

ABSTRAK

Istilah *IT Governance (ITG)* sedang populer terdengar di dunia industri. Perannya yang mampu untuk memastikan penggunaan TI dan aset perusahaan secara efektif dan efisien memungkinkan suatu organisasi mencapai tujuannya. Tidak heran apabila pemerintah Indonesiapun 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 merupakan BUMN yang turut menyelenggarakan *ITG*. Namun sayangnya, 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 mempermudah penerapan *ITG*, 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)*. Selain itu, ITIL versi 2011 mempunyai catatan yang baik sebagai *framework* yang paling banyak digunakan di dunia.

Perancangan perlu dilakukan di sektor bisnis kritis perusahaan seperti di *Posindo Supporting Information System* khususnya bagian properti yang memiliki target pendapatan tertinggi di masa depan. Target level *maturity* dan pendapatan ini dapat dicapai dengan meningkatkan efisiensi perancangan dan efektifitas proses perancangan, transisi, operasi, dan perbaikan kualitas layanan TI. Hal tersebut merupakan fungsi salah satu domain pada ITIL versi 2011 yakni *service design*.

Kata Kunci : *IT Governance; ITSM; BUMN; ITIL versi 2011; Service Design.*