ABSTRAK

ANALISIS SISTEM MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA PT. DUNIA BOGA INDONESIA YANG MENGACU PADA ITIL V3 DOMAIN SERVICE OPERATION (PROCESS INCIDENT MANAGEMENT, PROBLEM MANAGEMENT)

Oleh

LUTHFI FERNANDA ASNEL

1202160257

Information Technology System Management (ITSM) yang biasa disebut dengan Manajemen layanan TI merupakan suatu rangkaian proses yang bekerja sama untuk membangun dan mengembangkan layanan TI sesuai dengan standar kualitas. Pada penelitian ini saya mengambil data di perusahaan PT Dunia Boga Indonesia yang bergerak di bidang pelatihan baking. Saat ini PT Dunia Boga Indonesia sudah menggunakan layanan TI, tetapi belum menerapkan manajemen layanan TI. Manajemen layanan TI (ITSM). Manajemen layanan TI sangat dibutuhkan untuk perusahaan, karena sebagai pendekatan yang digunakan untuk merancang, membangun, mengintegrasikan, mengatur, dan menyusun layanan TI secara optimal (Aradea,2013). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menerapkan manajemen layanan TI dan mengetahui efektifitas pengelolaan layanan TI di perusahaan. Penelitian ini menggunakan framewok *Infrastructure Technology Information Library* (ITIL) Versi 3 dengan Domain Service Operation. ITIL merupakan framework Manajemen layanan TI sebagai metode pendukung utama dalam optimalisasi manajemen layanan. Penelitian ini akan diajukan sebagai bahan pertimbangan untuk perusahaan PT Dunia Boga Indonesia dalam penerapan manajemen layanan TI yang berfokus pada penyelesaian masalah kualitas layanan saat ini. Pada penelitian ini akan dilakukan sistematika penulisan yang diawali dengan Identifikasi penelitian, setelah itu Identifikasi dan Analisis data, dan terakhir Solusi dari penelitian yang telah dilakukan. Metode yang digunakan yaitu wawancara dan observasi, dengan hasil berupa rekomendasi berdasarkan landasan utama manajemen layanan TI, SOP untuk proses *Incident Management* dan *Problem Management*. Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu meningkatkan kualitas layanan yang tersedia, meminimalisir terjadinya kesalahan dari layanan TI. Mengetahui peran dan tanggungjawab tiap individu di perusahaan.

Kata kunci: ITSM, ITIL, Service Operation, Identifikasi Data, **SOP.**