutuhkan *support* yang tinggi pula. *Lenovo support* yang ada di Indonesia terutama perusahaan PT. IBM-JTI merupakan salah satu *support* Lenovo yang dapat menyediakan *support* untuk masalah (*trouble shooting*) produk Lenovo, IBM, dan ThinkPad. *Support* yang tersedia tentunya akan memberikan *support* terhadap masalah-masalah yang timbul dalam produk-produk Lenovo, IBM, maupun ThinkPad. Sehingga masalah yang dapat mengganggu pengguna produk tersebut dapat diminimalisir.

IBM membuat anak perusahaan di Indonesia yang di beri nama PT. IBM-JTI. Perusahaan inilah yang akan memberikan *support repair center* kepada produk produk milik IBM, dan Lenovo. *Support* yang diberikan berupa *identifikasi hardware malfunction* pada produk Lenovo jenis IdeaPad dengan menggunakan PD-TIP dan *flowchart* *identifikasi hardware malfunction*, yang merupakan aplikasi dari PT. IBM-JTI yang digunakan untuk *troubleshooting hardware malfunction*, yang mana dengan menggunakan dukungan PD-TIP penyelesaian *troubleshooting* dapat diselesaikan dengan waktu yang cepat dan *hardware malfunction* dapat ditemukan dan diidentifikasi dengan benar.

Kata kunci: IBM, Lenovo, IdeaPad, PT. IBM-JTI