

ABSTRAK

Telkom MSC (*Maintenance Service Center*) merupakan salah satu divisi dari PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk yang fungsi utamanya yaitu melakukan *infrastructure maintenance management* perangkat telekomunikasi yang dimiliki oleh Telkom.

Selama ini proses *maintenance* dan *repair* yang dilakukan pada PT. Telkom MSC Area V Jawa Timur hanya sebatas mengacu pada *standard* kerja yang telah ditetapkan oleh manajemen, sehingga terdapat beberapa aktivitas pada *maintenance* dan *repair* yang dapat menimbulkan kendala.

Permasalahan yang dihadapi oleh PT. Telkom MSC Area V Jawa Timur ini adalah belum memiliki *standard* mengenai proses apa yang harus dilakukan ketika atau sebelum terjadi kendala pada proses *maintenance* dan *repair* itu sendiri, hanya sebatas melakukan rapat koordinasi terkait kendala yang sedang/terjadi agar tidak terulang di masa datang.

Framework ITIL-V3 digunakan sebagai acuan untuk menyusun pola kerja yang terstruktur. Sehingga dengan adanya *standard* ini nantinya dapat memberikan arahan kerja yang jelas ketika atau sebelum terjadi kendala pada proses *maintenance* dan *repair*. Serta dapat memberikan rekomendasi perbaikan berupa *Standard Operating Procedure* (SOP), Instruksi Kerja (IK) dan Rekaman Kerja (RK) berdasarkan *framework* yang berkaitan dengan *IT Continuity Management*.

Kata kunci : *Management, Information Technology Service Continuity Management, ITIL, Telkom*