

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan kemajuan bidang teknologi dan informasi membawa dampak dalam berbagai kehidupan, baik secara individu maupun kelompok. Kemajuan teknologi ini menuntut individu untuk mampu merancang, membuat, dan menggunakan serta melaksanakan teknologi dalam kegiatan sehari-hari, dalam berbagai kegiatan pekerjaan, pendidikan, maupun kegiatan sosial. Penggunaan komputer dalam bekerja sangat membantu dan memudahkan manusia dalam menyelesaikan pekerjaannya. Penggunaan komputer dewasa ini sudah mencakup semua lapisan masyarakat baik komputer *desktop* maupun laptop.

Tingginya peranan teknologi dalam kegiatan sehari-hari tidak dapat dilepaskan dari fungsi teknologi itu sendiri yang memudahkan pekerjaan. Tingginya penggunaan teknologi memaksakan suatu produsen untuk menyediakan permintaan masyarakat dalam fungsi yang *fleksibel*, yang memudahkan suatu kegiatan. Lenovo suatu produsen produk Lenovo dan Thinkpad berhasil menyediakan permintaan konsumen yang tinggi, untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang ada di Indonesia.

Tingginya kebutuhan konsumen di Indonesia, memungkinkan membutuhkan *support* yang tinggi pula. Lenovo *support* yang ada di Indonesia terutama perusahaan PT. IBM-Jasa Teknologi Informasi 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 diminimalkan. Sehingga dapat memaksimalkan fungsi dari produk Lenovo sehingga lebih efisien.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan suatu masalah yaitu;

1. Bagaimana cara memberikan *support* terhadap produk Lenovo.
2. Mendiagnosa analisa kerusakan (*Problem*) *hardware malfunction* produk Lenovo IdeaPad, dan studi kasus PT. IBM-JTI Surabaya.

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan yang dikaji lebih terarah dan mendalam, maka masalah yang akan dibahas adalah:

1. Produk yang dianalisa hanya produk Lenovo laptop IdeaPad.
2. *Flow* atau alur *support* penerimaan produk Lenovo yang bermasalah (*trouble*).
3. Analisa kerusakan menggunakan PD TIP yang ada pada PT. IBM-JTI.

1.4 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai adalah terwujudnya pelayanan *support* yang baik terhadap produk Lenovo, dengan penyelesaian terhadap *problem hardware malfunction* pada laptop Lenovo jenis IdeaPad.

1.5 Kontribusi

Beberapa hal yang dapat diperoleh dari kegiatan kerja praktek di PT. IBM-JTI Surabaya antara lain:

1. Meningkatkan *eksperience* dalam menangani *problem* pada Laptop.
2. Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada *customer*.

1.6 Sistematika penulisan

Sistematika penulisan laporan kerja praktek digunakan untuk menjelaskan penulisan laporan setiap bab. Sistematika penulisan kerja praktek dapat dijelaskan pada alinea di bawah ini.

BAB I : PENDAHULUAN

Menjelaskan tentang latar belakang masalah, inti dari permasalahan yang disebutkan pada perumusan masalah, pembatasan masalah yang menjelaskan tentang batasan-batasan dari sistem yang dibuat agar tidak menyimpang dari ketentuan yang ditetapkan. Tujuan dari kerja praktek adalah *support* pada produk Lenovo, kemudian dilanjutkan dengan membuat sistematika penulisan laporan kerja praktek.

BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Menjelaskan tentang gambaran umum PT. IBM-JTI Surabaya. Gambaran umum ini digunakan untuk menjelaskan kepada pembaca tentang sejarah dan struktur organisasi PT. IBM-JTI Surabaya.

BAB III : LANDASAN TEORI

Berisikan tentang landasan teori menjelaskan tentang teori-teori penunjang

ini berisi tentang penjabaran yang akan dijadikan sebagai acuan analisa dan pemecahan permasalahan yang dibahas, sehingga memudahkan penulis dalam menyelesaikan masalah.

BAB IV : PEMBAHASAN

Bagian ini memuat uraian tentang pembahasan laporan selama kerja praktek mengenai analisa sistem yang akan dibuat dan bagaimana merancanganya sehingga menjadi sebuah sistem.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan serta saran sehubungan dengan adanya kemungkinan pengembangan sistem pada masa yang akan datang.

STIKOM SURABAYA