

ABSTRAK

Layanan Internet merupakan komponen teknologi informasi yang mendukung operasional hotel, seperti sistem keamanan, manajemen reservasi, dan penggunaan *Internet of Things*. Oleh karena itu, sangat penting untuk memastikan layanan Internet selalu tersedia. Untuk memastikan ketersediaan layanan Internet, diperlukan proses *availability management*. *Availability management* adalah proses yang bertujuan untuk memastikan bahwa layanan dan komponen teknologi informasi tersedia sesuai dengan kebutuhan pengguna dan dalam kondisi operasional yang optimal. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan analisis mengenai kondisi eksisting serta memberikan rekomendasi kepada perusahaan untuk mengelola ketersediaan layanan internet guna mendukung operasional harian dan memberikan pengalaman optimal bagi penyewa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik. Metrik yang digunakan mencakup data teknis perangkat jaringan dan pengelolaan untuk memberikan rekomendasi desain *service management*. Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa nilai *availability* kondisi eksisting sebesar 87,43%, MTBF mencapai 476,3 jam, MTTR sebesar 63 jam sedangkan nilai ideal yang ditetapkan untuk *availability* sebesar 99%, MTBF 713 jam, dan MTTR 7 jam. Berdasarkan hasil analisis nilai kondisi eksisting belum mencapai nilai ideal yang ditetapkan karena penyebab ketidakterersediaan internet masih dikelola secara responsif. Oleh karena itu, diberikan rekomendasi desain *service management* untuk mencapai nilai tingkat layanan yang ditetapkan.

Kata kunci— ***availability management, layanan internet, service management, tingkat layanan.***