

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini, dunia bisnis semakin berkembang dan semakin maju sehingga perkembangan bisnis menyebabkan banyak orang pergi ke Ibukota Jakarta untuk mencari pekerjaan. Pada hari libur, banyak orang mencari hiburan untuk melepas lelah, salah satu kota tujuannya adalah kota Bandung. Untuk itu tempat wisata dan pariwisata berkembang di Bandung. Karena cukup banyak turis lokal atau turis luar dari berbagai daerah untuk berkunjung ke Kota Bandung dan menginap di Hotel, hal ini menjadi salah satu keuntungan di bidang perhotelan.

Salah satu hotel yang sering dikunjungi adalah Verona Palace Hotel yang berdiri tanggal 11 November 2011 dan terletak di jalan Surya Sumantri No.36 Bandung. Verona Palace Hotel merupakan Hotel yang letaknya dekat dengan Universitas Kristen Maranatha. Verona Palace Hotel merupakan hotel bintang tiga yang memiliki 45 kamar hotel yang tersebar pada enam lantai bangunan tersebut. Verona Palace Hotel merupakan salah satu hotel yang berdiri di bawah sistem manajemen Kagum Hotel. Kagum Hotel merupakan sebuah lembaga untuk memajemen hotel – hotel, contohnya : Verona Palace Hotel, Banana Inn Hotel and SPA, Grand Seriti Boutique Hotel, Grand Serela Boutique Hotel, Golden Flower Hotel, Carrcadin Hotel and Entertainment, Malaka Hotel, Amarossa Boutique and Hotel dan Prime Royal Hotel.

Sebagai hotel baru, Verona Palace Hotel perlu memiliki keyakinan atas kehandalan sistem informasi yang diimplementasikan sehingga pengelolaan teknologi informasi bermanfaat sesuai tujuan bisnisnya. Sehingga bentuk penyempurnaannya tersebut dapat dilakukan dengan audit sistem menggunakan COBIT 4.1.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang disampaikan pada bagian 1.1 maka rumusan masalah dalam tugas akhir adalah sebagai berikut:

1. Apakah pengelolaan sumber daya manusia pada bagian *Front Office* di Verona Palace Hotel sudah cukup baik?
2. Bagaimana keamanan pada sistem reservasi di Verona Palace Hotel?
3. Bagaimana penanganan masalah pada bagian reservasi di Verona Palace Hotel?
4. Bagaimana manajemen pengolahan data dan operasional prosedur di Verona Palace Hotel?

1.3 Tujuan Pembahasan

Pembuatan control dan audit pada sistem reservasi Verona Palace Hotel memiliki beberapa tujuan diantaranya adalah :

1. Mengetahui pengelolaan sumber daya manusia dengan menggunakan PO7. *Manage IT Human Resources* dan AI4. *Enable Operation and Use*.
2. Mengetahui keamanan pada sistem reservasi dengan menggunakan proses DS5. *Ensure System Security*.
3. Mengetahui penanganan masalah pada bagian reservasi di Verona Palace Hotel dengan menggunakan DS10. *Manage Problem*.
4. Mengetahui manajemen pengolahan data dan operasional prosedur pada Verona Palace Hotel menggunakan DS11. *Manage data* dan DS13. *Manage Operations*.

1.4 Ruang Lingkup Kajian

Audit yang dilakukan akan dibatasi pada hal – hal sebagai berikut:

1. *Control* dan audit yang akan dilakukan berfokus pada sistem reservasi yang digunakan pada Verona Palace Hotel.
2. Audit sistem reservasi mengacu pada metode COBIT 4.1.

Proses – proses yang digunakan dalam audit adalah:

1. PO7 *Manage IT Human Resources*

Proses ini membahas perekrutan dan pelatihan personil, memotivasi melalui jalur karir yang jelas, menetapkan peran yang sesuai dengan keterampilan, menciptakan proses yang dideskripsikan dan memastikan kesadaran akan ketergantungan antar individu.

Objek yang dikontrol:

a. PO7.1 *Personnel Recruitment and Retention*

Perekrutan personil TI yang sesuai dengan kebijakan organisasi secara keseluruhan sehingga memiliki tenaga kerja yang tepat.

b. PO7.3 *Staffing of Roles*

Menentukan, memantau dan mengawasi peran dan tanggung jawab yang sesuai.

c. PO7.4 *Personnel Training*

Memberikan pelatihan yang berkelanjutan terhadap karyawan untuk mempertahankan pengetahuan karyawan.

2. AI4 *Enable Operation and Use*

Proses ini membahas apakah dokumentasi atau panduan aplikasi sudah tersedia bagi *user* dan apakah ada pelatihan yang tepat untuk memastikan penggunaan dan pengoperasian aplikasi dan infrastruktur.

Objek yang dikontrol:

a. *Knowledge Transfer to Business Management (AI4.2)*

Transfer pengetahuan untuk manajemen bisnis, yang memungkinkan orang-orang dalam kepemilikan sistem dan data dan tanggung jawab terhadap penyediaan layanan dan kualitas, pengendalian internal dan administrasi aplikasi.

b. *Knowledge Transfer to Operations and Support Staff (AI4.4)*

Mentransfer pengetahuan dan keterampilan untuk memungkinkan staf operasi dan staf pendukung teknis untuk memberikan, mendukung dan memelihara sistem dan infrastruktur yang terkait secara efektif dan efisien.

3. DS5 *Ensure System Security*

Kebutuhan untuk menjaga integritas informasi dan melindungi aset TI membutuhkan proses manajemen keamanan. Proses ini termasuk membangun dan memelihara keamanan dan peran TI responsibilities, kebijakan, standar, dan prosedur. Keamanan manajemen juga termasuk melakukan pemantauan keamanan dan pengujian berkala dan melaksanakan tindakan korektif untuk diidentifikasi kelemahan keamanan atau insiden. Manajemen keamanan yang efektif melindungi semua aset TI untuk meminimalkan terjadinya masalah keamanan pada sistem seperti pencurian data dan masuknya *virus* ke sistem.

Objek yang dikontrol:

a. *Identity Manajemen (DS5.3)*

Memastikan bahwa semua pengguna (internal, eksternal dan sementara) dan aktivitas mereka di sistem TI (aplikasi bisnis, lingkungan TI, sistem operasi, pengembangan dan pemeliharaan) diidentifikasi secara unik. Memungkinkan pengguna melalui mekanisme otentikasi identitas.

b. *Malicious Software Prevention, Detection and Correction (DS5.9)*

Memasukkan langkah-langkah preventif, detektif dan korektif dengan tepat (terutama *patch* keamanan *up-to-date* dan pengendalian *virus*) pada organisasi untuk melindungi sistem informasi dari *malware* (misalnya, *virus*, *worm*, *spyware*, *spam*).

4. DS10 *Manage Problems*

Management masalah yang efektif memerlukan identifikasi dan klasifikasi masalah, analisis akar penyebab masalah dan resolusi masalah. Proses problem manajemen yang juga mencakup perumusan rekomendasi untuk peningkatan, pemeliharaan masalah pencatatan dan peninjauan tindakan korektif. Suatu proses *problem* manajemen yang efektif memaksimalkan

ketersediaan, meningkatkan tingkat pelayanan, mengurangi biaya, dan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan.

Objek yang dikontrol:

a. *Identification and Classification of Problems (DS10.1)*

Melaksanakan proses untuk melaporkan dan mengklasifikasikan masalah-masalah yang telah diidentifikasi sebagai bagian dari manajemen insiden.

b. *Problem Tracking and Resolution (DS10.2)*

Memastikan bahwa sistem manajemen masalah menyediakan fasilitas audit trail yang memadai yang memungkinkan pelacakan, menganalisis dan menentukan akar penyebab semua masalah yang dilaporkan.

5. DS11 *Manage Data*

Proses ini membahas tentang keefektifan pengelolaan data yang akurat dan penyimpanan data yang baik. Proses manajemen data juga mencakup *backup* atau pemulihan data

Objek yang dikontrol:

a. *Business Requirements for Data Management (DS11.1)*

Memastikan semua data yang diharapkan untuk pengolahan diterima dan diproses secara lengkap, akurat, dan seluruh *output* disampaikan dengan kebutuhan bisnis.

b. *Storage and Retention Arrangement (DS11.2)*

Menentukan dan menetapkan prosedur untuk penyimpanan data yang efektif dan efisien, serta pengarsipan untuk memenuhi kebutuhan bisnis.

c. *Backup and Restoration (DS11.5)*

Menentukan dan menerapkan prosedur *backup* dan pemulihan sistem, aplikasi, data, dan dokumentasi sesuai dengan kebutuhan bisnis.

6. DS13. *Manage Operations*

Proses ini membahas tentang pengolahan data yang lengkap dan akurat membutuhkan manajemen yang efektif dari prosedur pengolahan data.

Objek yang dikontrol:

a. *Operations Procedures and Instructions (DS13.1)*

Menentukan, menerapkan, dan memelihara prosedur untuk pengoperasian data TI, memastikan bahwa para staf akrab dengan semua pengoperasian data.

b. *Job Scheduling (DS13.2)*

Mengatur penjadwalan pekerjaan, proses dan tugas ke dalam urutan yang efisien untuk memenuhi kebutuhan bisnis.

c. *Sensitive Document and Output Devices (DS13.4)*

Menetapkan pengamanan fisik yang sesuai dan manajemen yang lebih sensitif terhadap aset TI, seperti formulir khusus, surat berharga.

1.5 Sumber Data

Penyusunan laporan tugas akhir ini menggunakan berbagai sumber data. Sumber data dan informasi primer didapatkan dalam menyusun laporan ini berasal dari tempat dilakukannya penyusunan laporan tugas akhir di Verona Palace Hotel, berupa hasil observasi dan wawancara secara langsung dengan pihak yang bersangkutan. Sedangkan sumber data sekunder seperti teori diambil dari buku dan hasil browsing di *Internet* mengenai artikel tentang COBIT 4.1 dan teori – teori yang berhubungan.

1.6 Sistematika Penyajian

Berikut adalah sistematika penyajian dalam laporan tugas akhir ini :

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, sumber data, sistematika penyajian.

Bab II Kajian Teori

Pada bab ini membahas mengenai teori - teori yang digunakan dalam melakukan analisis dan proses audit pada laporan tugas akhir.

Bab III Analisis dan Evaluasi

Pada bab ini membahas mengenai proses bisnis, data – data yang diperoleh dari Verona Palace Hotel, prosedur yang dipakai dalam menggunakan COBIT 4.1 serta pengembangan sistem reservasi Verona Palace Hotel.

Bab IV Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini membahas mengenai kesimpulan berdasarkan hasil analisis dan audit sistem informasi di Verona Palace Hotel, dan saran pengembangan.