

ABSTRAK

Laporan Tugas Akhir ini membahas tentang analisis yang dilakukan terhadap Sistem Informasi *Front Office* (SI FO) di hotel X menggunakan kerangka kerja COBIT 4.1. Tujuan analisis sistem informasi pada Hotel X sebagai panduan untuk mengetahui apakah sistem sudah sesuai dengan standar COBIT 4.1. Hotel dalam kegiatan operasionalnya menggunakan sistem informasi *front office* sebagai dasar dalam mengelola kebutuhan bisnis yang diinginkan seperti proses reservasi, kasir, *report*, dan lainnya. Sumber data pada tugas akhir dibagi menjadi dua yaitu, data primer dan sekunder. Data primer yang digunakan ialah data yang bersumber dari simpulan atau nilai-nilai yang diperoleh dari wawancara dan observasi langsung di hotel X. Data sekunder yang digunakan adalah seluruh buku dan data pendukung yang berhubungan dengan audit sistem informasi yang dapat membantu tugas akhir. Standar yang dikaji adalah PO8 (manajemen kualitas), PO9 (penilaian dan manajemen resiko TI), DS5 (kepastian keamanan sistem), DS13 (manajemen operasional), dan ME1 (pengawasan dan evaluasi kinerja TI).

Kata kunci : Sistem Informasi *Front Office*, Analisis, COBIT 4.1

ABSTRACT

This final report discusses about the analysis conducted to the Front Office Information System (FOIS) at X Hotel using COBIT 4.1 framework. The purpose of the analysis of information system at X hotel as a guide to know whether the system is conformity with the COBIT 4.1 standard. The front office information system operations of the hotel use it as a basis for managing the need of business requirement such as the reservation process, cashier, report, and others. The source of the data of the thesis divided into two, namely, primary and secondary data. The primary data that used is the sourced from the conclusion of data or the values that obtained from interviews and direct observation at X hotel. The secondary data that used is all the book and the supporting data relating to the analysis of information system that can help the thesis. The studied standard is PO8 (Manage Quality), PO9 (Assess and Manage IT Risks), DS5 (Ensure Systems Security), DS13 (Manage Operations), ME1 (Monitor and Evaluate IT Performance).

Keywords: Front Office Information System, Analysis, COBIT 4.1

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN	ii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	iii
PRAKATA	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Pembahasan.....	2
1.4 Ruang Lingkup Kajian.....	3
1.5 Sumber Data	4
1.6 Sistematika Penyajian	5
BAB 2. KAJIAN TEORI	6
2.1 Konsep Dasar Sistem	6
2.1.1 Karakteristik Sistem.....	6
2.1.2 Klasifikasi Sistem	7
2.2 Pengertian Informasi.....	8
2.2.1 Kualitas Informasi.....	8
2.3 Sistem Informasi	9
2.3.1 Komponen Sistem Informasi	9
2.4 Analisis Sistem Informasi.....	10
2.5 <i>Control Objectives for Information and related Technology (COBIT)</i> 10	
2.6 Domain COBIT 4.1	12
2.7 Proses COBIT 4.1 yang digunakan untuk Tugas Akhir.....	23

BAB 3.	HASIL ANALISIS SISTEM.....	46
3.1	Profil Perusahaan	46
3.2	Struktur Organisasi.....	47
3.3	Visi, Misi/ Tujuan Perusahaan	47
3.4	Tugas dan Tanggung Jawab	48
3.5	Sistem Informasi <i>Front Office</i> Hotel X.....	58
3.6	Hasil Analisis COBIT 4.1 pada Hotel X.....	59
3.6.1	<i>PO8 Manage Quality</i>	59
3.6.2	<i>PO9 Assess and Manage IT Risks</i>	63
3.6.3	<i>DS5 Ensure Systems Security</i>	66
3.6.4	<i>DS13 Manage Operations</i>	72
3.6.5	<i>ME1 Monitor and Evaluate IT Performance</i>	75
3.7	Urutan Perbaikan masing-masing Proses berdasarkan Tingkat Kepentingan	82
BAB 4.	SIMPULAN DAN SARAN	84
4.1	Simpulan.....	84
4.2	Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....		89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses COBIT 4.1	13
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Hotel X.....	47
Gambar 3.2 User Interface Sistem Informasi Front Office Desktop	58
Gambar 3.3 Sistem Informasi <i>Online Front Office</i> Hotel	58
Gambar B.1 Contoh Antivirus yang digunakan di hotel X	99
Gambar B.2 Backup Data	99
Gambar B.3 File Temporary	100
Gambar B.4 <i>Report General Meeting</i> Bulanan	101
Gambar B.5 <i>Report General Meeting</i> Bulanan	102
Gambar B.6 <i>Report</i> Rencana Pengembangan Sistem	103
Gambar B.7 Contoh SOP dan <i>JOB DESCRIPTION FO DEPARTMENT</i>	104
Gambar B.8 Contoh SOP dan <i>JOB DESCRIPTION FO DEPARTMENT</i>	104
Gambar B.9 <i>Report</i> data tamu	105
Gambar B.10 Contoh <i>Report</i>	105
Gambar B.11 Contoh <i>Report</i>	106
Gambar B.12 <i>User Interface</i> Website Hotel	106
Gambar B.13 <i>User Interface</i> Website Hotel	107
Gambar B.14 <i>User Interface</i> Website Hotel	107
Gambar B.15 <i>User Interface</i> Website Hotel	108
Gambar B.16 <i>User Interface</i> Website Hotel	108
Gambar B.17 <i>User Interface</i> Website Hotel untuk proses <i>booking</i>	109

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Hasil Analisis menggunakan COBIT 4.1	78
Tabel 3.2 Urutan Perbaikan Sistem	82

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A.	hasil wawancara	90
LAMPIRAN B.	dokumentasi BUKTI.....	99
LAMPIRAN C.	surat keterangan pemberian data	1