ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi (TI) yang ada di dunia ini berjalan dengan pesat. Hal tersebut sangat berpengaruh pada proses penyampaian informasi yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari, salah satunya adalah proses penyampaian informasi yang terjadi di perguruan tinggi. TI menjadi salah satu faktor yang sangat penting bagi suatu perguruan tinggi dalam menunjang seluruh proses bisnis yang ada di dalamnya. Untuk memberikan layanan teknologi informasi yang maksimal kepada pelanggannya, dibutuhkan sebuah strategi pelayanan (*service strategy*) yang baik. Untuk menciptakan *service strategy* yang baik dibutuhkan tata kelola layanan (*e-governance*) yang baik pula. Oleh karena itu, *e-governance* TI merupakan aktifitas penting dalam sebuah perguruan tinggi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan divisi *Information Technology* (IT) di IT Telkom, yaitu Sistem Informasi (SISFO) IT Telkom, masih ada beberapa komplain mengenai layanan IT yang selama ini mereka selenggarakan. Salah satu contohnya adalah masih ada sekitar 30% komplain yang diterima SISFO IT Telkom, untuk layanan / aplikasi baru yang sudah di-*launching* kepada *civitas* akademika IT Telkom. Atas dasar itulah kebutuhan sistem informasi penerapan framework ITIL Versi III di IT Telkom menjadi penting.

Dalam pembuatan tugas akhir ini penulis akan membangun sistem informasi penerapan *framework* ITIL Versi III dengan teknologi *Java Enterprise Edition* yang mengimplementasikan arsitektur *multitier* dan metode *iterative* dan *incremental*. Sistem informasi penerapan *framework* ITIL Versi III yang dibangun dalam riset ini memiliki tiga fitur utama, yaitu *Demand Management For IT Service, Financial Management For IT Service, dan Service Portfolio Managemen For IT Service*.

Kata kunci : sistem informasi penerapan *framework* ITIL Versi III, *e-governance*, arsitektur *multitier, Java Enterprise Edition*