

## ABSTRAK

PT. Telkomsel telah menjadikan unit IT (*Information Technology*) sebagai ujung tombak dalam memenangkan kompetisi di dunia Telekomunikasi Seluler. Unit IT dewasa ini sudah bukan lagi sebagai *support function*, namun sudah berevolusi menjadi *business service*. Oleh karenanya unit IT di PT. Telkomsel menerapkan *framework* ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) sebagai standar International dalam pengelolaan layanan Teknologi Informasi yang diakui di dunia agar layanan IT dapat memberikan layanan serta informasi yang berkualitas bagi seluruh *business user* maupun manajemen dalam pengambilan keputusan, agar PT. Telkomsel tetap juara.

Fokus penelitian ini adalah pada fungsi *Service Request Management* (SRM) yang merupakan bagian kecil dari ITIL, yang merupakan media bagi *business user* untuk meminta layanan dari unit IT *Service Management* (ITSM) dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Analisa terhadap data-data yang ada pada SRM ini menjadi sangat penting, agar IT PT. Telkomsel mendapatkan gambaran yang lebih akurat terhadap hubungan variabel tertentu terhadap kelompok gangguan sistem, Penelitian ini menganalisa data *service request* dari bulan Januari 2017 sampai Juni 2017, menggunakan *R application* serta analisa probabilitas menggunakan *software* Orange. Hasil yang didapat adalah *service categorization* dan *symptom group* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *system disruption* dengan tingkat akurasi 63.66%, dan *system disruption* berpengaruh secara signifikan terhadap *urgency* nya dengan tingkat akurasi 86.66%. Terdapat 3 kelompok *system disruption* yang bisa diprediksi dengan baik yaitu masalah aktivasi error, sistem Tmenu error, sistem mass blokir error dengan tingkat presisi masing-masing 83.5%, 95%, dan 79.3%. Dan *system disruption* dengan *urgency medium, low* dapat diprediksi dengan baik dengan tingkat presisi masing-masing 80.1% dan 92.4%, sementara *urgency critical* dan *high* tidak bisa diprediksi dengan baik dengan tingkat presisi masing-masing sebesar 0% dan 12.1%.

**Kata Kunci** : ITIL, *service request*, gangguan sistem, ITSM, SRM, *data mining*, analisa probabilitas.