

## ABSTRAK

PT. XYZ merupakan salah satu perusahaan besar yang bergerak di bidang telekomunikasi dengan teknologi informasi sebagai *core* bisnisnya. Dengan meningkatnya kebutuhan akan teknologi informasi PT. XYZ semakin mengembangkan dan mengikuti perkembangan teknologi informasi di dunia. Namun untuk dapat bersaing dengan perusahaan besar lainnya tidak hanya dilakukan dengan menggunakan berbagai teknologi informasi, tetapi perusahaan juga harus mengetahui letak kekurangan atau posisi perusahaan saat ini. Maka penilaian menjadi salah satu cara untuk mengetahui kekurangan atau hal-hal yang perlu diperbaiki dari perusahaan.

*Information Technology Infrastructure Library* atau ITIL adalah salah satu *best practice* yang dikeluarkan oleh *Office of Government Commerce (OGC) United Kingdom (UK)* yang mana dapat digunakan sebagai acuan dalam melakukan proses penilaian. Selain karena kesesuaian kegunaan *best practice* dengan perusahaan, penggunaan ITIL ini juga dikarenakan oleh PT. XYZ yang sebelumnya telah menerapkan ITIL versi 2 dengan stabil dan sedang mengimplementasikan ITIL versi 3. Domain yang diteliti yaitu *Service Design* dimana proses-proses di dalamnya merupakan proses-proses *Service Delivery* pada ITIL versi 2 yang penting bagi PT. XYZ. Untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan dari penerapan ITIL versi 3 maka dilakukan penilaian dengan *best practice* tersebut. Dengan melakukan penilaian, dapat diketahui tingkat kematangan dari kesiapan (*readiness*) dan implementasi perusahaan.

Penilaian kesiapan dilakukan untuk mengetahui sejauh mana perusahaan siap dalam menerapkan ITIL versi 3 *Service Design*. Kesiapan dinilai bukan hanya dari sisi proses-prosesnya namun juga *people, process, dan technology*. Sedangkan penilaian implementasi dilakukan untuk mengetahui sejauh mana perusahaan telah berhasil menerapkan ITIL versi 3 *Service Design*. Dengan kedua penilaian tersebut maka dapat dilakukan proses perbaikan guna untuk kelanjutan bisnis perusahaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk penilaian *readiness* dan implementasi ITIL versi 3 *Service Design*, diperoleh hasil tingkat kematangan *readiness* perusahaan sebesar 4,19. Sedangkan hasil tingkat kematangan implementasi adalah 4,11. Kematangan *readiness* dan implementasi berada pada level 4 atau level *managed*.

Sebagai perusahaan besar, PT. XYZ perlu meningkatkan kembali nilai kematangannya diantaranya adalah dengan melakukan penilaian secara berkala terhadap pengimplementasian *Service Design* dan membuat kebijakan untuk ITIL versi 3 yang mengatur prosedur serta proses pelaksanaan proses-proses *Service Design* tersebut.

Kata kunci: Penilaian, ITIL versi 3, Implementasi, Kesiapan, Kematangan, Teknologi Informasi