

## **ABSTRAK**

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

Oleh

**RIFQI MAHFUZH**

**1202150019**

ITSM (*Information Technology System Management*) merupakan pendekatan yang digunakan organisasi TI untuk merancang, membangun, mengintegrasikan, mengatur, dan menyusun layanan TI secara optimal. PT XYZ merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pendidikan yang mempunyai visi dan misi. Untuk mendukung visi misi tersebut PT XYZ memiliki beberapa layanan yang membutuhkan dukungan sistem informasi dan TI dalam menunjang setiap layanannya, guna mempermudah konsumen, baik pelanggan maupun pihak internal untuk mendapatkan layanan tersebut. Demi mempertahankan tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan. PT XYZ membutuhkan pengelolaan dan perancangan layanan TI yang baik untuk meningkatkan kinerja layanan tersebut. Pada penelitian ini peneliti berfokus pada *Area Operation of The Service Management System* terhadap ISO 20000-1:2018 yang akan menganalisis dan merancang layanan tersebut sesuai dengan ISO 20000-1:2018 area. Penelitian ini dilakukan dengan 4 tahapan yaitu inisiasi, pengumpulan data, analisis dan rekomendasi serta perancangan. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi layanan TI yang berstandar seperti ISO 20000-1:2018 yang memiliki standar untuk memungkinkan semua organisasi yang berpondasi pada teknologi informasi agar mampu mengimplementasikan praktik manajemen pelayanan secara optimal.

Kata Kunci: ISO/IEC 20000-1:2018, *Area Operation of The Service Management System*, *Service Delivery Processes*, Layanan TI, Manajemen layanan, Risiko