

ABSTRAK

Di era digital ini, Teknologi Informasi (TI) memainkan peran penting dalam mendukung operasional dan manajemen berbagai organisasi. Pengendalian dan pengelolaan layanan TI yang efektif menjadi penting untuk mencapai tujuan strategis organisasi. Information Technology Service Management (ITSM), khususnya framework seperti ITIL V3, digunakan untuk merencanakan, menerapkan, mengelola, dan mendukung layanan TI. Penelitian ini berfokus pada analisis kualitas layanan TI di Divisi Operasi Layanan Bersama (SSO) Produk Pengembangan TI PT Infomedia Nusantara menggunakan framework ITIL V3, khususnya dalam domain Operasi Layanan. Penelitian ini mengikuti metodologi terstruktur, termasuk tinjauan pustaka, perumusan masalah, identifikasi layanan TI, pengembangan kuesioner, pengumpulan data, analisis data, dan penilaian tingkat kematangan. Studi ini mengungkapkan bahwa tingkat kematangan manajemen layanan TI saat ini dalam proses yang dianalisis berada pada level 4 (Managed). Rekomendasi perbaikan diberikan untuk setiap sub-domain, seperti meningkatkan otomatisasi manajemen event, meningkatkan kecepatan dan akurasi penyelesaian insiden, mengoptimalkan proses manajemen permintaan, memperkuat identifikasi manajemen masalah, dan pemantauan berkelanjutan untuk manajemen akses. Temuan penelitian menunjukkan bahwa meskipun proses manajemen layanan TI terdokumentasi dengan baik dan dilaksanakan secara konsisten, masih ada ruang untuk perbaikan untuk mencapai tingkat kematangan level 5 (Optimized). Implementasi peningkatan yang direkomendasikan diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, konsistensi, dan kualitas keseluruhan layanan TI yang disediakan oleh Divisi SSO Produk Pengembangan TI di PT Infomedia Nusantara, yang pada akhirnya mendorong dukungan yang lebih baik untuk operasi bisnis perusahaan dan meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata Kunci: ITSM, ITIL V3, Service Operation