

## ABSTRAK

Manajemen Layanan Teknologi Informasi (ITSM) adalah bagian dari disiplin Ilmu Layanan yang berfokus pada pengiriman dan dukungan operasi TI. TI memainkan peran penting dalam mendukung dan memenuhi kebutuhan bisnis karena kerentanan yang ada pada layanan kadang kali tidak dapat diprediksi. Manajemen Layanan TI digunakan untuk menjamin kualitas layanan perusahaan. Dalam paradigma organisasi saat ini, TI menyediakan layanan penting bagi organisasi untuk mendukung bisnisnya. Di luar kebutuhan untuk mengelola teknologi TI adalah kebutuhan untuk menetapkan dan menerapkan proses praktik terbaik untuk mengoptimalkan layanan TI. . Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pengelolaan manajemen layanan pada *practice Service Request Management* dan *Change Control* agar RiYanTI dapat memberikan pelayanan optimal dalam *practice Service Request Management* dan *Change Control*. *Service Request* dan *Change Control* merupakan *practice* pada ITIL 4 yang berguna untuk meningkatkan produktivitas pada suatu organisasi yang mana *Service Request* merupakan pemenuhan permintaan dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan *Change Control* yaitu bagaimana sebuah organisasi mengontrol risiko pada perubahan yang terjadi dan kapan akan melakukan sebuah perubahan. Penelitian ini melakukan pengambilan data pada RiYanTI yang merupakan salah satu unit yang ada pada Direktur Pusat Teknologi Informasi (PUTI) Universitas Telkom. Pada Praktiknya RiYanTI sendiri sudah menggunakan standar internasional yaitu ISO 20000-1. *The Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) 4 merupakan versi terbaru dan juga kerangka kerja praktik terbaik yang digunakan untuk penyampaian layanan TI berkualitas tinggi sehingga penelitian ini akan menggunakan ITIL 4 sebagai *frameworknya*. Hasil dari penelitian ini merupakan rekomendasi dari aspek proses dalam penyelesaian masalah yang ada sesuai dengan assessment dengan menggunakan COBIT 2019 Implementation dan ITIL 4.

***Kata Kunci - ITSM, Manajemen Layanan TI, Service Request Management, Change Control, ITIL 4, COBIT 2019 Implementation.***