

ABSTRAK

Manajemen layanan teknologi informasi mempunyai pengaruh yang besar dalam memberikan *value* pada pelanggan berupa layanan guna untuk meningkatkan aktivitas pada perusahaan. RiYanTI Telkom *University* adalah unit riset dan layanan teknologi informasi di Direktorat Pusat Teknologi Informasi Telkom *University*. Saat ini RiYanTI Telkom *University* sudah menggunakan manajemen layanan teknologi informasi guna mendukung proses bisnis menggunakan standar internasional ISO 2000-1. Penelitian kali ini mempunyai tujuan yaitu meningkatkan manajemen layanan teknologi informasi pada RiYanTI Telkom *University* pada *practice supplier management* dan *service level management*. sehingga peneliti bisa memberikan layanan yang maksimal terkait pengelolaan *supplier management* dan *service level management* dan peneliti bisa mengetahui pengelolaan terkait dengan *practice supplier management* dan *service level management* yang sudah diterapkan sebelumnya. Untuk penelitian kali ini peneliti menggunakan *framework* ITIL V4, ITIL V4 adalah ITIL yang terbaru yang mempunyai pembaruan terkait cara kerja dan praktik ITSM. Peneliti akan mengajukan penelitian ini sebagai pertimbangan untuk RiYanTI Telkom *University* terkait *practice supplier management* dan *service level management* dengan membandingkan tingkatan *supplier management* dan *service level management* sesuai dengan kondisi saat ini menggunakan *framework* ITIL V4. Hasil penelitian yang ada dapat memberikan gambaran dari suatu permasalahan, sehingga peneliti dapat memberikan rekomendasi menggunakan COBIT 2019 *Implementation* dan ITIL V4.