

## ABSTRAK

*Information Technology Service Management (ITSM)* memungkinkan suatu organisasi memberikan penyampaian dan dukungan terhadap layanan TI-nya menjadi lebih adaptif, fleksibel, efektif dalam pembiayaan, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal. ITSM merupakan penggerak tujuan terlaksananya tata kelola dan manajemen teknologi informasi. ITSM dilakukan oleh penyedia layanan TI yang meliputi aspek orang, proses, teknologi informasi, dan *partner*. ITSM tepat untuk diadopsi oleh berbagai jenis organisasi yang menginginkan efektivitas dan efisiensi dalam penyampaian layanan TI, seperti organisasi di bidang perbankan, pendidikan, kesehatan, pemerintahan, yayasan, dan lain sebagainya.

Telkom University adalah perguruan tinggi swasta yang berdiri di tahun 2013, yang merupakan gabungan dari empat perguruan tinggi sebelumnya di bawah Telkom Foundation. Telkom University bercita-cita di tahun 2017 menjadi perguruan tinggi berkelas dunia yang berperan aktif dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan seni berbasis teknologi informasi. Sebagaimana Telkom University yang saat ini masih dalam tahap transisi dan stabilisasi, Direktorat Sistem Informasi sebagai unit TI resmi dan satu-satunya di Telkom University, juga mengalami hal demikian. Unit-unit TI yang awalnya berada di bawah koordinasi masing-masing perguruan tinggi sebelum adanya penyatuan, memiliki struktur organisasi dan pengelolaan layanan TI yang berbeda, baik akademik dan non-akademik. Didasari hal tersebut, penerapan ITSM inisial di dalam proses penyampaian layanan TI kepada pelanggan internal dan eksternal universitas tepat untuk dilakukan.

Terdapat beberapa kerangka kerja yang mendefinisikan panduan, praktik terbaik, dan standar untuk ITSM, salah satunya adalah *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*. *ITSM Architecture* memberikan gambaran holistik mengenai kapabilitas dan sumber daya manajemen layanan teknologi informasi yang dimiliki organisasi. Perancangan *ITSM Architecture* ini dilakukan dengan pendekatan *enterprise architecture* dan proses-proses di dalam ITSM. Keluaran dari *ITSM Architecture* ini dijadikan sebagai panduan dalam langkah awal implementasi ITSM di organisasi.

Perancangan *ITSM Architecture* untuk Direktorat Sistem Informasi Telkom University ini menghasilkan cetak biru untuk arsitektur layanan dan arsitektur infrastruktur TI. Arsitektur layanan yang dirancang meliputi *service catalog*, *service pipeline*, *service level agreement (SLA)*, dan *ITSM Architecture*. Arsitektur infrastruktur TI yang dirancang meliputi rekomendasi infrastruktur TI dan topologi jaringannya.

Kata kunci: ITSM, arsitektur, ITIL.