

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan kemajuan di bidang teknologi dan informasi membawa dampak dalam berbagai kehidupan, baik secara individu maupun kelompok. Kemajuan teknologi ini menuntut untuk setiap individu mampu merancang, membuat, dan menggunakan teknologi di dalam kehidupan sehari-hari, dalam berbagai kegiatan pekerjaan, pendidikan, maupun dalam 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 di 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 berhasil menyediakan permintaan konsumen yang tinggi, untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang ada di Indonesia.

Tingginya kebutuhan konsumen di Indonesia, Memungkinkan membutuhkan penanganan support yang tinggi. Lenovo support yang ada di Indonesia terutama perusahaan PT. IBM-JTI merupakan salah satu support Lenovo yang dapat menyediakan support untuk masalah Troubleshooting salah satunya yaitu Produk Lenovo, IBM. Support yang tersedia tentunya akan memberikan support terhadap masalah-masalah yang timbul dalam produk-produk Lenovo, 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 agar dapat memberikan support untuk produk Lenovo
2. Mendiagnostic TroubleShooting hardware atau software produk IdeaCentre, 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 dianalisis hanya produk Lenovo All IN ONE IdeaCentre
2. Flow atau alur support penerimaan produk Lenovo yang bermasalah (Trouble)
3. Analisis kerusakan menggunakan PT-TIP yang ada pada PT.IBM-JTI.

1.4 TUJUAN

Tujuan yang ingin dicapai adalah terwujudnya support pelayanan yang baik terhadap produk

Lenovo, dengan cara penyelesaian terhadap problem hardware dan software pada produk Lenovo IdeaCentre.

1.5 KONTRIBUSI

Beberapa hal yang dapat saya peroleh dari kegiatan kerja praktek di PT. IBM-JTI Surabaya

Antara Lain:

1. Meningkatkan eksperience dalam menangani problem pada produk Lenovo (All IN ONE – IdeaCentre).
2. Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada costumer.

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 tentang sejarah dan struktur organisasi PT. IBM-JTI 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.

