

ABSTRAK

PERANCANGAN SISTEM MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA LAYANAN *RESELLER* DAN *DROPSHIP* BANDROS MENGUNAKAN ISO 20000-1:2011 AREA *GENERAL REQUIREMENTS* DAN *DESIGN AND TRANSITION OF NEW OR CHANGED SERVICES* (STUDI KASUS: CV KABITA INFORMATIKA)

Oleh

SUCI ROMADINI

1202144022

Selama ini, TI dikenal dapat menghasilkan produk seperti *hardware*, *software*, sistem, *Personal Computer* (PC), dan lain sebagainya. Tetapi ketergantungan bisnis terhadap TI membuat TI tidak terbatas pada hal-hal tersebut. Kemajuan di bidang teknologi, komputer, dan telekomunikasi mendukung perkembangan teknologi internet. Dengan internet pelaku bisnis tidak mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi apapun, untuk menunjang aktivitas bisnisnya, bahkan sekarang cenderung dapat diperoleh berbagai macam informasi.

Dengan pemanfaatan dan penggunaan TI diharapkan dapat memberikan manfaat yang besar terhadap dunia bisnis yang kompetitif tersebut. Perusahaan yang mampu bersaing dalam kompetisi tersebut adalah perusahaan yang mampu mengimplementasikan teknologi dan informasi kedalam perusahaannya. Salah satu jenis implementasi teknologi dalam hal meningkatkan persaingan bisnis dan penjualan produk-produk adalah dengan menggunakan *electronic commerce* (*e-commerce*) untuk memasarkan berbagai macam produk atau jasa, baik dalam bentuk fisik maupun digital.

CV Kabita Informatika merupakan salah satu *e-commerce* yang menempatkan pentingnya dukungan sistem informasi dan TI dalam menunjang keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Berkembangnya bisnis harus diimbangi dengan berkembangnya teknologi dalam organisasi. Perkembangan TI telah menimbulkan dampak dan efek yang besar pada akses dan pengiriman informasi. TI memegang peran penting dalam membantu organisasi menyediakan layanan yang lebih baik, menciptakan produk dan layanan baru, serta meningkatkan pengambilan keputusan. TI juga dipercaya dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses-proses bisnis organisasi dalam mencapai tujuannya.

Maka dari itu dilakukan penelitian untuk dapat melakukan perancangan ITSM pada CV Kabita Informatika menggunakan *framework* ISO 20000-1:2011. ISO 20000-1:2011 merupakan panduan yang digunakan dalam melakukan perancangan ITSM bagi CV Kabita Informatika. Penelitian ini berfokus pada klausul 4 *Service Management General Requirements* dan klausul 5 *Design and Transition of New or Changed Services*. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu CV Kabita Informatika dalam memberikan usulan layanan TI yang tepat dan sesuai sehingga dapat digunakan untuk meningkatkan proses bisnis dan menciptakan *value* bagi pengguna layanan TI.

Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan acuan standar ITSM ISO 20000, yang berfokus pada area *general requirements* dan *design and transition of new or changed services*.

Hasil akhir dari penelitian ini diharapkan dapat membantu CV Kabita Informatika dalam menerapkan praktik Manajemen Layanan TI dikemudian hari dan juga dapat meningkatkan pelayanan terhadap TI.

Kata Kunci : Teknologi Informasi (TI), IT Service Management (ITSM), ISO 20000 (Internasional Standard Organization)