

ABSTRAK

PT. XYZ merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan di wilayah Indonesia. Posisi teknologi informasi (TI) di PT. XYZ mengalami perubahan dan peningkatan seiring dengan berkembangnya bisnis perusahaan. Pada awalnya TI hanya dianggap sebagai sebuah komponen pendukung bisnis (*business support*). Namun, sesuai dengan perkembangan bisnis perusahaan, posisi TI di PT. XYZ berubah menjadi sebuah *enabler* bagi bisnis perusahaan yaitu TI digunakan oleh perusahaan untuk dapat merealisasikan strategi bisnisnya. Saat ini, posisi TI di PT. XYZ adalah sebagai sebuah layanan yang harus dijamin kualitasnya dalam proses penyampaian nilai kepada pelanggan baik pelanggan internal maupun eksternal. Oleh karena itu, untuk membentuk sebuah lingkungan TI yang efektif dan efisien, PT. XYZ mulai mengadopsi ITIL Versi 3 di tahun 2010.

Sebagai salah satu tindakan perwujudan penjaminan kualitas TI sebagai sebuah layanan, PT. XYZ memiliki target untuk mencapai sertifikasi ISO 20000 di tahun 2013. ISO 20000 merupakan sebuah standar kapabilitas manajemen layanan yang harus dicapai dan dikelola, sedangkan ITIL menyediakan seperangkat pengetahuan yang dapat digunakan untuk mencapai standar tersebut. Untuk mendukung pencapaian target perusahaan, PT. XYZ membutuhkan suatu aktivitas penilaian kematangan (*maturity assessment*) proses implementasi TI berdasarkan *best practice* ITIL Versi 3 khususnya domain *service operation* yang belum pernah dilakukan sebelumnya. Tujuan penilaian tersebut adalah untuk mengukur tingkat kesiapan, efektivitas dan efisiensi proses-proses *service operation* dalam pemenuhan tujuan bisnis perusahaan.

Aktivitas penilaian yang akan dilakukan terdiri dari penilaian kematangan kesiapan (*readiness assessment*) dan penilaian kematangan implementasi bagi proses-proses *service operation*. Proses-proses yang akan dinilai antara lain *event management, incident management, request fulfillment, problem management* dan *access management* beserta fungsi pendukungnya.

Hasil penilaian kematangan kesiapan dan penilaian kematangan implementasi *service operation* berdasarkan *best practice* ITIL Versi 3 di PT. XYZ menunjukkan bahwa tingkat kesiapan penerapan ITIL Versi 3 yaitu 4,1 atau berada di level 4 (*Managed*), sedangkan tingkat kematangan implementasi ITIL Versi 3 yaitu 4,04 atau berada di level 4 (*Managed*). Hasil penilaian akan digunakan untuk menyusun rekomendasi perbaikan bagi perusahaan.

Kata kunci: penilaian kematangan (*maturity assessment*), ITIL.