

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

PT MNO merupakan salah satu hotel di Indonesia dengan dua produk unggulan: hotel kapsul dan hotel kabin. Kedua produk ini dirancang untuk memberikan pengalaman menginap yang luar biasa bagi para tamu melalui teknologi canggih dan inovatif. Hotel kapsul, sebagai hotel kapsul berteknologi tinggi, menawarkan kenyamanan maksimal dalam ruang yang minimalis. Setiap kapsul dilengkapi dengan fitur IOT seperti aplikasi yang memungkinkan pembukaan pintu kabin menggunakan QR *code*, pengaturan pencahayaan yang bisa disesuaikan, dan koneksi ke speaker *bluetooth*, memberikan kenyamanan dan kemudahan. Di sisi lain, Hotel kabin menawarkan pengalaman menginap di tengah keindahan alam, memadukan kenyamanan modern dengan suasana alami yang menenangkan.

Inovasi teknologi yang diterapkan oleh PT MNO menunjukkan komitmen mereka dalam memberikan layanan terbaik bagi para pelanggan. Semua fitur canggih ini dirancang untuk memastikan bahwa setiap tamu mendapatkan pengalaman menginap yang tak terlupakan, menciptakan standar baru dalam industri perhotelan di Indonesia. Dengan memanfaatkan teknologi mutakhir, hotel kapsul dan hotel kabin berhasil menciptakan pengalaman menginap yang tidak hanya nyaman dan praktis, tetapi juga unik dan menyenangkan. Setiap elemen dalam layanan mereka, mulai dari aplikasi hingga pengaturan ruangan, dirancang untuk memberikan kepuasan maksimal dan membuat setiap kunjungan menjadi pengalaman yang berkesan.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat di mana kinerja produk memenuhi harapan pembeli (Yuliana & Purnama, 2021). Lalu kepuasan adalah sejauh mana perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan dipengaruhi oleh perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Jika kinerja tidak memenuhi harapan, pelanggan akan merasa kecewa. Sebaliknya, jika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas. Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu, komentar dari orang lain, dan informasi dari pemasar (Zidane et al., 2023). Dari definisi di atas, dapat

disimpulkan bahwa layanan jaringan internet yang andal dan berkualitas di MNO sangat penting untuk mencapai dan mempertahankan kepuasan pelanggan. Untuk memastikan layanan ini selalu optimal, *incident management* memainkan peran krusial.

Incident Management menurut The Stationary Office, n.d. merupakan salah satu proses manajemen dari ITIL yang bertujuan untuk mengembalikan pelayanan operasional seperti keadaan semula dalam waktu yang singkat dan untuk meminimalkan dampak buruk terhadap bisnis. *Incident management* merupakan bentuk rangkaian aktivitas untuk mengatasi gangguan yang dapat merugikan layanan TI serta bagaimana layanan tersebut berfungsi Kembali sesuai tingkat layanan yang telah disepakati dalam suatu instansi(Salsabila Anandityo & Tyroni Mursityo, 2019).

Service Level Agreement (SLA) adalah dokumen tertulis yang mencakup harapan dan kewajiban dalam hubungan bisnis antara penyedia layanan dan pelanggan (Supono, 2020). Dengan adanya SLA, baik penyedia layanan maupun pelanggan memiliki standar ekspektasi yang sama terhadap layanan yang diberikan. Melalui implementasi *incident management* yang efektif dan didukung oleh SLA yang jelas, PT MNO dapat memastikan bahwa setiap insiden yang terjadi dapat ditangani dengan cepat dan efisien, menjaga kepuasan pelanggan tetap terjaga dan memastikan bahwa layanan internet selalu sesuai dengan harapan pelanggan.

Pemilihan PT MNO sebagai subjek penelitian didasari oleh pentingnya infrastruktur yang berkinerja tinggi bagi operasional hotel. Sebagai hotel yang mengutamakan teknologi canggih, salah satu fasilitas penting yang dibutuhkan adalah layanan internet yang andal dan berkualitas. Koneksi internet yang cepat dan stabil sangat penting untuk memenuhi ekspektasi tamu dan meningkatkan kenyamanan mereka selama menginap. Oleh karena itu, *incident management* menjadi krusial untuk mencegah dan menangani gangguan pada layanan internet. Analisis terhadap manajemen insiden diperlukan untuk memastikan setiap masalah dapat diatasi dengan cepat dan efisien, sehingga kualitas layanan tetap terjaga dan kepuasan pelanggan dapat dipertahankan.

I.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang mendasari penelitian ini adalah:

- a. Apakah penerapan *incident management* di PT MNO sudah memenuhi tingkat layanan?
- b. Bagaimana rekomendasi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan internet dalam *incident management*?

I.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Mengidentifikasi sejauh mana PT MNO telah menerapkan *incident management* sesuai dengan tingkat layanan yang ditetapkan.
- b. Menyusun rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan internet dalam *incident management* di PT MNO.

I.4 Batasan Penelitian

Adapun batasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian hanya terbatas pada hotel cabang PQR.
- b. Data yang digunakan terbatas pada bulan Januari-Maret 2024.
- c. Penelitian ini hanya menggunakan parameter dari data Performance unifi *controller*.
- d. Insiden yang dianalisis secara kualitatif dalam penelitian ini terbatas pada perangkat yang terdeteksi mengalami kegagalan.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dapat dibagi menjadi dua aspek, yaitu secara teoritis dan praktis:

1. Secara teoritis:
 - a. Penelitian ini menambah literatur di bidang *incident management*, khususnya terkait penerapan *framework* ITIL V4.
 - b. Menyediakan pemahaman yang lebih mendalam tentang efektivitas dan implementasi *framework* ITIL V4 dalam industri perhotelan.

- c. Berkontribusi pada pemahaman ilmiah bagi para peneliti yang terlibat dalam penelitian ini..
2. Secara praktis:
- a. Memperoleh pemahaman efektif terkait manajemen dan pemantauan infrastruktur.
 - b. Memahami pelaksanaan manajemen infrastruktur sebagai servis yang mendukung kegiatan operasional.
 - c. Mengasah keterampilan analitis dalam mengevaluasi proses dan prosedur *incident management* serta memberikan rekomendasi yang efektif.