

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan di bidang teknologi dan informasi memberikan dampak positif terutama dalam kegiatan sehari-hari. Penggunaan teknologi dalam kegiatan sehari-hari sangat membantu dan memudahkan manusia dalam menyelesaikan pekerjaannya. Selain itu penggunaan teknologi informasi tidak hanya sebatas untuk membantu dalam bidang pekerjaan saja. Namun teknologi informasi juga bisa dimanfaatkan sebagai hiburan, pendidikan, maupun untuk mendapatkan informasi. Penggunaan komputer dan *smartphone* sudah merambah ke semua lapisan masyarakat tidak terkecuali perangkat tablet. Perangkat yang dikatakan sudah cukup bisa mewakili komputer dan *smartphone*, sudah sangat populer beberapa tahun terakhir. Saat ini, tablet tidak hanya digunakan oleh orang dewasa saja, mulai anak-anak, remaja, dan orang dewasa sudah menggunakan perangkat yang memiliki banyak fungsi ini.

Banyaknya manfaat teknologi dalam kehidupan sehari-hari tidak dapat dipisahkan dari fungsi dasar teknologi itu sendiri yang memudahkan pekerjaan manusia. Tingginya permintaan konsumen mendorong suatu produsen untuk menyediakan permintaan masyarakat. IdeaTab adalah salah satu produk dari

produsen Lenovo, yang dikatakan mampu menyediakan permintaan konsumen yang tinggi. Tingginya permintaan konsumen khususnya di Indonesia, mengharuskan pelayanan terhadap produk yang tinggi juga. *Lenovo support* yang ada di Indonesia terutama perusahaan PT. IBM – Jasa Teknologi Informasi (PT. IBM – JTI) merupakan penyedia layanan *support* untuk masalah pada produk Lenovo dan IBM. Layanan yang ditawarkan salah satunya adalah layanan untuk menangani produk-produk Lenovo dan IBM yang bermasalah. Sehingga permasalahan pada produk Lenovo dapat diatasi dengan baik, dan bertujuan meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap produk Lenovo dan IBM.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang sebelumnya, maka dapat dirumuskan suatu masalah yaitu :

1. Bagaimana cara memberikan pelayanan terhadap produk IdeaTab Lenovo.
2. Mengenali, mencari serta menangani masalah kerusakan produk IdeaTab pada studi kasus PT. IBM – JTI Surabaya.

### 1.3 Batasan Masalah

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

1. Produk yang di analisa hanya produk tablet Lenovo yaitu IdeaTab.
2. *Flow* atau alur penerimaan produk Lenovo yang bermasalah atau mengalami kerusakan.
3. *Trouble shoot* dan *repair* kerusakan pada produk Lenovo yang ada pada PT.

IBM-JTI.

### 1.4 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai adalah agar terwujudnya pelayanan *support* yang baik terhadap produk Lenovo, dalam penanganan terhadap kerusakan atau masalah yang ada pada produk tablet Lenovo jenis IdeaTab.

### 1.5 Kontribusi

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

1. Meningkatkan pengalaman kerja dalam menangani masalah pada tablet.
2. Belajar memberikan pelayanan yang baik kepada *customer*.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan kerja praktik berisi penjelasan penulisan laporan pada masing-masing bab. Sistematika penulisan kerja praktik 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 bahasan agar tidak menyimpang dari pokok-pokok yang telah ditetapkan. Tujuan dari kerja praktik adalah agar terwujudnya pelayanan *support* yang baik terhadap konsumen, kemudian dilanjutkan dengan membuat sistematika penulisan laporan kerja praktik.

### BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Berisikan tentang gambaran umum PT. IBM – Jasa Teknologi Informasi di Surabaya. Gambaran umum ini digunakan untuk menjelaskan mengenai sejarah berdirinya, visi dan misi, struktur organisasi dan deskripsi lengkap mengenai PT. IBM – Jasa Teknologi Informasi di Surabaya.

### BAB III: LANDASAN TEORI

Berisikan tentang landasan teori yang menjelaskan teori dasar maupun teori penunjang yang berisi tentang penjabaran yang akan dijadikan sebagai acuan dari

pembahasan dan pemecahan permasalahan yang dibahas, sehingga pembahasan yang diuraikan memiliki dasar teori yang akan mempermudah dalam pembahasan.

#### BAB IV: PEMBAHASAN

Bagian ini berisi uraian tentang pembahasan laporan selama kerja praktik yang dilakukan di PT. IBM-JTI Surabaya yang berisi mengenai analisis dan pemecahan masalah dan dijabarkan menjadi sebuah sistem.

#### BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Berisikan kesimpulan serta saran sehubungan dengan adanya kemungkinan adanya pengembangan pada laporan ini di masa yang akan datang.

