

ABSTRAK

IT Governance mempunyai peran yang mampu untuk menjadi salah satu kunci sukses bagi pihak pimpinan dan kolega perusahaan untuk mengoptimalkan peran TI dalam efektivitas peningkatan aset, capaian kinerja, sasaran, tujuan, misi dan visi. Tidak heran apabila pemerintah Indonesia pun turut menekan perusahaan negara untuk menyelenggarakan *ITG*. Keseriusan pemerintah ini dibuktikan dengan munculnya berbagai peraturan mengenai penyelenggaraan *ITG* seperti Inpres No.3 tahun 2003 tentang pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi serta Permen BUMN Nomor 01/MBU/2011.

PT Pos Indonesia sebagai salah satu perusahaan milik negara yang bergerak dalam layanan yang memiliki kegiatan bisnis utama, seperti jasa keuangan, mail, logistik dan layanan dukungan lain yang memerlukan teknologi informasi berkomitmen untuk menyelenggarakan *ITG*. Berdasarkan hasil audit eksternal pada tahun 2012, PT Pos Indonesia baru mencapai level *maturity* 1,2, masih jauh dari harapan pemerintah yang menargetkan level *maturity* BUMN sebesar 3. Hal ini mengindikasikan bahwa belum adanya keselarasan strategi TI dengan bisnis. Oleh karenanya perlu dilakukan perancangan kembali layanan TI penunjang bisnis di perusahaan.

Untuk mencapai tujuan tersebut maka dibutuhkan *framework* yang cocok dengan kondisi bisnis perusahaan. ITIL versi 2011 merupakan *framework* yang tepat untuk perusahaan berbasis jasa seperti PT Pos Indonesia yang menerapkan *IT Service Management (ITSM)*.

Objek penelitian ini adalah layanan surat (I-POS) yang merupakan salah satu fungsi bisnis utama PT Pos Indonesia. Penelitian ini spesifik dilakukan pada proses *service design* ITIL versi 2011 dan merekomendasikan kegiatan sekarang dan masa didokumentasikan sesuai dengan template yang diberikan oleh ITIL versi 2011 dengan kegiatan prioritas dalam proses DC, SCM, SLM, AM, dan CM, dan akan digunakan dalam layanan I-POS untuk membantu mencapai level 3.

Kata Kunci: BUMN, Tata Kelola TI, ITIL versi 2011, desain layanan