

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berkembangnya Teknologi Informasi (TI) sekarang ini sudah melingkup beberapa bidang. Bisa diperhatikan bahwa TI saat ini telah menjadi keperluan yang begitu penting untuk semua organisasi agar bisa meningkatkan efektifitas dan efisiensi performa dari organisasi, beserta meningkatkan daya produksi organisasi. Kompetisi bisnis di era semakin maju ini memaksa industri untuk bertindak kreatif dan inovatif kedepannya, Dalam menggunakan dan pemakaian Teknologi Informasi hendaknya berfungsi menjadi penyiapan dan memfokuskan layanan hingga berhasil sejajar pada tujuan perusahaan. Karena sedemikian itu pentingnya Teknologi Informasi disebuah organisasi, maka diperlukan suatu rencana strategis TI agar TI memberikan kegunaan menambah nilai dan menghasilkan produk yang berkualitas bagi perusahaaan. Agar bisa selalu di depan Langkah para kompetitor bisnisnya.

CV. Java Multi Mandiri (JVM) sendiri adalah perusahaan alat uji dan ukur yang mengutamakan penjualan melewati online, JVM juga membawa manajemen TI untuk meningkatkan kinerja. Penerapan manajemen TI dalam JVM sendiri dipakai sebagai landasan evaluasi oleh HRD saat mengambil keputusan, dengan penerapan manajemen TI, JVM diharapkan dapat meningkatkan nilai perusahaan.

Oleh karena itu, diperlukan fungsi manajemen layanan yang mempunyai tujuan untuk memastikan tingkat kesiapan layanan yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan perusahaan jvm, fungsi ini sering disebut dengan TI service management. Keadaan inilah alasan JVM untuk meningkatkan pemakaian teknologi informasi di semua layanan yang ditawarkan oleh JVM kepada pelangganya. maka penelitian ini berpusat kepada migrasi layanan untuk mengelola perubahan TI yang berada di JVM.

B. Tujuan

Tujuan dibuatnya ITSM pada CV. JVM :

1. Menerapkan ilmu yang sudah dipelajari kampus untuk digunakan pada perusahaan.
2. Menerapkan standar itsm pada perusahaan
3. Melihat kelemahan atau kekurangan layanan JVM

C. Ruang Lingkup

Lingkungan Praktek Kerja Lapangan/Magang pada perusahaan CV Java Multi Mandiri Kabupaten Banyumas yaitu di bagian IT. Tugas utama penulis selama magang di perusahaan JVM alat uji dan ukur yaitu menerapkan ITSM menggunakan domain service transition.

D. Aspek Umum dan Kelembagaan

1. Sejarah CV.Java Multi Mandiri Kabupaten Banyumas

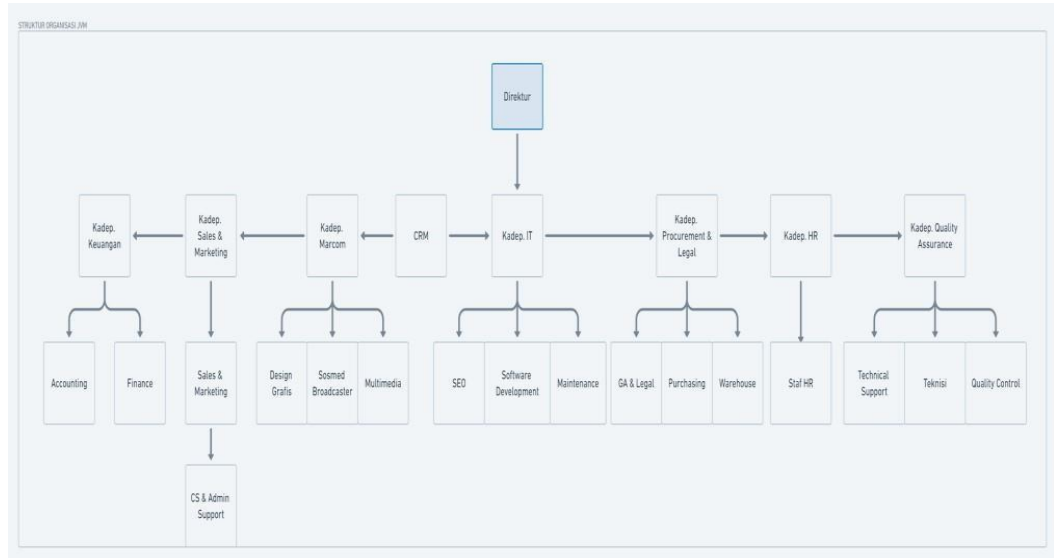


Gambar 1. 1 Logo CV.Java Multi Mandiri

CV. JAVA MULTI MANDIRI (JVM) dibangun bulan April tahun 2012, dan menggabungkan keterampilan dan wawasan industri alat pengujian dan pengukuran. JVM telah berumbuh cepat dan menjadi perusahaan penyuplai alat uji dan pengukuran yang paling disenangi di Indonesia. JVM juga dipercayai untuk memenuhi kebutuhan banyak pelanggan termasuk pada institusi pemerintah, pabrik, pemborong, pengusaha dan pedagang.

2. Struktur Organisasi CV.Java Multi Mandiri

Dalam tahap struktur kami mendesain CV. Java Multi Mandiri berupa saran kepada struktur organisasi, mendeskripsikan job kerja dan memvisualkan bagan RACI untuk menerapkan rencana transisi layanan yang disarankan:



Gambar 1. 2 Struktur Organisasi

3. FUNGSI DEPARTEMEN

Tabel 1. 1 Fungsi Departemen

NO	Bagian	Fungsi
1	Human Resource	Mengorganisasikan kegiatan pembangunan SDM dengan profesional untuk menunjang pencapaian Visi dan Misi Java Multi Mandiri dengan menyusun dan mengatur skema perusahaan beserta membuat dan mengimplementasikan kebijakan Sumber Daya Manusia untuk membantu kelancaran proses semua departemen JVM.
2	IT	Menjalankan secara keseluruhan fungsi IT yang mendukung proses bisnis perusahaan mulai dari perencanaan, pengelolaan, dan pemeliharaan aspek teknologi informasi yang

		dibutuhkan perusahaan baik yang bersifat software, hardware, maupun network.
3	Keuangan	Menjalankan fungsi pengelolaan dan kontrol keuangan perusahaan termasuk pelaporan, perencanaan, pencatatan transaksi, pengelolaan pemasukan dan arus kas serta melakukan kegiatan
4	Marketing Komunikasi	Menjalankan fungsi support pemasaran, strategi penjualan, branding perusahaan untuk tujuan menumbuhkan brand awareness dan kepercayaan publik terhadap perusahaan termasuk produk dan jasa
5	Quality Assurance	Menjalankan fungsi kontrol dan memastikan standar mutu perusahaan termasuk produk maupun jasa yang diciptakan atau dikembangkan perusahaan.
6	Sales & Marketing	Mengerjakan pemasaran offline ataupun online dengan efektif dan juga efisien sesuai instruksi yang ditentukan dengan cara melakukan penawaran produk, memberikan pelayanan kepada calon konsumen, mengontrol dan mengkoordinir proses penjualan, serta menyusun strategi penjualan untuk mencapai target perusahaan
7	CRM	Membantu memikat pemasaran, mengkonversi sebuah klien, dan mempertahankan klien yang dipunyai dan loyal.
8	Procurement & Legal	Mengelola segala proses penyediaan produk dan jasa termasuk mengurus berbagai legalitas, kehumasan, operasional perusahaan, keamanan dan kontrol aset perusahaan secara efektif dan efisien.

4. Visi dan Misi CV.Java Multi Mandiri

Berikut merupakan visi dan misi dari CV. JVM:

VISI

Sebagai perusahaan pemasok peralatan pengukuran dan alat pengujian mendahulukan prioritas klien yang mengutamakan kualitas dan jasa nomor satu dalam ukuran dalam negeri maupun luar negeri.

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.

A. Metode Penulisan Laporan

Berikut beberapa metode yang digunakan, yaitu:

1. Observasi

Observasi dikerjakan bersamaan pada saat membuat laporan ini. Penulis memakai SPSS sebagai instrumen mengolah data hasil dari penyebaran kuesioner

2. Wawancara.

Wawancara dikerjakan dengan bertanya langsung kepada manager IT dan staff keuangan.

3. Studi Pustaka

Penulis mencari studi literatur untuk mendalami dan mengumpulkan informasi data data materi referensi semacam web, jurnal, dokumen dan lain - lain.