

ABSTRAK

ANALISIS PERANCANGAN IMPLEMENTASI LAYANAN INTERNAL PERUSAHAAN DENGAN MENILAI TINGKAT KETERSEDIAAN, KAPASITAS DAN KINERJA LAYANAN PADA PT. DIRGANTARA INDONESIA MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA ITIL V3

Oleh

DZAKI RAMADHAN

1202164350

Manajemen Layanan Teknologi Informasi pada sebuah perusahaan memiliki banyak fungsi-fungsi yang menunjang suatu aktivitas dan sangat dibutuhkan dalam perkembangan teknologi informasi seperti saat ini, salah satunya adalah manajemen layanan. Dalam sebuah perusahaan, manajemen layanan memiliki peranan-peranan khusus untuk menunjang suatu aktivitas yang dikerjakan oleh seseorang di mana salah satu contoh penerapan manajemen layanan adalah adanya ketersediaan, kapasitas dan kinerja layanan yang baik. Terkadang pengelolaan ketersediaan, kapasitas dan kinerja layanan pada perusahaan tidak berjalan sebagai mana mestinya yang disebabkan oleh berbagai aspek seperti *people*, *process* dan *technology* sehingga tujuan dari perusahaan mengalami kendala untuk dicapai. Hasil karya ilmiah kali ini akan membahas pengelolaan ketersediaan, kapasitas dan kinerja layanan yang ada pada PT. Dirgantara Indonesia yang diharapkan pada akhir penelitian akan mampu menggambarkan permasalahan yang ada, memberikan solusi perbaikannya dan membangun rencana implementasi sesuai dengan ketentuan yang ada pada *framework* ITIL versi 3.

Kata Kunci: Manajemen Layanan TI, COBIT 5 Implementation, ITIL v3, Implementasi Manajemen Layanan TI, ITIL Service Design