

## ABSTRAK

PT Pos Indonesia merupakan perusahaan BUMN yang bergerak di bidang jasa keuangan, logistik, surat dan paket di Indonesia. Terkait dengan peraturan menteri BUMN nomor : PER – 01/MBU/2011 tentang penerapan GCG (*Good Corporate Governance*), maka PT Pos Indonesia sebagai salah satu BUMN di Indonesia wajib untuk melaksanakan kebijakan tersebut. Namun, sesuai dengan hasil audit *external* yang dilakukan pada PT Pos Indonesia, dihasilkan nilai *maturity level* implementasi *IT governance* yang relatif rendah yaitu 1,2 dari nilai maksimal 5,0 (COBIT 4.1). Oleh karena itu PT Pos Indonesia berupaya untuk menaikkan nilai kematangan implementasi *e-governance* menjadi 3.0 sesuai dengan PER – 01/MBU/2013. Untuk itu, dibutuhkan adanya desain terhadap layanan yang ada menggunakan *framework* ITIL karena *framework* ITIL cocok digunakan pada perusahaan berbasis jasa seperti PT Pos Indonesia.

Pada *framework* ITIL khususnya pada domain *service design* terdapat beberapa proses seperti *design coordination*, *service catalogue management*, *service level management*, *availability management* dan *capacity management*. Layanan pada PT Pos Indonesia terbagi atas layanan utama dan layanan pendukung. Layanan utama terdiri dari *financial services*, *mail* dan *logistic*. Sedangkan layanan pendukung terdiri dari *POSINDO ERP* dan *POSINDO supporting information system*. Penelitian ini fokus pada layanan pendukung *POSINDO ERP*.

Penelitian ini menggunakan analisa SWOT untuk menentukan strategi organisasi. Selain itu juga digunakan analisa risiko terkait dengan layanan yang akan dan sedang dikembangkan. Analisa SWOT dan risiko digunakan untuk memetakan prioritas solusi. Hasil akhir dari penelitian ini adalah dokumen *design coordination*, dokumen *service catalogue management*, dokumen *service portofolio*, dokumen *service catalogue*, dokumen *service level agreement*, dokumen *operational level agreement*, dokumen *service level requirement*, dokumen *service improvement plan*, dokumen *service quality plan*, dokumen *availability plan* dan dokumen *capacity plan*.

Kata kunci : ITIL, *service design*, GCG, ERP, *maturity level*, BUMN