

ABSTRAK

CV. Kabita Informatika merupakan perusahaan *start-up* yang bergerak dalam bidang pembangunan perangkat lunak berbasis *mobile* dan *web*. Salah satu produk CV. Kabita Informatika dalam bidang *e-commerce* adalah Bandros. Bandros adalah *dropship supplier* berbasis di Bandung. CV. Kabita Informatika selalu berusaha untuk memberikan layanan TI yang optimal kepada pelanggan, demi mempertahankan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. CV. Kabita Informatika membutuhkan pengelolaan layanan TI untuk meningkatkan kinerja layanan. Berdasarkan analisis kesenjangan, manajemen layanan TI yang dimiliki CV. Kabita Informatika belum memadai dengan mengacu pada kuisisioner format *Public IT Limited*, sehingga manfaat TI masih belum optimal. Penelitian ini berfokus pada area *Service Delivery Processes* terhadap ISO 20000-1:2011. Analisis kesenjangan sesuai persyaratan ISO 20000-1:2011 kemudian dilakukan dan menunjukkan hasil presentase yang tidak memenuhi persyaratan. Berdasarkan permasalahan tersebut, kemudian dilakukan analisis risiko dan analisis prioritas proses terhadap manajemen layanan *Service Delivery Processes* sehingga hasilnya dilakukan perancangan kebijakan, prosedur, dan dokumen lainnya pada klausul obyektif *Service Delivery Processes* atau Proses Pengiriman Layanan yaitu Manajemen Tingkat Layanan, Pelaporan Layanan, Manajemen Ketersediaan dan Kontinuitas Layanan, Penganggaran dan Akuntansi untuk Layanan, Manajemen Kapasitas, dan Manajemen Keamanan Informasi. Dengan penelitian ini diharapkan dapat membantu CV. Kabita Informatika dalam meningkatkan layanan TI namun tetap mengendalikan biaya seminimal mungkin.

Kata Kunci: ISO 20000, *Service Delivery Processes*, Manajemen layanan TI