

ABSTRAK

Manajemen layanan teknologi informasi saat ini sangat dibutuhkan dalam dunia bisnis karena kerentanan layanan dalam dunia bisnis tersebut sering tidak dapat di prediksi. Seperti PT Albasia Nusa Karya yang juga membutuhkan manajemen layanan teknologi informasi untuk memaksimalkan kualitas layanannya. Penelitian ini akan membahas bagaimana penerapan manajemen layanan teknologi informasi pada PT Albasia Nusa Karya untuk memaksimalkan kualitas layanan dengan menggunakan framework *InfrastructureTechnology Information Library* (ITIL) Versi 3 Domain Service Design, ITIL merupakan framework IT Service Management sebagai metode pendukung utama dalam optimalisasi manajemen layanan. Penelitian ini akan diajukan sebagai bahan pertimbangan untuk perusahaan PT Albasia Nusa Karya dalam penerapan manajemen layanan teknologi informasi yang berfokus pada penyelesaian masalah kualitas layanan saat ini. Metode yang akan digunakan pada penelitian ini adalah wawancara dan observasi, sehingga mendapatkan hasil yang akan di analisis risiko dan prioritasnya dari sisi *People, Process, Product* agar dapat menerapkan manajemen layanan teknologi informasi dengan baik.

Kata Kunci: *IT Service Management (ITSM), InfrastructureTechnology Information Library (ITIL), Service Design, Analisis Risiko.*