

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN/KERJA PRAKTIK DI  
JAVA MULTI MANDIRI PURWOKERTO**

**PENERAPAN ITSM DOMAIN SERVICE TRANSITION PADA CV.  
JAVA MULTI MANDIRI DENGAN MENGGUNAKAN  
FRAMEWORK ITIL VERSI 3**



**KHEVIEN RIZKHI DARMAWAN**

**19103096**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS INFORMATIKA**

**INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO  
2022**

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN/KERJA PRAKTIK DI  
JAVA MULTI MANDIRI KABUPATEN BANYUMAS**

**PENERAPAN ITSM DOMAIN SERVICE TRANSITION PADACV.  
JAVA MULTI MANDIRI DENGAN MENGGUNAKAN  
FRAMEWORK ITIL VERSI 3**



**Laporan Praktik Kerja Lapangan/Kerja Praktik disusun guna  
memenuhi syarat kewajiban Praktik Kerja  
Lapangan/KerjaPraktik**

**KHEVIEN RIZKHI DARMAWAN**

**19103096**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS INFORMATIKA  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

**2022**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN/KERJA PRAKTIK  
DI CV. JAVA MULTI MANDIRI PURWOKERTO**

**PENERAPAN ITSM DOMAIN SERVICE TRANSITION PADA  
CV JAVA MULTI MANDIRI DENGAN MENGGUNAKAN  
FRAMEWORK ITIL VERSI 3**

**Dipersiapkan dan disusun oleh:**

**KHEVIEN RIZKHI DARMAWAN  
19103096**

**Telah dipresentasikan pada hari 30, Desember 2022**

Mengetahui,  
Ketua Program Studi



Dwi Mustika K., S.Kom., M.Kom

NIDN. 0617019102

Pembimbing PKL/KP



Sandhy Fernandez, S.Kom.,  
M.Kom.

NIDN. 0201099202

**PROGRAM STUDI SI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS INFORMATIKA  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO  
2022**

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan banyak kesempatan. Sehingga saya dapat menyelesaikan laporan PKL tentang Penerapan ITSM Domain Service Transition Pada CV.Java Multi Mandiri (JVM) dengan tepat waktu.

Laporan ini disusun guna melengkapi Persyaratan dalam menyelesaikan PKL (Prakterk Kerja Lapangan) Bagi saya selaku mahasiswa Institut Teknologi Telkom Purwokerto Program Studi Sistem Informasi jurusan Sistem Informasi meningkatkan peran serta kami selaku mahasiswa untuk menerapkan materi yang telah dipelajari untuk dilakukan dilapangan

Dalam penyusunan laporan ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa selesainya laporan PKL ini tidak terlepas dari dukungan, membantu, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih antara lain :

1. Bapak Dr. Arfianto Fahmi, S.T., M.T. selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto
2. Bapak Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom selaku Dekan Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto
3. Ibu Dwi Mustika Kusumawardani, S.Kom.,M.Kom selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi Insitut Teknologi Telkom Purwokerto
4. Bapak Cepi Ramdani, S,Kom., M.Kom., selaku Dosen Pengampu Mata Kuliah Praktik Kerja Lapangan.
5. Bapak Sandhy Fernandes, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing PKL yang telah memberikan arahan dan semangat dalam memberikan kritik dan saran pada saat penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan.
6. Ibu Yesi, SH, S.Pd. selaku Human Resource Development CV. Java Multi Mandiri Purwokerto yang telah memberikan izin dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan..
7. Bapak Sunu Haeriadi, selaku Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingannya kepada penulis sehingga mendapatkan ilmu baru ketika melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.

8. Bapak dan Ibu tercinta yang selalu memberikan doa dan semangat kepada saya.
9. Teman PKL, Dimas Bagus Prasetyo, Sheyla Kurnia Murti, dan Mochamad evan Hidayat yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat dan bantuan.

Penyusunan Laporan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini disusun dengan sebaik-baiknya, namun penulis menyadari masih terdapat kekurangan didalam penyusunan laporan PKL ini. Untuk itu saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak akan penulis terima dengan baik. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Purwokerto, 20 Desember  
2022

Penulis



KHEVIEN RIZKHI D

## DAFTAR ISI

<b>BAB 1</b> .....	14
<b>PENDAHULUAN</b> .....	14
<b>A. Latar Belakang</b> .....	14
<b>B. Tujuan</b> .....	15
<b>C. Ruang Lingkup</b> .....	15
<b>D. Aspek Umum dan Kelembagaan</b> .....	15
<b>BAB II</b> .....	19
<b>LANDASAN TEORI</b> .....	19
<b>A. ITSM (IT Service Management)</b> .....	19
<b>B. Information Technology Infrastructure Library (ITIL)</b> .....	19
<b>C. Service Transition</b> .....	20
<b>D. ODOO</b> .....	21
<b>E. MATURITY LEVEL</b> .....	22
<b>BAB III</b> .....	24
<b>ANALISA DAN PEMBAHASAN</b> .....	24
<b>A. Metodologi Penelitian</b> .....	24
<b>B. Subjek dan objek penelitian</b> .....	24
<b>C. Instrumen penelitian</b> .....	24
<b>E. Model konseptual</b> .....	25
<b>F. Analisis Data</b> .....	25
<b>G. SPSS (Statistikal Package for the Social Sciens)</b> .....	26
<b>BAB IV</b> .....	27
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	27
<b>A. Analisis risiko</b> .....	27
<b>B. Perancangan Teknologi</b> .....	28
<b>C. Arsitektur Teknologi</b> .....	28
<b>D. Uji Validitas</b> .....	28
<b>E. Uji Reabilitas</b> .....	29
<b>BAB V</b> .....	31
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	31
<b>A. Kesimpulan</b> .....	31
<b>B. Saran</b> .....	31

**DAFTAR PUSTAKA.....32**  
**LAMPIRAN.....33**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1 Fungsi Departemen .....</b>	<b>15</b>
<b>Tabel 2. 1Tingkat Kematangan TI pada Perusahaan .....</b>	<b>21</b>
<b>Tabel 4. 1 JVM Asset .....</b>	<b>26</b>
<b>Tabel 4. 2 Aplikasi JVM .....</b>	<b>27</b>



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. 1 Logo CV. Java Multi Mandiri .....</b>	<b>14</b>
<b>Gambar 1. 2 Struktur Organisasi .....</b>	<b>15</b>
<b>Gambar 2. 1 Framework ITIL V3 .....</b>	<b>19</b>
<b>Gambar 3. 1 Model konseptual .....</b>	<b>24</b>
<b>Gambar 3. 2 Diagram Hasil .....</b>	<b>25</b>
<b>Gambar 4. 1 Metode Prototype .....</b>	<b>27</b>
<b>Gambar 4. 2 Hasil Uji Validitas .....</b>	<b>27</b>
<b>Gambar 4. 3 Hasil Uji Realibilitas .....</b>	<b>28</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Kesediaan Penerimaan PKL .....	33
Lampiran 2 Kuesioner .....	33
Lampiran 3 Hasil Cek Plagirasime .....	34

## **ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN**

**JVM = Java Multi Mandiri**

**TI = Teknologi Informasi**

**SPSS = Statistical Program for Social Science**