

ABSTRAK

Teknologi Informasi (TI) dipercaya mampu menunjang proses bisnis perusahaan dan penyampaian layanan utama (*core business*) perusahaan. Perguruan Tinggi merupakan salah satu organisasi layanan masyarakat yang bergerak dibidang pendidikan. Teknologi dan informasi dalam Perguruan Tinggi merupakan faktor kunci untuk menunjang proses bisnisnya dalam memberikan layanan dan sebagai aset untuk mencapai keunggulan kompetitif. *Information Technology Governance (IT governance)* merupakan faktor penting dalam penerapan tata kelola dibidang TI. ITIL merupakan salah satu *IT governance* yang memiliki tujuan dalam meningkatkan efisiensi operasional TI dan kualitas layanan perusahaan/organisasi dengan fokus pada ITSM.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu asisten manager unit pelayanan teknis sistem informasi (UPT SISFO) Fakultas Teknik Universitas Telkom. Setiap harinya masih terdapat lebih dari 10 komplain. Sekitar 80% komplain yang diterima adalah untuk layanan yang sudah di *launching* kepada civitas akademika maupun kepada unit lain di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Telkom terkait dengan kualitas desain layanan yang diberikan UPT SISFO. Atas dasar itulah kebutuhan menerapkan ITIL v3 tahap *service design* pada kegiatan ITSM di UPT SISFO menjadi penting.

Untuk memberikan kemudahan pada UPT SISFO dalam menerapkan ITIL pada proses ITSMnya. Penulis akan membangun sistem informasi pengelolaan teknologi informasi berbasis ITIL v3 tahap *service design* menggunakan *Java Enterprise Edition (J2EE)* yang mengimplementasikan arsitektur *multitier* dengan metode *iterative* dan *incremental*. Sistem informasi yang dibangun meliputi domain *service level management (SLM)*, *IT service continuity management (ITSCM)* dan *service catalogue management*.

Kata kunci : *IT governance*, sistem informasi pengelolaan teknologi informasi berbasis ITIL v3, *service design*, arsitektur *multitier*, *J2EE*.