

Abstrak

Pemanfaatan teknologi informasi (TI) dapat diimplementasikan pada proses bisnis atau infrastruktur suatu perusahaan atau organisasi, sehingga dapat meningkatkan pelayanan bagi pengguna layanan TI di perusahaan atau organisasi tersebut. Untuk melakukan pemanfaatan itu diperlukan adanya tata kelola TI pada perusahaan atau organisasi yang mampu mengukur tingkat efektifitas penggunaan layanan tersebut, sehingga pemanfaatan teknologi informasi (TI) dapat memberikan kemudahan bagi pengguna layanan TI.

Untuk mengelola infrastruktur TI agar pelaksanaan tata kelola TI sesuai dengan standar operasional dapat dicapai dengan menggunakan *tools (framework)*. *Tools (Framework)* yang saat ini banyak digunakan adalah *framework* yang merupakan bagian dari *IT Service Management (ITSM)* yaitu *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*. Dalam hal ini *ITIL framework* yang digunakan adalah *ITIL framework* versi 3 (*ITIL V.3*). *Framework* *ITIL* versi 3 merupakan suatu *framework* yang konsisten dan komprehensif dari hasil penerapan yang teruji pada manajemen pelayanan teknologi informasi, sehingga suatu perusahaan dapat mencapai kualitas dukungan layanan yang diinginkan.

Oleh karena itu, untuk mendefinisikan tata kelola terhadap layanan TI diusulkan untuk menggunakan *tools (framework)* *ITIL V3*. Sehingga tata kelola layanan TI dapat sesuai dengan rencana dan tujuan perusahaan.

Kata kunci : IT Infrastructure Library (ITIL), Tata Kelola Teknologi Informasi, Layanan TI, tools (Framework)