

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi (TI) saat ini begitu pesat, serta dirasakan sangat berperan penting dalam menciptakan *value* bagi organisasi. Pemanfaatan TI membuat organisasi semakin ketergantungan terhadap layanan TI agar dapat unggul dalam persaingan (*competitive advantage*), tak terkecuali dengan PT Telkom Indonesia Tbk. Sebagai perusahaan yang menjadikan layanan ICT (*Information Communication Technology*) sebagai *core* bisnisnya, PT Telkom Indonesia Tbk tidak akan dapat lepas dari penggunaan layanan TI dalam menjalankan bisnisnya, oleh karena itu pengelolaan layanan TI merupakan hal yang sangat diperhatikan serta senantiasa diperbaiki dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.

*Information Technology Service Management* (ITSM) memungkinkan suatu organisasi untuk dapat menyelaraskan antara penyediaan layanan TI dengan kebutuhan pelanggan, sehingga mampu memberikan layanan TI lebih efektif serta efisien yang berorientasi kepada kebutuhan pelanggan. ITSM dapat diimplementasikan dalam berbagai jenis organisasi yang telah menggunakan teknologi informasi dalam proses bisnisnya.

*Capability level* TI menggambarkan kapabilitas dari manajemen layanan TI pada suatu organisasi. *Framework* yang dapat dijadikan sebagai standar pengukuran *capability level* TI ini ialah ISO 20000 *Series* dan ISO 15504 *Series*. Hasil dari pengukuran ini dapat dijadikan sebagai dasar dalam melakukan perbagaikan ITSM pada organisasi.

Terdapat berbagai *framework* yang dapat dijadikan pedoman dan standar untuk ITSM, salah satunya ialah *Information Technology Infrastructure Library*. Perancangan ITSM pada PT Telkom Indonesia Tbk merupakan proses *redesign* terhadap proses *Change Management*, proses *Release and Deployment Management*, dan proses *Asset and Deployment Management*.

Kata kunci : *ITSM, ITIL, ISO 20000 Series, ISO 15504 Series*.