

ABSTRAK

PT Albasia Nusa Karya adalah perusahaan manufaktur yang baru berdiri kurang dari 2 tahun, dan PT Albasia Nusa Karya menyadari pentingnya mengimplementasikan teknologi informasi pada perusahaan baik untuk membantu proses bisnisnya atau memasarkan produknya ke pelanggan. Permasalahan pada PT Albasia Nusa Karya belum berjalannya divisi Prasarana & IT yang mengakibatkan tanggung jawab setiap divisi tidak jelas, sering terjadinya pekerjaan yang berlebihan dan mengakibatkan pekerjaan menjadi *overtime*. Berkembangnya bisnis harus diimbangi dengan berkembangnya teknologi dalam organisasi. Teknologi informasi dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektifitas kegiatan bisnis di perusahaan dalam mencapai tujuannya. Dengan memanfaatkan teknologi informasi diharapkan memberikan manfaat yang besar pada dunia bisnis. Perusahaan yang mengimplementasikan teknologi informasi dapat menggunakan *e-commerce* untuk memasarkan berbagai macam produk dan jasa, baik dalam bentuk fisik atau digital. Maka dari itu dilakukan penelitian untuk dapat melakukan perancangan manajemen layanan teknologi informasi pada PT Albasia Nusa Karya menggunakan *best practice* ITIL versi 3. ITIL versi 3 merupakan panduan yang digunakan dalam melakukan perancangan manajemen layanan teknologi informasi bagi PT Albasia Nusa Karya. Penelitian ini berfokus pada domain *Service Transition* proses *Change Management* dan *Service Asset and Configuration Management*. Pada penelitian ini menghasilkan rekomendasi berdasarkan perancangan *People*, *Process* dan *Technology*. Hasil akhir dari penelitian ini diharapkan dapat membantu PT Albasia Nusa Karya dalam menerapkan Manajemen Layanan Teknologi Informasi dikemudian hari.

Kata Kunci: Teknologi Informasi (TI), Manajemen Layanan Teknologi Informasi (MLTI), *Information Technology Infrastructure Library version 3* (ITIL versi 3), *Service Transition*, *Change Management*, *Service Asset and Configuration Management*.