

## ABSTRAK

Infrastruktur Teknologi Informasi memiliki peranan penting dalam berlangsungnya sebuah organisasi. Proses bisnis dalam organisasi sudah dikelola dalam bentuk digital. *Telkom University* merupakan suatu wacana pendeklarasian penggabungan 4 lembaga pendidikan Telkom yang terdiri atas Institut Teknologi Telkom, Institut Manajemen Telkom, Politeknik Telkom dan STISI Telkom dibawah naungan Yayasan Pendidikan Telkom (YPT). Cakupan pemanfaatan Teknologi Informasi yang digunakan di dalam *Telkom University* ini pastilah sangat besar, karena pasti akan dibutuhkan suatu penggabungan pengelolaan pemanfaatan teknologi informasi dari keempat institusi yang akan bergabung. Walaupun penggabungan dari berbagai bidang, *Telkom University* memiliki satu tujuan yaitu memberikan pendidikan berkelas dunia. Untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan tata kelola teknologi informasi. Oleh karena itu dalam tugas akhir ini membahas tentang penyusunan Mekanisme Penyampaian dan Dukungan untuk Jaringan Infrastruktur Teknologi Informasi pada proses transformasi menuju *Telkom University* dengan mengacu pada *framework* Cobit 4.1. Penggunaan *Framework* COBIT difokuskan pada proses penyampaian dan dukungan (*Deliver and support*) karena domain ini menitikberatkan pada proses pelayanan Teknologi Informasi yang mendukung pada bagian sistem jaringan infrastruktur. Selain itu proses-proses pelayanan Teknologi Informasi pada proses ini memperhatikan dalam hal keamanan sistem, hubungan antara layanan-layanan yang saling berkaitan, pengelolaan data yang sedang berjalan sampai dengan melakukan pelatihan dan pendidikan bagi para pengguna.

Secara garis besar, walaupun terdiri dari institusi yang berbeda, aplikasi yang berbeda, jaringan yang berbeda semua ini dapat digabung menjadi terpusat dengan tata kelola yang baik. Dalam tugas akhir ini penulis melakukan penelitian untuk menghasilkan rekomendasi panduan tata kelola jaringan infrastruktur teknologi informasi dan rekomendasi topologi jaringan infrastruktur teknologi informasi. Cobit 4.1 terdiri dari 34 proses. Dari 34 proses tersebut hanya menggunakan 13 proses yang ada pada bagian penyampaian dan dukungan. Penulis melakukan wawancara dan penyebaran kuesioner terhadap 13 proses tersebut untuk mengetahui kondisi tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan saat ini. Berdasarkan kondisi saat ini dilakukan analisis untuk menghasilkan rekomendasi tata kelola dan topologi jaringan infrastruktur yang tepat untuk *Telkom University*.

Berdasarkan hasil analisis dihasilkan 4 buah proses utama yang dijadikan landasan dalam membuat panduan tata kelola teknologi informasi. Proses tersebut adalah DS1 – Mendefinisikan dan Mengelola Tingkat Layanan, DS3 – Mengelola Kinerja dan Kapasitas, DS4 – Menjamin Layanan Berkelanjutan, dan DS12 – Mengelola Lingkungan Fisik.

**Kata Kunci:** Tata kelola TI, COBIT 4.1, *Telkom University*, *Deliver and support*