

## ABSTRAK

PT. Pos Indonesia merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang pelayanan publik yang mempunyai tiga kegiatan bisnis utama yakni surat dan paket, jasa keuangan dan logistik. Berdasarkan Keputusan Menteri Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Nomor : KEP-117/M-MBU/2002 tentang Penerapan Praktek *Good Corporate Governance* Pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PT. Pos Indonesia selaku BUMN menerapkan prinsip GCG dalam tata kelola teknologi informasi perusahaan mereka. Berdasarkan hasil *assessment* yang dilakukan PT. Pos Indonesia menggunakan COBIT 4.1, yakni dengan tingkat kematangan mencapai 1.2 (*initial*). Dapat diartikan melalui hasil *assessment* tersebut bahwa tidak ada komunikasi yang jelas terhadap implementasi TI di PT. Pos Indonesia. Untuk meningkatkan kualitas layanan melalui penerapan layanan, PT. Pos Indonesia berusaha mengadopsi ITIL Versi 2011 dalam hal perancangan *service design*.

Proses perancangan *service design* yang akan dilakukan meliputi proses *design coordination*, *service catalogue management*, *service level managemenet*, *availability management* dan *capacity management*. Keseluruhan proses perancangan *service design* tersebut akan dilakukan pada layanan jasa keuangan, khususnya pada layanan *Online Payment Engine* PT. Pos Indonesia.

Hasil perancangan *service design* menggunakan *framework* ITIL Versi 2011 pada layanan jasa keuangan di PT. Pos Indonesia menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kualitas layanan dan tingkat kematangan (*maturity level*) sebesar 3, PT. Pos Indonesia diharapkan merancang *Service Catalogue Management* dan *Service Level Management*, *Design Coordination* dan *Availability Management* serta *Capacity Management* secara berurutan. Hasil perancangan *service design* ini merupakan sebuah rekomendasi bagi PT. Pos Indonesia dalam hal *IT Service Management*.

Kata kunci : ITIL, *Service Design*, *Good Corporate Governance*, *IT Governance*, *maturity level*