

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

PT XYZ merupakan perusahaan hotel kapsul yang berbasis di Indonesia. Perusahaan ini memberikan inovasi dan revolusi pada industri perhotelan dengan menyediakan akomodasi desain fungsional dan teknologi canggih. Dengan fitur inovatif seperti *check in* dan *check out* menggunakan kode QR yang hanya dimiliki penyewa, pengeras suara *Bluetooth* di dalam kamar, pencahayaan yang bisa disesuaikan, dan pintu otomatis yang bisa dikendalikan melalui aplikasi, hotel kapsul ini dirancang untuk memberikan pengalaman menginap yang nyaman, terjangkau, dan penuh privasi.

Salah satu ciri khas yang ditawarkan adalah kamar yang modern dan penggunaan *Internet of Things (IoT)* yang memungkinkan penyewa untuk mengakses dan mengontrol berbagai fitur yang ditawarkan dari *mobile application*. Ini membuat pengalaman berbeda untuk penyewa dan memudahkan segala kebutuhan selama menginap.

Kepuasan penyewa merupakan salah satu faktor yang sangat penting, dan oleh karena itu pengelola harus mempertahankannya dengan memastikan bahwa setiap penyewa merasa puas dengan layanan dan fasilitas yang mereka terima. Kepuasan penyewa terhadap fasilitas yang mereka terima bergantung pada layanan Internet andal dan efisien (Diotiharta et al., 2023). Jika pelanggan merasa bahwa produk atau layanan tertentu tidak sepadan dengan harganya, mereka tidak akan membeli lagi (Ehsani & Ehsani, 2015). Layanan Internet ini merupakan komponen teknologi informasi pendukung operasional hotel seperti, sistem keamanan, manajemen reservasi, dan penggunaan *IoT*. Oleh karena itu sangat penting untuk memastikan bahwa layanan Internet selalu tersedia, untuk memastikan pengelolaan layanan internet yang selalu tersedia diperlukan *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 (Limited, 2019).

Availability management bertanggung jawab untuk memastikan bahwa layanan Internet dapat memenuhi metrik yang ditetapkan *Service Level Agreement (SLA)*. SLA merupakan kesepakatan yang berlaku ketika pelanggan menggunakan layanan dari penyedia, jika SLA tidak dipenuhi maka berpotensi menurunkan reputasi penyedia dan hilangnya calon pelanggan lainnya menurut (Sang et al., 2022). Dengan adanya SLA, pelanggan memiliki ekspektasi yang jelas mengenai tingkat layanan yang akan mereka terima. Umpan balik dari pelanggan dapat digunakan untuk meningkatkan *availability management*. Keluhan dan masalah yang dilaporkan oleh pelanggan dapat mengindikasikan area di mana ketersediaan layanan Internet perlu ditingkatkan. Umpan balik positif dari pelanggan menandakan bahwa kualitas yang ditawarkan dikelola dengan baik (Shahirah, 2023).

Pemilihan PT XYZ sebagai objek penelitian didasarkan pada ketergantungan bisnis ini terhadap layanan Internet yang menjadi komponen pendukung utama operasional. Mengingat inovasi yang ditawarkan PT XYZ ini adalah hotel kapsul modern, yang operasional sangat penting bergantung pada kinerja infrastruktur layanan Internet maka penelitian mengenai *availability management* layanan internet menjadi relevan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan analisis gambaran kondisi eksisting serta rekomendasi perusahaan agar dapat mengelola ketersediaan layanan Internet untuk mendukung operasional harian dan memberikan pengalaman optimal bagi penyewa.

I.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang mendasari penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana hasil analisis kondisi eksisting layanan Internet PT XYZ?
- b. Bagaimana menetapkan nilai tingkatan layanan Internet PT XYZ?
- c. Bagaimana rekomendasi untuk meningkatkan layanan infrastruktur Internet PT XYZ?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikaji penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Mengetahui hasil analisis layanan Internet berdasarkan kondisi eksisting aspek pengelolaan dan teknis.

- b. Mengetahui nilai tingkatan layanan Internet yang ditetapkan pada PT XYZ.
- c. Mengetahui rekomendasi untuk meningkatkan layanan infrastruktur Internet pada aspek pengelolaan dan teknis PT XYZ.

I.4 Batasan Penelitian

Adapun batas penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini terbatas pada cabang PQR.
- b. Data yang digunakan pada penelitian ini terbatas pada triwulan pertama tahun 2024.
- c. Parameter penelitian data teknis hanya diambil dari data perangkat jaringan.

I.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapatkan dengan adanya penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1) Secara Teoritis:

- a. Dapat mengenali kondisi eksisting infrastruktur layanan Internet PT XYZ.
- b. Mampu memahami metrik pengukuran kinerja *availability management* layanan infrastruktur Internet.

2) Secara Praktis

- a. Memperoleh pengetahuan praktis mengenai pengelolaan dan pemantauan layanan infrastruktur Internet.
- b. Dapat mengenali evaluasi yang berlangsung terhadap aspek *availability management*.