

ABSTRAK

ANALISIS SISTEM MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA PT DUNIA BOGA INDOENSIA YANG MENGACU PADA ITIL V3 DOMAIN *SERVICE DESIGN*

Oleh

MUHAMMAD AL BAIHAQY

NIM : 1202164078

Teknologi informasi merupakan perancangan, implementasi, pengembangan, dukungan serta manajemen sistem informasi berbasis komputer, khususnya perangkat keras atau perangkat lunak. Teknologi informasi digunakan untuk pengelolaan informasi yang pada saat ini menjadi salah satu bagian penting karena peningkatan informasi yang setiap saat berubah rubah atau bertambah dan sangat berguna bagi organisasi atau perusahaan. PT Dunia Boga Indonesia yang juga membutuhkan manajemen layanan TI untuk memaksimalkan TI sesuai dengan keinginan pengguna dan mampu memberikan *value* untuk perusahaan. Pada penelitian ini menggunakan *framework Infrastructure Technology Information Library (ITIL) Versi 3* yang mengacu pada *Service Design*. PT Dunia Boga Indonesia menerapkan manajemen layanan TI untuk menyelesaikan masalah kualitas layanan. Penelitian diawali dengan identifikasi masalah, analisis data dan solusi dari penelitian yang dilakukan. Dengan Metode yang digunakan seperti wawancara dan observasi, sehingga peneliti mendapatkan hasil dari metode yang akan di analisis dan mendapatkan hasil yang dapat di terapkan oleh perusahaan.

Kata kunci: ITIL Versi 3, Manajemen Layanan TI, Analisis.