

**ABSTRAK**

**ANALISIS TINGKAT INSIDEN, MASALAH, DAN  
PERMINTAAN PADA LAYANAN PT. DIRGANTARA  
INDONESIA DENGAN KERANGKA KERJA ITIL V3**

Oleh

**AWANDA PUTRI PERDANA**

**1202160015**

PT. Dirgantara Indonesia (PTDI) merupakan industri pesawat terbang satu-satunya di Indonesia dan di wilayah Asia Tenggara. Tantangan persaingan global dan revolusi industri 4.0 memicu PT. Dirgantara Indonesia untuk menyediakan layanan berbasis teknologi informasi (TI) kepada semua pelanggannya. Diperlukan manajemen layanan yang baik sehingga perusahaan dapat memberikan layanan berbasis TI secara optimal. Pada aspek operasional, PTDI telah menerapkan manajemen layanan TI yang mencakup proses manajemen insiden, manajemen masalah, dan pemenuhan permintaan. Diperlukan *benchmark* atau pengukuran terhadap pelaksanaannya sehingga dapat sesuai dengan *best practice* yang umum digunakan oleh organisasi penyedia layanan TI. Melalui penelitian ini, dilakukan *benchmark* manajemen layanan pada ketiga proses tersebut mengacu pada *best practice* ITIL v3, untuk kemudian diberikan rekomendasi peningkatannya. Hasil dari penelitian ini akan memberikan gambaran permasalahan yang ada, pemberian solusi, serta memberikan gambaran rencana implementasi yang sesuai dengan COBIT 5 *Implementation* dengan menyesuaikan kebutuhan PT. Dirgantara Indonesia.

**Kata Kunci: Manajemen Layanan TI, ITIL v3, COBIT 5 *Implementation*,  
Manajemen Insiden, Manajemen Masalah, dan Pemenuhan Permintaan.**