

ABSTRAK

Thesis ini bertujuan menguji model bisnis SAP *Managed Services* dengan sudut pandang *framework networked business model* yang diusulkan oleh (Palo & Tähtinen, 2011). *Framework networked business model* merefleksikan situasi organisasi penyedia layanan berbasis teknologi tidak mungkin menguasai semua sumber daya dan aktivitas yang diperlukan untuk produksi, pemasaran dan pengelolaan layanan. Aspek praktis dari penelitian ini adalah memberikan model bisnis SAP *Managed Services* yang solid, tepat dan layak untuk diterapkan oleh perusahaan penyedia layanan.

Metode studi kasus diterapkan dalam penelitian ini. Data primer dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan dokumen perusahaan di mana studi kasus dilakukan. Data sekunder didapatkan dari literatur. Data primer dan sekunder kemudian diolah dan dianalisis menggunakan perangkat lunak *qualitative data analysis*.

Skenario model bisnis SAP *Managed Services* yang tepat dan layak untuk diterapkan dalam praktek bisnis dihasilkan dari penelitian ini. Saran dan usulan terkait model bisnis SAP *Managed Services* diberikan untuk perusahaan di mana studi kasus dilakukan. *Framework networked business model* untuk kasus SAP *Managed Services* sebagai modifikasi terhadap *framework networked business model* yang diusulkan oleh (Palo & Tähtinen, 2011) juga dihasilkan dari penelitian ini.

Kata Kunci: SAP, *managed services*, *networked business model*