

ABSTRAK

Layanan adalah bagian yang dibutuhkan dalam dunia IT dan bisnis. Layanan memiliki kerentanan yang tidak dapat diprediksi. *IT Service Management* merupakan metode pendukung utama dalam optimalisasi manajemen layanan menggunakan *InfrastructureTechnology Information Library* (ITIL) Versi 3. Penelitian dengan judul “Penerapan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Perusahaan Manufaktur Menggunakan ITIL Versi 3 Domain *Service Strategy* Studi Kasus: PT Albasia Nusa Karya” mengkaji tentang kurang sadarnya dan peran penting dalam penerapan manajemen layanan pada perusahaan PT Albasia Nusa Karya karena belum berjalannya divisi prasarana & IT yang berdampak kepada pekerjaan tiap divisi menjadi tidak terkendali. Maka dari itu dilakukan penelitian menggunakan metode pengumpulan data yang di antaranya adalah dengan melakukan metode wawancara dan observasi, sampai hasil analisis penelitian ini berupa analisis risiko, analisis prioritas risiko serta penerapan *People, Process, Product*. Analisis risiko dan analisis prioritas risiko menggunakan *Readiness Assessment* untuk mengetahui kondisi saat ini pada PT Albasia Nusa Karya.

Kata Kunci: *IT Service Management (ITSM), InfrastructureTechnology Information Library (ITIL), Service Strategy, Analisis Risiko, Prioritas Risiko, Readiness Assessment.*