

ABSTRAK

PT. Telkom Indonesia sebagai *flag carrier* bidang telekomunikasi dan merupakan penyedia layanan Telekomunikasi – Informasi – Media – *Edutainment – Service* (TIMES) terbesar di Indonesia menerapkan prinsip tata kelola TI namun berdasarkan hasil *assessment* tingkat *capability level* perusahaan yang dilakukan menggunakan ISO 15.504 sebagai pengukuran tingkat kepatuhan terhadap ISO 20000, yaitu mencapai level 3 untuk proses *service level management*, serta level 1 untuk proses *service catalogue management* dan *capacity management*. Hal ini diverifikasi oleh *manager IT Compliance* perusahaan karena sebelumnya, pada PT.Telkom Indonesia pun tidak seluruh proses disertifikasi ISO 20000, dari segi proses bisnis nya masih belum efektif, dan juga belum pernah melakukan *assessment* terkait *capability level* terhadap proses-proses ITSM perusahaannya

Untuk proses perancangan dilakukan dengan perbaikan/ *redesign* proses, meliputi proses *service level management*, *service catalogue management*, dan *capacity management* dengan menggunakan *framework* ITIL versi 2011, ISO 20000, dan ISO 15504 karena *framework* dan *best practice* tersebut cocok dengan kondisi bisnis perusahaan.

Hasil akhir dari perbaikan/ *redesign* dengan ITIL versi 2011, ISO 20000, dan ISO 15504 pada PT.Telkom Indonesia menggambarkan bahwa agar dapat meraih target *capability level* sebesar 5, maka PT. Telkom Indonesia seharusnya mengimplementasikan hasil *assessment capability level* dan merancang serta melaksanakan setiap standar proses dan kebijakan *service design* dengan efektif.

Kata kunci: ITIL versi 2011, ISO 20000, ISO 15504, *capability level*, *service design*