

**ABSTRAK**  
**PERANCANGAN SISTEM MANAJEMEN LAYANAN**  
**TEKNOLOGI INFORMASI PADA LAYANAN PT.XYZ MENGGUNAKAN**  
**ISO 20000-1:2018 AREA SERVICE OPERATION OF THE SERVICE**  
**MANAGEMENT SYSTEM**

Oleh

**RAI ADI KRISNA**

**1202150043**

PT.XYZ merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang konsultan pendidikan dimana bimbingan belajar merupakan layanan utama. Pada era digital ini kegiatan belajar dimudahkan dengan adanya TI, oleh karenanya banyak perusahaan bimbingan belajar berlomba untuk memberikan layanan berbasis digital yang mana perancangan ini didasari oleh kebutuhan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan melakukan penerapan TI terhadap layanan perusahaan. Sesuai dengan hasil GAP assessment, PT.XYZ disimpulkan perlu adanya standar yang mampu memberikan rancangan sebuah sistem manajemen layanan TI, yang mana pada perancangan ini berfokus pada langkah pembuatan service design, build and transition, Resolution and fulfilment dan Service assurance merujuk pada ISO 20000-1:2018. Pada tahap service design build and transition berisi analisis untuk memastikan layanan yang ada maupun membuat layanan baru yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan membuat rancangan proses transisi terhadap layanan yang telah diperbaharui melalui analisis tersebut. Setelah tahap tersebut dilanjutkan dengan tahap resolution and fulfilment, tahap ini bertujuan untuk melakukan penanganan suatu masalah dan memenuhi kebutuhan suatu layanan. Tahap terakhir yaitu tahap service assurance mengenai bagaimana menjaga kualitas layanan agar tetap baik. Ketiga tahap tersebut diharapkan menjawab permasalahan perusahaan, yang ingin melakukan transisi pada era digital. Agar senantiasa menjaga kualitas pelayanan bagi pelanggan dan mengikuti perkembangan TI agar dapat tetap bersaing dengan kompetitor lain.

Kata Kunci : ISO 20000-1:2018, *service design build and transition, Resolution and fulfilment, Service assurance*