

PENILAIAN TERHADAP SISTEM INFORMASI HOTEL DENGAN MENGGUNAKAN COBIT *FRAMEWORK* 4.0 STUDI KASUS PADA HOTEL SANTIKA BANGKA

IMAM AL KAUTSAR

Sistem Informasi STMIK ATMA LUHUR PANGKALPINANG
Jl. Jend. Sudirman Selindung Lama Pangkalpinang Kepulauan Babel
email : alqautsar26@gmail.com

Abstrak

Hotel is one of the factors supporting tourism. In management, the hotel must be responsive to changes in the environment. Similarly, the Hotel Santika Bangka which is one of the five star hotels in farts. Where the Hotel Santika Bangka continue to develop the quality of information systems services. But there are some things that have not been understood by the company on how well information technology management. In order to assess the maturity level of IT governance in the information system at the Hotel Santika Bangka using COBIT Framework 4.0 with a focus on the domain PO (Plan and Organize) consisting of PO1, PO3, PO5, PO7, PO9, PO10. AI (Acquire and Implement) consisting of AI1, AI2, AI5, AI6. DS (Delivery and Support) consists of DS1, DS4, DS5, DS7, DS10, DS11 and ME (Monitor and Evaluate) consists of ME1. case studies in Hotel Santika Bangka. COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology) version 4.0 is a standard model of IT governance are gaining widespread recognition and published by ISACA (Information System Audit and Control Association). For this research, researcher using data analysis techniques with the observation, interviews, library research, and distribute questionnaires to some respondents. From calculating the questionnaires data that has been answered by the respondents, maturity level of the information technology governance of Hotel Santika Bangka Company determined. From the result of the data that has been conducted, the researcher found that maturity level from the assessment of information systems in Hotel Santika Bangka is on average level of maturity 2.664. At this level the company has procedures and mechanisms are well and clear about the management of information technology and has communicated and well socialized at all of company's management levels and also it has recognize business requirements on information technology strategic planning, monitoring strategy planning by making the right decisions, and measure the level of effectiveness.

Kata kunci :

COBIT, Maturity Level, Plan and Organize, Acquire and Implement, Delivery and Support, Monitoring and Evaluate.

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Saat ini sistem informasi merupakan syarat mutlak untuk kemajuan sebuah perusahaan. Perkembangan teknologi informasi mengalami kemajuan yang begitu pesat pada saat ini . Kemajuan TI ini menjadikan setiap penggunanya dapat mengakses berbagai data-data dan informasi-informasi yang dibutuhkan dengan mudah dan cepat. Peningkatan peran TI dalam perusahaan yang terjadi saat ini sebenarnya juga diikuti dengan perubahan proses bisnis perusahaan. Pengembangan strategi bisnis selalu dikaitkan dengan pengembangan strategi TI. Salah satu tata kelola IT yang dapat diimplementasikan dalam perusahaan yaitu dengan melakukan evaluasi teknologi informasi atau system informasi. Evaluasi (Audit) bertujuan untuk menilai, memonitor, dan memastikan bahwa system informasi perusahaan dapat mengelola integritas data dengan baik dan mampu beroperasi secara efektif sesuai dengan tujuan perusahaan dan tujuan IT perusahaan. Salah satu metode

pengelolaan teknologi informasi yang digunakan secara luas adalah IT governance yang terdapat pada COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology). Oleh karena itu, penulis ingin melakukan audit terhadap tata kelola teknologi informasi yang sudah berjalan di Hotel Santika Bangka, sebagai bahan pembuatan penulisan skripsi dengan judul "Penilaian Terhadap Sistem Informasi Hotel dengan menggunakan COBIT *Framework* 4.0 Studi Kasus Pada Hotel Santika Bangka."

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai untuk memahami dan mengetahui pentingnya tata kelola teknologi dan sistem informasi yang digunakan oleh perusahaan. Membantu perusahaan dalam memantau sejauh mana tujuan IT perusahaan terealisasi. Memberikan penilaian terhadap seluruh komponen yang terkait dengan kelangsungan dan peningkatan pengawasan terhadap teknologi dan sistem informasi tersebut sehingga akan didapat

suatu nilai yang dapat digunakan untuk pengambilan keputusan.

1.2. Tujuan Penelitian

Dengan adanya proses penilaian tata kelola teknologi informasi di hotel santika bangka diharapkan manajemen hotel santika bangka dapat terbantu dengan beberapa tujuan penulis sebagai berikut ini :

- Mengoptimalkan proses kerja dalam memanfaatkan TI sebagai penunjang kebutuhan bisnis.
- Mengetahui sejauh mana peran TI dalam kelancaran proses bisnis di hotel santika bangka.
- Mengetahui masalah dan penyelesaian masalah TI di hotel santika bangka.

1.3. Batasan Penelitian

Dalam skripsi ini, penulis hanya membatasi topik pembahasan pada penggunaan TI sebagai penunjang bisnis hotel santika bangka.

1.4. Metode Yang Digunakan

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan berbagai metode penelitian, yaitu seperti:

- Observasi
- Wawancara
- Kuisisioner, dan
- Kepustakaan

1.5. Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menyimpulkan hasil penelitian sebagai berikut ini :

- Tata kelola TI di Hotel Santika Bangka sudah berada pada tingkat kematangan yang diharapkan dan sudah cukup baik yaitu pada level 3.
- Pelayanan serta mutu layanan sudah memiliki proses standar, didefinisikan, serta disesuaikan dengan sistem yang berbentuk desain aplikasi dalam lingkungan operasional serta pelatihan yang diadakan secara rutin untuk meningkatkan pelayanan hotel.
- Penanganan masalah yang terjadi di hotel santika bangka belum optimal.
- Kekurangan tenaga TI dalam menangani TI di hotel santika.

1.6. Kontribusi Yang Diberikan

Berikut ini penulis dapat menyimpulkan beberapa kontribusinya seperti berikut ini :

- Manajemen hotel santika bangka dapat mengetahui sejauh mana TI berperan dalam bisnis hotel.
- Mengetahui tingkat kematangan TI yang sudah ada di hotel santika bangka.
- Tingkat kesalahan lebih bisa diminimalisasikan karena sudah mengetahui masalah TI yang ada.

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Sistem Informasi

Seperti yang didefinisikan oleh seorang penulis "*Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi organisasi yang bersifat manajerial dalam kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan – laporan yang diperlukan.* (Tata Sutabri, S.Kom., MM, 2005:36)

2.2. Audit Sistem Informasi

Auditing adalah suatu proses yang sistematis untuk memperoleh dan menilai bukti-bukti secara objektif, yang berkaitan dengan asersi-asersi tentang tindakan-tindakan dan kejadian-kejadian ekonomi untuk menentukan tingkat kesesuaian antara asersi-asersi tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan dan mengkomunikasikan hasilnya kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

"Suatu proses sistematis, artinya audit merupakan suatu langkah atau prosedur yang logis, berkerangka dan terorganisasi. Auditing dilakukan dengan suatu urutan langkah yang direncanakan, terorganisasi dan bertujuan untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif, artinya proses sistematis ditujukan untuk memperoleh bukti yang mendasari pernyataan yang dibuat oleh individu atau badan usaha serta untuk mengevaluasi tanpa memihak atau berprasangka terhadap bukti-bukti tersebut". (Mulyadi, 2002).

2.3. Control Objectives for Information and Related Technology (COBIT)

Control Objective for Information & Related Technology (COBIT) adalah sekumpulan dokumentasi *best practice* untuk IT Governance yang dapat membantu auditor, pengguna (user), dan manajemen, untuk menjembatani gap antara resiko bisnis, kebutuhan kontrol dan masalah-masalah teknis IT (Sasongko, 2009).

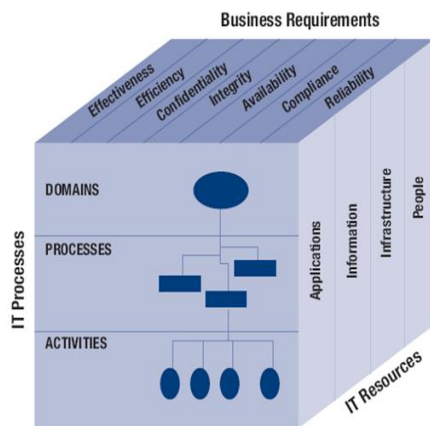
COBIT mendukung tata kelola TI dengan menyediakan kerangka kerja untuk mengatur keselarasan TI dengan bisnis. Selain itu, kerangka kerja juga memastikan bahwa TI memungkinkan bisnis, memaksimalkan keuntungan, resiko TI dikelola secara tepat, dan sumber daya TI digunakan secara bertanggung jawab (Tanuwijaya dan Sarno, 2010).

COBIT merupakan standar yang dinilai paling lengkap dan menyeluruh sebagai framework IT audit karena dikembangkan secara berkelanjutan oleh lembaga swadaya profesional auditor yang tersebar di hampir seluruh negara. Dimana di setiap

negara dibangun chapter yang dapat mengelola para profesional tersebut.

2.4. Kerangka Kerja COBIT

Kerangka kerja COBIT merupakan model tata kelola TI yang dapat digunakan sebagai acuan dalam menentukan tujuan pengendalian dan proses TI yang diperlukan agar dapat mengelola TI yang ada di organisasi dengan baik. Kerangka kerja COBIT merupakan kumpulan *best practice* dan bersifat umum.



Kerangka Kerja COBIT

Oleh karena itu, dalam menerapkan kerangka kerja COBIT harus disesuaikan dengan kebutuhan dan proses TI yang ada dalam organisasi. Pengelompokan ini sering disebut sebagai tanggung jawab domain dalam struktur organisasi dan yang sejalan dengan siklus manajemen atau siklus hidup yang dapat diterapkan pada proses teknologi informasi.

2.5. Maturity Level

Ada beberapa keuntungan saat penggunaan maturity level. Agar mekanisme *IT Governance* dapat berjalan secara efektif dan sejalan dengan strategi bisnis yang telah ditetapkan, diperlukan suatu pengembangan teknologi informasi yang terukur dengan baik dan memiliki tahapan kematangan tertentu.

Penerapan yang tepat pada tata kelola TI di suatu lingkungan Enterprise, tergantung pada pencapaian tiga aspek *maturity* (kemampuan, jangkauan dan kontrol). Peningkatan *maturity* akan mengurangi resiko dan meningkatkan efisiensi, mendorong berkurangnya kesalahan dan meningkatkan kuantitas proses yang dapat diperkirakan kualitasnya dan mendorong efisiensi biaya terkait dengan penggunaan sumber daya TI.

3. Metode Penelitian

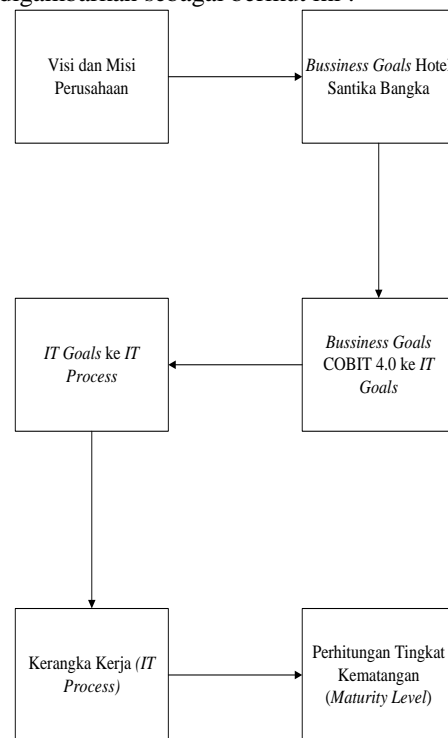
Untuk mendapatkan data atau informasi yang dapat menunjang dalam penyusunan skripsi ini, maka penulis menggunakan beberapa metode penelitian sebagai berikut :

3.1. Metode Pengumpulan Data

- a. Pengamatan Langsung (*Observation*)
 Suatu bentuk metode riset yang menggunakan proses pengamatan objek atau suatu permasalahan penelitian secara langsung di dunia nyata, penulis dapat mengadakan peninjauan langsung dan mengamati proses kerja khususnya pada bagian pembelian sehingga mendapatkan informasi yang jelas mengenai permasalahan / penggunaan sistem yang berjalan.
- b. Metode Wawancara (*Interview*)
 Metode ini biasanya disebut dengan metode interaktif, dimana penulis bisa melakukan tanya jawab dan konsultasi secara langsung dan sistematis dengan instansi yang penulis kunjungi.
- c. Metode Kepustakaan (*Library Research*)
 Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data teoritis yang berkaitan dengan topik atau permasalahan yang akan dibahas dengan cara mengumpulkan data hasil dari mempelajari referensi buku dan literatur yang ada.

3.2. Desain Penelitian

Adapun desain penelitian yang penulis lakukan dapat digambarkan sebagai berikut ini :



Tujuan dan Sasaran / Business Goals Hotel Santika Bangka

4. Hasil dan Pembahasan

Berikut ini merupakan hasil dan pembahasan yang penulis buat.

4.1. Tingkat Kedewasaan TI pada Domain *Plan and Organize*

Domain	Proses	Current Maturity	Expected Maturity
PO1	<i>Define Strategic IT Plan</i> (Menentukan Perencanaan Strategia TI)	2,941	3
PO2	<i>Define the Information Architecture</i> (Menetapkan Arsitektur Informasi)	2,598	3
PO3	<i>Determine Technological Direction</i> (Menentukan arah teknologi)	2,909	3
PO4	<i>Define the IT Organization and Relationships</i> (Menetapkan Organisasi TI dan Hubungannya)	2,645	3
PO5	<i>Manage IT Investment</i> (Mengelola Investasi IT)	2,656	3
PO6	<i>Communicate Management Aims and Direction</i> (Mengkomunikasikan Tujuan dan Arah Manajemen)	2,198	3
PO7	<i>Manage IT Human Resources</i> (Mengelola Sumberdaya Manusia)	2,536	3
PO8	<i>Manage Quality</i> (Mengatur Kualitas)	2,389	3
PO9	<i>Asses and Manage IT Risks</i> (Menilai dan Mengelola Resiko TI)	2,518	3
PO10	<i>Manage Projects</i> (Mengelola Proyek)	2,56	3

4.2. Tingkat Kedewasaan TI pada Domain *Acquire and Implement*

Domain	Proses	Current Maturity	Expected Maturity
AI1	<i>Identified Automated Solution</i> (Identifikasi solusi otomatis)	2,492	3
AI2	<i>Acquire and Maintain Application Software</i> (Memperoleh dan memelihara software aplikasi)	2,696	3
AI3	<i>Acquire and Maintain Technology Infrastructure</i> (Memperoleh dan memelihara Infrastruktur Teknologi)	2,861	3
AI4	<i>Enable Operation and Use</i> (Mengaktifkan operasi dan penggunaan)	2,517	3
AI5	<i>Procure IT Resource</i> (Memenuhi sumber daya TI)	2,701	3
AI6	<i>Manages Changes</i> (Mengelola perubahan)	2,59	3
AI7	<i>Install and Accredite Solution and Changes systems</i> (Instalasi dan akreditasi solusi dan perubahan)	2,279	3

4.3. Tingkat Kedewasaan TI pada Domain *Delivery and Support*

Domain	Proses	Current Maturity	Expected Maturity
DS1	<i>Define and Manage Service Level</i> (Menetapkan dan mengelola mutu layanan)	2,573	3
DS2	<i>Manage Third-Party Services</i> (Mengelola layanan pihak ke tiga).	2,68	3
DS3	<i>Manage Performance and Capacity</i> (Mengelola kapasitas dan kinerja)	2,433	3
DS4	<i>Ensure Continuous Service</i> (Menjamin layanan yang berkelanjutan)	2,857	3
DS5	<i>Ensure System Security</i> (Menjamin keamanan sistem)	2,672	3
DS6	<i>Identify and Allocate Costs</i> (Mengidentifikasi dan mengalokasikan biaya)	2,802	3
DS7	<i>Educate and Train Users</i> (Mendidik dan melatih user).	2,6	3
DS8	<i>Manage Service Desk and Incidents</i> (Mengelola service desk dan insiden)	2,49	3
DS9	<i>Manage the Configuration</i> (Mengelola konfigurasi).	2,624	3
DS10	<i>Manage Problems</i> (Mengelola masalah)	2,627	3
DS11	<i>Manage Data</i> (Mengelola data)	2,701	3
DS12	<i>Manage the Physical Environment</i> (Mengelola lingkungan fisik).	2,424	3
DS13	<i>Manage Operations</i> (Mengelola Operasi).	2,984	3

4.4. Tingkat Kedewasaan TI pada Domain *Monitor and Evaluate*

Domain	Proses	Current Maturity	Expected Maturity
ME1	<i>Monitor and Evaluate IT Performance</i> (Mengevaluasi dan mengawasi kinerja TI)	2,666	3
ME2	<i>Monitor and Evaluate Internal Control</i> (Mengevaluasi dan mengawasi kontrol internal).	2,679	3
ME3	<i>Ensure Regulatory Compliance</i> (Memastikan kepatuhan peraturan).	2,887	3

5. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Hotel Santika Bangka, dengan menggunakan 33 kerangka kerja COBIT 4.0, sehingga penulis telah mendapatkan beberapa kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

- Tata kelola TI di Hotel Santika Bangka sudah berada pada tingkat kematangan yang diharapkan dan sudah cukup baik yaitu pada level 3. Pelayanan serta mutu layanan sudah

memiliki proses standar, didefinisikan, serta disesuaikan dengan sistem yang berbentuk desain aplikasi dalam lingkungan operasional serta pelatihan yang diadakan secara rutin untuk meningkatkan pelayanan hotel.

- b. Dari 17 proses yang telah diteliti, tingkat kematangan (*maturity level*) yang ada di Hotel Santika Bangka berada pada rata-rata level 2.668 dengan *expected level* berada pada level 3 (*define proses*). Nilai terbesar ada pada proses PO1 (Mendefinisikan perencanaan strategi TI) yaitu 2.941 dan nilai terendah terdapat pada proses AII (Identifikasi Solusi Otomatis) dengan nilai 2.492.
- c. Tingkat kematangan (*maturity level*) tertinggi berada pada domain *Plan and Organize* yaitu PO1 Mendefinisikan perencanaan strategi TI dengan nilai 2.941, dalam hal ini perusahaan telah mengetahui kebutuhan bisnis dalam perencanaan strategi teknologi informasi, melakukan pengawasan perencanaan strategi dengan membuat keputusan yang tepat, dan mengukur tingkat efektivitasnya. Sedangkan tingkat kematangan terendah terdapat pada AII Identifikasi Solusi Otomatis dengan nilai 2.492, hal ini dikarenakan perusahaan belum maksimal dalam mengelola dan merencanakan solusi untuk menangani masalah teknologi informasi di Hotel Santika Bangka.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat penulis berikan dan diharapkan berguna untuk perusahaan, adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan pemantauan secara berkala terhadap investasi dan pengeluaran teknologi informasi yang ada di perusahaan.
- b. Melakukan dokumentasi sistem informasi meliputi keseluruhan area tata kelola teknologi informasi di Hotel Santika Bangka.
- c. Melakukan peningkatan pada proses-proses yang tingkat kematangannya sudah berada pada level 3 (*define*) agar dapat mencapai level yang lebih tinggi sesuai yang diharapkan sehingga dapat meningkatkan kinerja dan kualitas TI pada perusahaan.

Arens, Alvin A. *Auditing dan Pelayanan Verifikasi*, Jilid 1, Edisi Kesembilan. Jakarta : PT. INDEKS kelompok 2003

IT Governance Institute, "*Management Guidelines and Audit Guidelines, Control Objectives*", *COBIT 3rd ed. USA : ISACA*, 2000, <http://www.isaca.org> (Diakses 11 Maret 2014)

Rosmana, Iyo. *Populasi dan Sampel*. 2009. <http://iyosrosmana.wordpress.com/2009/06/19/populasi-dan-sampel/> (Diakses 7 April 2014))

Sarno, Rianarto. (2009). *Audit Sistem & Teknologi Informasi*. ITS Press: Surabaya ISACA, The IT Governance Institute, COBIT 4.1, USA, 2007. N Kaul, Vijayendra. *Manual of Information Technology Audit*; available:http://saiindia.gov.in/english/home/Our_Process/Audit_Methology/Manuals/ITAM%20Vol_I.pdf (Tgl akses: 13April 2014)

Sutabri, Tata. 2012. *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta : Andi

Sutabri, Tata. 2012. *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta : Andi

Kristanto, Weber, Ron. *Audit Sistem Informasi*, 1999, <http://2lucianasi2011.blogspot.com/> (Diakses 11 Maret 2014)

Wikipedia. Teknik-teknik Statistika, http://id.wikipedia.org/wiki/Statistika#Teknik-teknik_statistika (Diakses 10 Maret 2014)

Wikipedia. Tata kelola teknologi informasi, http://id.wikipedia.org/wiki/Tata_kelola_teknologi_informasi (Diakses 11 April 2014)

Daftar Pustaka

Cobit Indo, *Skala maturity dari framework cobit*. <http://cobitindo.blogspot.com/2012/01/skala-maturity-dari-framework-cobit.html> (Di akses 27 April 2014)