

# 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 sudah merambah ke semua lapisan masyarakat baik *Personal Computer* ( PC ) 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, untuk memudahkan suatu kegiatan. Thinkpad ialah salah satu produk dari produsen Lenovo, dan berhasil menyediakan permintaan konsumen yang tinggi, untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang ada di Indonesia. Tingginya kebutuhan konsumen di Indonesia, memungkinkan untuk membutuhkan *support* yang tinggi pula. Lenovo *support* yang ada di Indonesia terutama perusahaan PT. IBM - Jasa Teknologi Informasi (PT. IBM – JTI) merupakan salah satu *support* Lenovo yang dapat menyediakan *support* untuk masalah ( *troubleshooting* ) produk Lenovo dan IBM. *Support* yang tersedia tentunya akan memberikan *support* terhadap masalah - masalah yang timbul dalam produk – produk Lenovo dan IBM. 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 Thinkpad Lenovo.
2. Mendiagnosa serta menganalisis kerusakan produk pada 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 yaitu ThinkPad.
2. *Flowchart Support* penerimaan produk Lenovo yang bermasalah (*malfunction*).
3. Identifikasi kerusakan menggunakan aplikasi PD Guide yang ada pada PT. IBM-JTI Surabaya.

### **1.4 Tujuan**

Tujuan yang ingin dicapai adalah terwujudnya pelayanan *support* yang baik terhadap *costumer* yang datang.

### 1.5 Kontribusi

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

- 1) meningkatkan *experience* diri di lingkup kerja,
- 2) meningkatkan *experience* dalam menangani masalah pada *computer* atau laptop, dan
- 3) mengetahui bagaimana tata cara berhadapan dengan *customer*.

### 1.6 Sistematika penulisan

Sistematika penulisan laporan kerja praktek digunakan untuk menjelaskan penulisan laporan per 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 terwujudnya pelayanan support yang baik terhadap customer yang datang, kemudian dilanjutkan dengan membuat sistematika penulisan laporan kerja praktek.

#### BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Menjelaskan tentang gambaran umum IBM – Jasa Teknologi Informasi di Surabaya. Gambaran umum ini digunakan untuk menjelaskan kepada pembaca tentang sejarah dan struktur organisasi IBM – Jasa Teknologi Informasi di 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 merancangya sehingga menjadi sebuah sistem.

### BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

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