

Ian Firstian Aldhi, 2015. *Identifikasi Strategi Layanan Teknologi Informasi Di Direktorat Sistem Informasi Universitas Airlangga Menggunakan Kerangka kerja ITIL 2011*. Skripsi ini di bawah bimbingan Eva Hariyanti, S. Si, M. Kom. dan Indra Kharisma Raharjana, S. Kom, M.T. Program Studi S1 Sistem Informasi. Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi strategi layanan teknologi informasi di direktorat sistem informasi Universitas Airlangga yang bisa digunakan sebagai acuan pihak DSI UA untuk menerapkan strategi layanan teknologi informasi (TI) yang tepat dan meninjau kembali strategi layanan TI sehingga dapat dihasilkan sebuah strategi layanan TI baru yang lebih sesuai untuk DSI UA. Kerangka kerja yang digunakan sebagai acuan untuk mengidentifikasi adalah Information Technology Infrastructure Library (ITIL), tetapi dalam tahapan awal penelitian digunakan kerangka kerja Control Objective for Information and Related Technology (COBIT). Tahap pertama yang dilakukan adalah mengidentifikasi tujuan organisasi yang bertujuan untuk mengetahui fokus dari tujuan organisasi DSI UA. Kemudian tahap kedua adalah mengidentifikasi tujuan terkait TI yang bertujuan mengetahui fokus tujuan terkait TI di DSI UA. Selanjutnya tahap ketiga adalah mengidentifikasi proses ITIL 2011 yang bertujuan untuk mengetahui proses ITIL 2011 yang ada di DSI UA. Berikutnya tahap keempat adalah menganalisis layanan TI DSI UA untuk mengetahui aktifitas layanan TI DSI UA pada kerangka kerja ITIL. Langkah terakhir adalah merumuskan strategi layanan TI yang berdasarkan analisis yang telah dilakukan. Berdasarkan hasil identifikasi yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa terdapat 17 aktifitas dan 48 KPI yang membutuhkan saran strategi layanan TI.

Kata kunci : *Strategi Layanan TI, COBIT 5, ITIL 2011*

Ian Firstian Aldhi, 2015. *Identification Of Information Technology Services Strategy In The Directorate Information System Airlangga University Using Framework ITIL 2011*. This undergraduate thesis was under guidance by Eva Hariyanti, S. Si, M. Kom and Indra Kharisma Raharjana, S. Kom, M.T. Bachelor Degree Information System Study Program Faculty of Science and Technology, Airlangga University.

ABSTRACT

The purpose of this study was to identify strategies of information technology services at the directorate of information systems Airlangga University that can be used as a reference for the DSI UA to implement a strategy of information technology (IT) services is appropriate and revisit the strategy of IT services so it can produce a strategy of new IT services more according to DSI UA. The framework is used as reference to identify is the Information Technology Infrastructure Library (ITIL), but in the early stages of research used the framework of Control Objectives for Information and Related Technology (COBIT). The first phase is to identify the purpose of the organization which aims to determine the focus of the organization's objectives DSI UA. Then the second stage is to identify the IT-related goals that aims to know the focus of IT-related goals in the DSI UA. The next third stage is to identify the process of ITIL 2011, which aims to determine the process of ITIL 2011 in DSI UA. The next step is to analyze the IT services DSI UA to determine the activity of IT services DSI UA on the ITIL framework. The final step is to formulate a strategy of IT services based on the analysis that has been done. Based on the results of identification that can be concluded that there are 17 activities and 48 KPIs that require IT service strategy advice.

Keyword : *IT Services Strategy, COBIT 5, ITIL 2011*