

Abstrak

PT Fajar Mas Murni sebagai pemasok utama berbagai jenis peralatan penting dan bahan yang digunakan untuk mendukung pembangunan di hampir semua sektor perekonomian Indonesia menggunakan aplikasi AS400 dalam menunjang seluruh proses bisnisnya. Namun belum dilakukan evaluasi menggunakan standar terhadap pengelolaan AS400.

Agar permasalahan tersebut dapat diselesaikan, maka dilakukan pengukuran tingkat kesiapan *Service Design*. Untuk mengukur tingkat kesiapan *Service Design*, dalam penelitian ini digunakan kerangka kerja *IT Infrastructure Library (ITIL)* versi 3.

Hasil penilaian rata-rata tingkat kesiapan *Service Design* berdasarkan tiga area penilaian, yaitu proses, orang, dan teknologi berada pada level 4,17 atau *managed*.

Kata kunci : *IT Infrastructure Library(ITIL)*, *Service Design*, Tingkat Kesiapan