

ABSTRAK

Industri pariwisata Indonesia terus berkembang dengan inovasi seperti penginapan berbasis *Internet of Things* (IoT). PT XYZP, dengan visi meningkatkan kenyamanan melalui IoT, memperkenalkan produk yang memadukan alam dan teknologi. Penelitian ini bertujuan menganalisis dan merancang *Event Management* dalam pengelolaan layanan infrastruktur di PT XYZP menggunakan kerangka ITIL versi 4. Metode penelitian meliputi pengumpulan data dari Unifi Controller, observasi, dan wawancara. Analisis dilakukan terhadap parameter *user experience*, *availability*, MTBF, dan MTTR dari Januari hingga Maret 2024. Hasil menunjukkan rata-rata *user experience* "good" dengan nilai sekitar 92%, *availability* 98.85%, peningkatan MTBF dari 608 jam menjadi 744 jam menunjukkan berkurangnya frekuensi kegagalan. Selain itu, peralihan dari adanya waktu perbaikan (MTTR) menjadi tidak adanya kegagalan yang memerlukan perbaikan mengindikasikan peningkatan efisiensi dalam pengelolaan jaringan. Rekomendasi mencakup implementasi sistem *ticketing*, optimasi fitur notifikasi, dan penggunaan AI untuk pemantauan proaktif. Peningkatan ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan pengalaman pengguna PT XYZP.

Kata Kunci — CMMI, *event management*, *internet of things*, ITIL, kinerja jaringan, TIPA