

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi (TI) dan penggunaan TI harus dilakukan bagi suatu organisasi saat ini. Penggunaan TI ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari organisasi tersebut. Layanan TI digunakan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas IT agar sebanding dengan proses bisnis dalam organisasi tersebut guna mencapai *business goals*.

CV Java Multi Mandiri Purwokerto merupakan salah satu perusahaan di bidang industri alat uji dan alat ukur yang telah berkembang pesat. CV Java Multi Mandiri Purwokerto memanfaatkan teknologi informasi sebagai penunjang utama proses bisnis. Sistem ERP Odoo JVM digunakan untuk pengelolaan proses bisnis dan banyak modul bisnis yang terintegrasi mencakup semua kebutuhan perusahaan, seperti *CRM, E-Commerce, Accounting, Inventory, Project Management*, dan lainnya. Penerapan operasional layanan TI pada CV Java Multi Mandiri Purwokerto belum sepenuhnya mengacu pada pedoman manajemen IT. Hal ini menimbulkan permasalahan yang menimbulkan ketidakefektifan pengelolaan layanan IT pada sistem internal yang digunakan oleh CV Java Multi Mandiri.

Berdasarkan masalah diatas, penulis berfokus pada perbaikan pada teknis pengoperasian layanan TI. Untuk menghadapi permasalahan ini, penulis menggunakan ITIL V3 domain *service operation* dan berfokus pada 3 proses subdomain yaitu *event management, incident management, dan problem management*. Dari permasalahan tersebut, diharapkan dengan adanya penulisan laporan ini dapat meningkatkan kematangan operasional layanan TI sistem internal perusahaan.

### 1.2 Tujuan

**Tujuan dibuatnya analisis layanan TI adalah :**

1. Menerapkan ilmu yang sudah dipelajari.
2. Membuat karyawan dapat lebih efektif menggunakan Odoo JVM.
3. Menyelaraskan TI dengan kebutuhan bisnis dalam melakukan layanan TI.

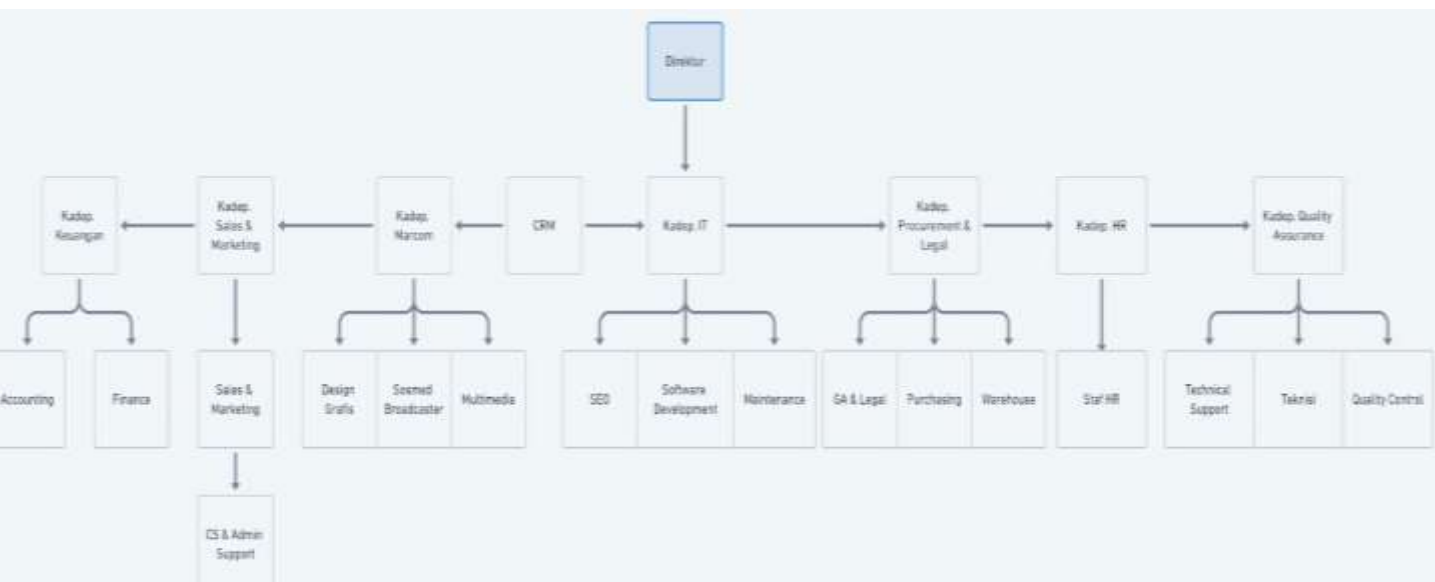
4. Menjadi syarat untuk melengkapi salah satu mata kuliah program studi S1 Sistem Informasi di Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Menjadi bukti tertulis bahwa telah melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
6. Menjadi salah satu syarat lulus di Institut Teknologi Telkom Purwokerto.

### 1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup Praktik Kerja Lapangan/Kerja Praktik pada CV Java Multi Mandiri Purwokerto. Tugas pokok saat melaksanakan praktik kerja lapangan di CV Java Multi Mandiri Purwokerto yaitu melakukan analisis tingkat kematangan layanan TI pada sistem ERP Odoo JVM.

### 1.4 Aspek Kelembagaan

Berikut adalah struktur organisasi dari CV Java Multi Mandiri Purwokerto.



Gambar 1. 1 Struktur Organisasi

yang mengedepankan kuantitas dan pelayanan terbaik dalam skala nasional maupun internasional

#### b. Misi

1. Membangun budaya kerja organisasi yang profesional dan berintegritas untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan strategis bagi perusahaan.
2. Mengembangkan proses bisnis secara efektif dan efisien untuk menciptakan produktifitas kerja yang berkualitas

3. Membangun manajemen bisnis berbasis ISO 9001:2015 untuk memberikan nilai tambah dan pengakuan masyarakat dalam rangka membangun kepercayaan konsumen.
4. Mengedepankan fokus dalam pelayanan untuk mencapai kepuasan dan kesetiaan konsumen.

### **1.5 Metode Penulisan Laporan dan Pengumpulan Data**

Adapun metode yang digunakan dalam praktik kerja lapangan sebagai berikut:

1. Metode Observasi

Pada tahap ini, penulis melakukan pengumpulan data dengan cara observasi secara langsung pada di CV Java Multi Mandiri Purwokerto.

2. Kuesioner

Pada tahap ini, penulis menyebarkan kuesioner ini kepada ketua departemen bagian serta seluruh karyawan dan staff CV Java Multi Mandiri Purwokerto.

3. Studi Kepustakaan

Pada tahap ini, penulis mengadakan studi pengamatan dengan cara mencari referensi terhadap literatur-literatur, catatan, dan laporan yang berhubungan dengan masalah saat melakukan kerja praktik.

### **1.6 Sistematika Penulisan Laporan**

Proses penulisan laporan tersebut dapat mempermudah pemahaman kegiatan ini, maka laporan ini dibagi menjadi beberapa bagian, sebagai berikut:

1. Bab I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas mengenai latar belakang, tujuan dilaksanakan PKL, sampai sistematika penulisan.

2. Bab II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan teori yang berkaitan dengan pekerjaan yang dilakukan selama melakukan PKL.

3. Bab III ANALISA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi mengenai pemaparan pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan penulis serta analisa dan pembahasan , serta rekomendasi mengenai hasil pekerjaan saat melakukan PKL.

4. Bab IV PENUTUP

Pada bab ini memuat kesimpulan dan saran yang diperoleh dari kegiatan PKL.