

## ABSTRAK

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang jasa perkeretaapian dan memiliki tiga kegiatan bisnis utama yaitu layanan angkutan penumpang barang dan aset. Sesuai dengan Peraturan Menteri Negara BUMN Nomor. PER-01/MBU/2011 mengenai Penerapan *Good Corporate Governance* pada BUMN, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sudah menerapkan GCG dan dituntut untuk selalu patuh terhadap prinsip-prinsip GCG. Berdasarkan dengan hasil *assessment* tahun 2013, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yaitu belum adanya kesepakatan tingkat layanan TI antara penyedia layanan TI dengan pengguna layanan TI dan belum adanya dokumentasi yang baik pada layanan TI yang selaras dengan tujuan bisnis. Oleh karena itu PT. Kereta Api Indonesia (Persero) berusaha menerapkan *framework* ITIL Versi 3 dalam perancangan *service design*, yang sesuai dengan *business pslan* perusahaan tahun 2015.

Proses perancangan *service design* yang dilakukan pada penelitian ini yaitu meliputi proses *service catalogue management* dan *service level management*. Kedua proses perancangan *service design* tersebut akan dilakukan pada layanan angkutan penumpang dan menghasilkan dokumen *service catalogue*, *service portofolio*, *service level agreement*, *operational level agreement* dan *service level requirement*. Hasil perancangan *service design* menggunakan *framework* ITIL Versi 3 pada layanan angkutan penumpang diharapkan menjadi rekomendasi bagi PT. Kereta Api Indonesia untuk meningkatkan kualitas layanan TI dalam hal *IT Service Management*.

Kata kunci: *ITIL*, *Service Design*, *Good Corporate Governance*, *Service Catalogue Management*, *Service Level Management*.