

## ABSTRAK

PT MNO adalah penyedia layanan hotel berfokus pada inovasi teknologi dalam operasionalnya. sehingga internet merupakan salah satu layanan yang krusial didalamnya. Namun, internet pasti memiliki kegagalan, kerusakan, dan kualitasnya sendiri. Agar kualitas layanan internet semakin baik, diperlukan *incident management* yang sesuai dengan *framework* ITIL V4 agar kegagalan, kendala, ataupun gangguan dapat diatasi dengan baik, sehingga kualitas perusahaan tetap terjaga. Untuk melakukan *incident management* di PT MNO, dilakukan pemantauan kinerja pada data yang disediakan oleh Unifi. Metode yang digunakan untuk analisis *incident management* adalah studi literatur, wawancara, dan pengumpulan data *access point* dari Unifi pada triwulan pertama. Untuk merealisasikan *incident management* sesuai dengan ITIL V4 pada pelayanan internet, diperlukan rekomendasi yang terbagi dalam aspek *people*, proses, dan teknologi, serta rekomendasi teknis. Hasil analisis membuktikan bahwa *uptime* sebesar 83,33%, MTBF sebesar 529,3 jam, dan MTTR sebesar 116 jam. Hasil menunjukkan bahwa tingkatan layanan yang ditetapkan belum tercapai karena penetapan tingkat layanan adalah *uptime* sebesar 99% dengan waktu 712,8 jam per bulannya. Pencatatan insiden yang masih manual dan tidak selalu dilakukan secara lengkap, serta kurangnya pemantauan terhadap insiden yang terjadi sehingga masih bersifat responsif. Beberapa strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan dalam prioritas *incident management* untuk mencapai managed antara lain adalah pemanfaatan *software* NMS yang terintegrasi dengan ITSM yang didukung oleh sistem *ticketing*, serta fitur analitik dan otomatisasi yang memungkinkan pencatatan pemantauan, dan penanganan insiden secara *real-time*. disarankan untuk menganalisis cabang lain untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang pengelolaan layanan internet.

**Kata kunci :** *access point, incident management, ITIL v4, layanan internet, operasional hotel, service management*