

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Hotel X merupakan hotel berbintang empat yang berada di kawasan bisnis dan pertokoan di kota Pekanbaru dan berdiri pada tanggal 26 Desember 2005 di bawah manajemen yang berkantor pusat di Jakarta. Hotel X pernah berganti nama dan kepemilikan akibat manajemen lama kurang berhasil dalam mengelola hotel. Saat ini Hotel X telah merenovasi sebagian kamar dan menambah dekorasi dan beberapa fasilitas untuk meningkatkan jumlah tamu dan pelanggan hotel. Tempat yang strategis di tengah kota dan dekat dengan pusat perbelanjaan ikut membantu pemasaran hotel.

Manajemen Hotel X membutuhkan sebuah sistem informasi yang baik untuk membantu mengelola keseluruhan kegiatan hotel. Sistem Informasi *Front Office* merupakan sistem utama yang langsung berinteraksi dengan tamu maupun manajemen hotel dalam pengelolaan informasi dan data hotel. Praktikanya, dalam menjalankan sistem informasi *front office* ini manajemen hotel membutuhkan pengetahuan terhadap kondisi kinerja sistem agar dapat melakukan perbaikan yang terus menerus untuk meningkatkan kinerja sistem. Pengetahuan atas kondisi sistem dilakukan dengan analisis menggunakan kerangka kerja yang tepat. Analisis dengan menggunakan *framework* COBIT 4.1 merupakan salah satu kerangka kerja yang lengkap untuk dapat mengenal lebih baik sistem informasi *front office* hotel X sehingga pihak hotel dapat mengambil keputusan terbaik untuk memperbaiki kinerja sistem ataupun bagaimana untuk meningkatkannya. Analisis sistem ini juga dapat melihat kondisi sistem yang ada saat ini apakah sesuai dengan standar COBIT 4.1, sehingga perbaikan yang terus menerus dapat dilakukan untuk mencapai visi dan misi perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan pada sub bab 1.1 maka rumusan masalah dalam tugas akhir ini adalah:

1. Apakah perusahaan sudah memiliki standar kualitas yang sesuai standar COBIT 4.1?
2. Apakah perusahaan sudah mengelola resiko Teknologi Informasi (TI) sesuai standar COBIT 4.1?
3. Apakah perusahaan telah menetapkan standar keamanan TI ?
4. Apakah manajemen operasional TI sudah dikelola dengan benar ?
5. Apakah perusahaan sudah maksimal dalam mengawasi dan mengelola kemampuan TI ?

1.3 Tujuan Pembahasan

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan pada sub bab 1.2 maka tujuan pembahasan dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis dan mendeskripsikan apakah perusahaan mengelola kualitas sesuai standar dengan menggunakan PO8 *Manage Quality* yang akan ditinjau dan dianalisis dengan melihat kondisi standar kualitas saat ini
2. Menganalisis dan mendeskripsikan apakah perusahaan mengelola resiko TI dengan baik menggunakan PO9 *Assess and Manage IT Risks* yang akan ditinjau dari aktifitas perusahaan dalam meresponi resiko TI
3. Menganalisis dan mendeskripsikan apakah perusahaan telah menetapkan standar keamanan TI dengan menggunakan DS5 *Ensure System Security* yang akan ditinjau dan dianalisis dengan proses manajemen untuk menjaga keamanan aset TI
4. Menganalisis dan mendeskripsikan apakah manajemen operasional TI sudah berjalan sesuai keinginan manajemen dengan menggunakan DS13 *Manage Operations* yang akan ditinjau dari operasional yang sedang berjalan saat ini

5. Menganalisis dan mendeskripsikan apakah perusahaan sudah maksimal dalam mengawasi dan mengelola kemampuan TI dengan menggunakan ME1 *Monitor and Evaluate IT Performance* yang ditinjau dari penilaian pengguna terhadap manfaat TI

1.4 Ruang Lingkup Kajian

Berdasarkan tujuan pembahasan yang diuraikan pada sub bab 1.3 maka ruang lingkup kajian dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis akan dilakukan di Hotel X yang tidak berkenan untuk dipublikasikan namanya
2. Analisis akan berfokus pada sistem informasi *front office* hotel
3. Analisis akan berfokus kepada beberapa *domain* yang terdapat pada *framework* COBIT 4.1 :
 - a. *PO8 Manage Quality*
 - i. *PO8.1 Quality Management System*
 - ii. *PO8.2 IT Standards and Quality Practices*
 - iii. *PO8.3 Development and Acquisition Standards*
 - iv. *PO8.4 Customer Focus*
 - v. *PO8.5 Continuous Improvement*
 - vi. *PO8.6 Quality Measurement, Monitoring and Review*
 - b. *PO9 Assess and Manage IT Risks*
 - i. *PO9.1 IT Risk Management Framework*
 - ii. *PO9.2 Establishment of Risk Context*
 - iii. *PO9.3 Event Identification*
 - iv. *PO9.4 Risk Assessment*
 - v. *PO9.5 Risk Response*
 - vi. *PO9.6 Maintenance and Monitoring of a Risk Action Plan*
 - c. *DS5 Ensure System Security*
 - i. *DS5.1 Management of IT Security*
 - ii. *DS5.2 IT Security Plan*
 - iii. *DS5.3 Identity Management*

- iv. *DS5.4 User Account Management*
- v. *DS5.5 Security Testing, Surveillance and Monitoring*
- vi. *DS5.6 Security Incident Definition*
- vii. *DS5.7 Protection of Security Technology*
- viii. *DS5.8 Cryptographic Key Management*
- ix. *DS5.9 Malicious Software Prevention, Detection and Correction*
- x. *DS5.10 Network Security*
- xi. *DS5.11 Exchange of Sensitive Data*
- d. *DS13 Manage Operations*
 - i. *DS13.1 Operations Procedures and Instructions*
 - ii. *DS13.2 Job Scheduling*
 - iii. *DS13.3 IT Infrastructure Monitoring*
 - iv. *DS13.4 Sensitive Documents and Output Devices*
 - v. *DS13.5 Preventive Maintenance for Hardware*
- e. *ME1 Monitor and Evaluate IT Performance*
 - i. *ME1.1 Monitoring Approach*
 - ii. *ME1.2 Definition and Collection of Monitoring Data*
 - iii. *ME1.3 Monitoring Method*
 - iv. *ME1.4 Performance Assessment*
 - v. *ME1.5 Board and Executive Reporting*
 - vi. *ME1.6 Remedial Actions*

1.5 Sumber Data

Berdasarkan ruang lingkup kajian yang diuraikan pada sub bab 1.4 maka sumber data dalam tugas akhir ini diperoleh melalui:

1. Data Primer berupa: hasil wawancara dengan staf terkait melalui observasi langsung di hotel X. Observasi dilakukan dengan melihat langsung bagaimana kondisi sistem informasi *front office* hotel X, menganalisis dan menanyakan lewat wawancara dengan staf terkait.
2. Data Sekunder berupa : buku, jurnal, dan artikel melalui media internet

1.6 Sistematika Penyajian

Intisari dari setiap bab yang terdapat pada laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian atau batasan dalam melakukan audit sesuai proses-proses yang digunakan dalam *framework* COBIT 4.1, sumber data yang dikumpulkan untuk mendukung analisis, dan sistematika penyajian yang menggambarkan keseluruhan isi laporan secara umum.

Bab II Kajian Teori

membahas kajian teori mengenai sistem informasi, COBIT, analisis sistem informasi dengan menggunakan COBIT 4.1, dan teori-teori lainnya yang mendukung tugas akhir ini. Kajian teori ini didapat dari beberapa buku dan sumber dari internet.

Bab III Hasil Analisis Sistem

membahas tentang latar belakang Hotel X seperti visi misi, wewenang, dan fungsi struktur organisasinya dalam perusahaan. Analisis sistem informasi menggunakan pertanyaan wawancara sesuai kebutuhan analisis dan hasil penelitian sampai pada rangkuman hasil analisis dibuat berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap staf yang terkait.

Bab IV Simpulan dan Saran

membahas kesimpulan dari penulis setelah melakukan analisis sistem dan saran yang diberikan penulis sebagai dasar pemikiran pribadi untuk menjadi pertimbangan pihak hotel X dalam mengambil keputusan selanjutnya. Kesimpulan dan saran dari penulis diharapkan dapat membantu pihak hotel X.