

**ABSTRAK**  
**PERANCANGAN SISTEM MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI**  
**INFORMASI PADA LAYANAN PT.XYZ MENGGUNAKAN ISO**  
**20000-1:2018 AREA CONTEXT OF THE ORGANIZATION, LEADERSHIP,**  
**PLANNING DAN SUPPORT OF SERVICE MANAGEMENT SYSTEM**

Oleh

**FADEL FACHREZI**

**1202150035**

ITSM (*Information Technology System Management*) merupakan Manajemen Layanan TI didefinisikan sebagai suatu serangkaian proses yang bekerja sama untuk menjamin kualitas layanan TI, berdasarkan tingkat layanan yang disepakati dengan pengguna. ITSM merupakan pendekatan yang digunakan organisasi TI untuk merancang, membangun, mengintegrasikan, mengatur, dan menyusun layanan TI secara optimal (Aradea, 2013). PT. XYZ sudah sepenuhnya menyadari bahwa pemanfaatan infrastruktur TI yang akan membantu layanan yang ada akan membuat unggul dalam kompetisi mudah dan mengelola infrastruktur TI dengan tujuan menghasilkan layanan yang sesuai dengan keinginan pengguna dan mampu menjaga ketersediaan layanan untuk pengguna, akan memberikan *value* untuk perusahaan. Pada penelitian ini akan digunakan metode penelitian model konseptual dengan fokus memberikan solusi *people, process* dan *technology* pada manajemen layanan TI. Dan penelitian ini akan merujuk kepada dasar ilmu yaitu ISO 20000-1:2018 area *Context of the organization leadership, planning* dan *support of service management system*. Penelitian ini akan dilakukan dengan 4 tahap utama yaitu inisiasi, pengumpulan data, analisis dan rekomendasi lalu perancangan. Diharapkan penelitian ini akan menghasilkan beberapa dokumen yang akan mendukung proses perancangan ITSM pada perusahaan yaitu, Regulasi dan Kebijakan TI, Rekomendasi layanan dan Penilaian risiko proses yang nantinya akan mengacu pada *Roadmap* Manajemen Layanan TI

Kata kunci : ITSM, ISO 20000-1:2011, Infrastruktur TI, TI, *area service management general requirement, Roadmap, Regulasi* dan Kebijakan