

ABSTRAK

**ANALISIS PERANCANGAN IMPLEMENTASI LAYANAN
INTERNAL PERUSAHAAN DENGAN MENILAI TINGKAT
PORTOFOLIO MANAJEMEN LAYANAN DAN TINGKATAN
MANAJEMEN LAYANAN PADA PT. DIRGANTARA
INDONESIA MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA ITIL V3**

Oleh
NADIYA MARDIYANTI
1202164176

Manajemen Layanan Teknologi Informasi pada sebuah perusahaan memiliki fungsi untuk menunjang suatu aktivitas dan sangat membutuhkan perkembangan teknologi informasi seperti saat ini. Hal tersebut dibutuhkan karena perusahaan masih kurang dalam menerapkan dan membangun manajemen layanan yang sesuai untuk mendapatkan *output* yang maksimal salah satu contohnya yaitu pada portofolio manajemen layanan dan tingkatan manajemen layanan. Maka dari itu pada penelitian kali ini dengan memanfaatkan *framework* ITIL v3 sebagai metode untuk membangun sebuah layanan TI yang baik dan sesuai penyusunan dengan kebutuhannya dan menggunakan *framework* COBIT 5 *Implementation* sebagai langkah-langkah dalam menerapkan penyusunan dan pembangunan layanan TI tersebut. Adapun studi kasus yang dilakukan adalah di PT. Dirgantara Indonesia sebagai lembaga perusahaan yang bergerak di bidang bisnis pembuatan pesawat terbang dan untuk mendukung aktivitas yang berjalan teratur harus menerapkan manajemen layanan yang sesuai. Untuk menerapkan hal tersebut PT. Dirgantara Indonesia harus melakukan implementasi sistem layanan internal TI yang memenuhi. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa SOP, *gap*, analisis risiko terhadap *people*, *process*, dan *technology*, dan hasil rekomendasi lainnya. Dengan ini PT. Dirgantara Indonesia dapat menggunakan SOP, metode analisis risiko, *tools* teknologi, *job description* tersebut untuk memaksimalkan manajemen layanan yang telah ada dan

mengimplementasikan ke dalam organisasi untuk memenuhi tingkat kepuasan layanan yang diinginkan.

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