

## ABSTRAK

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. adalah perusahaan penyelenggara jasa dan jaringan paling lengkap terbesar di Indonesia. Untuk mengantisipasi terhadap perubahan tantangan lingkungan industri jasa telekomunikasi Indonesia saat ini dan beberapa tahun ke depan, manajemen PT Telkom membentuk Telkom Information System Center yang ditetapkan dengan Keputusan Direksi nomor KD.29/PS150/PROSES-01/2002 tanggal 4 Juni 2002. Tujuan pembentukan Telkom Information System Center ini adalah terbentuknya pengelola jasa sistem informasi yang terpusat sehingga menciptakan iklim yang lebih kondusif di dalam mengoptimalkan dukungan sistem informasi kepada Kantor Perusahaan dan atau Unit-Unit Bisnis lain dalam portfolio PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah sistem helpdesk di Telkom Information System Center yang ada saat ini sudah sesuai dengan standar Information Technology Service Management (ITSM). Metode penelitian yang dilakukan adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu metode yang menuturkan dan menafsirkan data yang ada, misalnya tentang situasi yang dialami, satu hubungan, kegiatan, pandangan, sikap yang menampak, atau tentang satu proses yang sedang berlangsung, pengaruh yang sedang bekerja, kelainan yang sedang muncul, kecenderungan yang menampak, pertentangan yang meruncing, dan sebagainya. Lokasi penelitian dilakukan pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Jl. Japati No. 1 Bandung.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah implementasi ITSM terhadap layanan helpdesk di Telkom Information Service Center masih belum berlangsung dengan efektif. Penulis menyarankan agar Telkom ISC melakukan perbaikan sejalan dengan framework ITIL V3 supaya dapat meningkatkan kualitas layanan helpdesk di Telkom Information Service Center.