

## ABSTRAK

Kemajuan teknologi yang sangat pesat dan cepat di Indonesia sekarang banyak berdampak positif bagi masyarakat Indonesia, karena dapat didefinisikan sebagai hubungan antara pengguna dengan suatu alat untuk mencapai tujuan, agar dapat meningkatkan efisiensi waktu, tenaga serta mempermudah dalam suatu pekerjaan. Tetapi tidak semua *hardware* yang dipasarkan bekerja dengan bagus dan tanpa kendala apapun. Misal dalam kehidupan sehari – hari ialah *notebook*, *personal computer* (PC), mesin ATM (*Automatic Teller Machine*), dan Server yang ada *hardware* yang tidak bekerja atau *malfunction*. Sehingga dengan adanya masalah tersebut, banyak orang yang tidak tahu bagaimana cara untuk memperbaiki masalah yang timbul.

Tingginya kebutuhan konsumen di Indonesia, harus diimbangi *Support* yang tinggi pula. Salah satu yang ada di Indonesia yaitu perusahaan PT. IBM – JTI yang menyediakan *support* untuk masalah (*troubleshooting*) produk ThinkPad Lenovo, mesin ATM, dan server. *Support* yang tersedia tentunya akan memberikan *support* pada masalah yang timbul dalam produk ThinkPad Lenovo.

PT. IBM – JTI ialah perusahaan yang menjual produk berupa server dan jasa *repair center* untuk produk Lenovo, ATM dan server. *Support* yang diberikan berupa Identifikasi *Peripheral Malfunction* pada produk Thinkpad Lenovo dengan memakai PD *Guide* dan *flowchart* identifikasi yang merupakan aplikasi dari PT. IBM – JTI yang dipakai untuk *troubleshooting* dengan jangka waktu yang ditentukan. Sehingga masalah yang timbul pada produk ThinkPad Lenovo di masyarakat bisa segera diatasi.

Kata Kunci : ThinkPad, Lenovo, ATM, PC, PT. IBM - JTI