

## ABSTRAK

PT Pos Indonesia merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang jasa yang mempunyai kegiatan usaha utama, diantaranya layanan keuangan, *mail* dan logistik serta layanan pendukung lainnya yang membutuhkan dukungan teknologi informasi. Teknologi informasi memungkinkan sebuah perusahaan untuk mencapai tujuan dan sasaran bisnis. Tetapi, tidak semua perusahaan berhasil menerapkan TI pada perusahaannya karena tata kelola TI yang kurang baik. Oleh karena itu, diperlukannya suatu tata kelola TI yang efektif yang memerlukan perencanaan strategi, pelaksanaan yang terarah dan pengendalian serta pemantauan yang tepat.

Pada tahun 2010 PT Pos Indonesia berkomitmen menerapkan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) dan melakukan penilaian tingkat kematangan (*maturity assessment*) menggunakan *framework* COBIT 4.1 oleh pihak konsultan eksternal dan mendapatkan nilai 1.2 dari skala 5, yang artinya organisasi tidak menyediakan lingkungan yang stabil untuk mengembangkan produk baru., karena perencanaan yang tidak efektif dan proses pengembangan tidak dapat diprediksi dan tidak stabil, serta kinerja bergantung pada kemampuan individual dengan keahlian yang dimilikinya. Maka, *framework* yang tepat untuk peningkatan nilai kematangan pada PT Pos Indonesia adalah *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) versi 2011 yang merupakan suatu kerangka kerja yang digunakan untuk menerapkan dan meningkatkan kapabilitas manajemen layanan di PT Pos Indonesia yang juga merupakan perusahaan berbasis pada layanan.

Sesuai dengan tujuan perusahaan yang ingin meningkatkan *level maturity* perusahaan menjadi 3, maka dilakukannya perancangan menggunakan *framework* ITIL versi 2011. Proses yang dirancang pada *service design* adalah *design coordination*, *service catalogue management*, *service level management*, *capacity management* dan *availability management*. Dan objek perancangan *service design* adalah layanan *warehouse management system* yang merupakan bagian dari layanan utama logistik.

Hasil penelitian merekomendasikan adanya aktivitas saat ini dan yang akan datang yang terdokumentasi dengan baik sesuai dengan *template* yang diberikan oleh ITIL versi 2011, dengan prioritas aktifitas di dalam proses DC, SCM, SLM, AM dan CM. Hasil penelitian akan digunakan pada layanan WMS untuk membantu mencapai level 3 (*defined*).

Kata kunci: BUMN, IT *Governance*, GCG, ITIL versi 2011, *service design*, layanan WMS.