

BAB 4. SIMPULAN DAN SARAN

4.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis sistem informasi front office hotel X menggunakan COBIT 4.1 dan bukti-bukti yang dikumpulkan berupa hasil wawancara dan gambar, maka dapat disimpulkan:

1. Pada PO8 *Manage Quality*, hotel X sudah menyadari pentingnya mengelola kualitas sistem dengan melakukan *maintenance* sistem secara rutin untuk memaksimalkan kinerja sistem. Standar kualitas sistem belum terdefinisi secara jelas, karena pihak hotel beranggapan apabila sistem berjalan dengan baik dan pemberian laporan-laporan juga tepat dan akurat, maka sistem sudah memenuhi standar. Kondisi sistem ini sudah cukup memuaskan bagi pengguna sistem maupun tamu hotel karena sangat membantu dalam memberikan data-data yang diinginkan secara cepat dan akurat. Pengukuran kualitas sistem belum terdefinisi secara jelas karena pengukuran hanya berdasarkan kinerja sistem dalam memenuhi kebutuhan bisnis yang diinginkan. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa maturity model pada PO8 *Manage Quality* adalah *level 1 Initial / Ad Hoc*.
2. Pada PO9 *Assess and Manage IT Risks*, kerangka kerja manajemen resiko pada sistem belum terdefinisi secara jelas karena pihak hotel beranggapan bahwa manajemen resiko dapat dilakukan dengan memenuhi SOP yang sudah ditetapkan untuk menangani resiko TI yang ada dengan proses *maintenance* secara rutin maupun menetapkan prosedur keamanan sistem seperti antivirus. Penilaian resiko TI diserahkan sepenuhnya kepada divisi TI yang langsung bertanggung jawab dalam penanganan resiko. Pengawasan dan pemeliharaan terhadap rencana tindakan terhadap resiko dilakukan setiap hari berupa *backup* harian pada sistem. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa maturity model pada PO9 *Assess and Manage IT Risks* adalah *level 1 Initial / Ad Hoc*.

3. Pada DS5 *Ensure Systems Security*, manajemen keamanan TI sudah terdefinisi dengan jelas yang dilakukan dengan *maintenance* rutin, *update antivirus*, dan *backup* data. Rencana keamanan TI sudah dikelola dengan baik sehingga memenuhi kebutuhan bisnis. Identifikasi identitas *user* terdefinisi dalam otentikasi identitas *user* yang memiliki *password* dan *username* yang berbeda sesuai ketentuan *user* setiap departemen. Pengujian dan pengawasan terhadap keamanan TI dilakukan salah satunya dengan melakukan *update antivirus* dan otentikasi akun *user*. Prosedur insiden keamanan belum terdefinisi dengan jelas, tetapi dalam pelaksanaannya keamanan sistem menjadi tanggung jawab sepenuhnya divisi TI. Divisi TI menggunakan teknologi Uninterruptible Power Supply (UPS) sebagai penstabil listrik dan untuk mem*backup* kebutuhan listrik sehingga semua data tersimpan dalam memori perangkat UPS. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa maturity model pada DS5 *Ensure Systems Security* adalah level 2 *Repeatable but Intuitive*.
4. Pada DS13 *Manage Operations*, prosedur operasional penggunaan maupun pemeliharaan sistem belum terdefinisi secara jelas, tetapi sudah dikomunikasikan kepada pengguna di divisi FO lewat *training* yang diadakan. Divisi FO dan TI sudah mengelola SOP dan penjadwalan kerja maupun pelaksanaan kerja dari seluruh staf terkait sehingga dapat menjalankan pekerjaan sesuai prosedur. Divisi TI sudah mengelola dokumen yang sensitif dengan *backup system* tetapi prosedur keamanan fisik belum didefinisikan secara jelas karena permasalahan pada *output devices* diatasi dengan *maintenance* pada saat terjadi masalah. Keamanan aset TI berupa *hardware* menjadi tanggung jawab bersama antara pengguna dan divisi TI sehingga belum memiliki prosedur yang didefinisikan secara jelas. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa maturity model pada DS13 *Manage Operations* adalah level 2 *Repeatable but Intuitive*.
5. Pada ME1 *Monitor and Evaluate IT Performance*, prosedur pengawasan dan evaluasi kinerja TI belum terdefinisi dengan jelas. Pengawasan

kinerja sistem dilakukan dengan maintenance sistem secara berkala. Divisi TI mengumpulkan data melalui *backup* sistem dimana dalam *maintenance* harus menghapus file *Temporary*, karena setiap hari file ini akan terbentuk sendiri, jadi jika tidak diperhatikan bisa menumpuk di *database system*. Divisi FO berkoordinasi dengan divisi TI dalam menangani kinerja sistem dan melaporkan permasalahan sistem pada saat *meeting*. Tetapi dalam penanganannya, diserahkan seluruhnya kepada divisi TI. Perencanaan pengembangan sistem yang akan dilakukan awal tahun 2014 sebagai laporan manajemen senior pada saat *meeting* internal perusahaan. Identifikasi tindakan perbaikan sistem belum terdefinisi secara jelas karena divisi TI bertanggung jawab sepenuhnya terhadap masalah sistem dan perbaikannya dilakukan sebisa mungkin pada saat terjadi masalah sistem. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa maturity model pada ME1 Monitor and Evaluate IT Performance adalah level *1 Initial / Ad Hoc*.

4.2 Saran

Setelah melakukan analisis menggunakan COBIT 4.1 terhadap Hotel X maka berikut ini adalah beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai acuan untuk pengembangan teknologi informasi pada perusahaan:

1. *Maturity model level* Hotel X pada PO8 Manage Quality adalah level *1 Initial / Ad Hoc*, maka berikut ini adalah saran yang dapat dijadikan acuan pengembangan perusahaan untuk setidaknya untuk berikutnya mencapai level *2 Repeatable but Intuitive*, yaitu:
 - a. Mendefinisikan secara jelas prosedur untuk manajemen kualitas sistem
 - b. Aktifitas pengawasan manajemen kualitas sudah menggunakan TI yaitu dengan menetapkan standar pengukuran kualitas sistem yang diinginkan perusahaan
 - c. Manajemen kualitas sistem harus sudah dikomunikasikan kepada seluruh pengguna yang terkait untuk dikelola dan dijaga bersama

2. *Maturity model level* Hotel X pada PO9 *Assess and Manage IT Risks* adalah level 1 *Initial / Ad Hoc*, maka berikut ini adalah saran yang dapat dijadikan acuan pengembangan perusahaan untuk setidaknya untuk berikutnya mencapai level 2 *Repeatable but Intuitive*, yaitu:
 - a. Mengidentifikasi prosedur penilaian resiko TI secara jelas untuk membantu dalam mengukur resiko sistem perusahaan
 - b. Menetapkan manajemen resiko terutama dalam menanggapi masalah sistem
 - c. Mengendalikan resiko sistem saat resiko teridentifikasi
3. *Maturity model level* Hotel X pada DS5 *Ensure Systems Security* adalah level 2 *Repeatable but Intuitive*, maka berikut ini adalah saran yang dapat dijadikan acuan pengembangan perusahaan untuk setidaknya untuk berikutnya mencapai level 3 *Defined*, yaitu:
 - a. Mempromosikan kesadaran keamanan sistem kepada manajemen
 - b. Mendefinisikan dan menyesuaikan prosedur keamanan TI dengan kebijakan keamanan TI
 - c. Tanggung jawab akan keamanan sistem sudah disetujui dan dimengerti oleh pengguna sistem
 - d. Perencanaan keamanan TI dan solusi keamanan ditetapkan berdasarkan analisis resiko sistem
 - e. Memiliki prosedur pengujian keamanan untuk mengetahui tingkat keamanan sistem
 - f. Menyediakan *training* keamanan sistem bagi pengguna sistem
4. *Maturity model level* Hotel X pada DS13 *Manage Operations* adalah level 2 *Repeatable but Intuitive*, maka berikut ini adalah saran yang dapat dijadikan acuan pengembangan perusahaan untuk setidaknya untuk berikutnya mencapai level 3 *Defined*, yaitu:
 - a. Mengkomunikasikan kebutuhan manajemen operasional komputer kepada pengguna
 - b. Menyediakan sumber daya TI yang sesuai kebutuhan sistem
 - c. Membuat laporan operasional sistem untuk dikomunikasikan pada manajemen

5. *Maturity model level* Hotel X pada ME1 *Monitor and Evaluate IT Performance* adalah level 1 *Initial / Ad Hoc*, maka berikut ini adalah saran yang dapat dijadikan acuan pengembangan perusahaan untuk setidaknya untuk berikutnya mencapai level 2 *Repeatable but Intuitive*, yaitu:
- a. Identifikasi dasar pengukuran untuk pengawasan kinerja sistem
 - b. Menetapkan metode dan teknik pengumpulan dan penilaian kinerja sistem untuk mengevaluasi kinerja sistem
 - c. Mendefinisikan prosedur pengawasan sistem dengan jelas dan mengkomunikasikan langsung kepada seluruh pengguna sistem

Adapun saran untuk melakukan audit sistem informasi front office hotel yang lebih baik di masa yang akan datang adalah:

1. Kenali terlebih dahulu sistem yang akan di audit dengan mencari tahu kondisi sistem saat ini dan kendala apa saja yang terjadi pada sistem sesuai kebutuhan proses yang akan di audit
2. Pastikan setiap proses yang di audit memiliki cukup bukti sehingga dapat mempertanggungjawabkan penilaian terhadap tingkat kematangannya

Kenali setiap proses yang akan di audit untuk mengetahui secara jelas apa yang akan di audit dan bagaimana melakukan auditnya