

SKRIPSI

ANALISIS SISTEM INFORMASI HOTEL BINTANG FLORES LABUAN BAJO DENGAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT

Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang



Oleh:

Damiano De Feuster Tegar Soleman

NIM : 20083000095

PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI

UNIVERSITAS MERDEKA MALANG

FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI

PRODI S1 SISTEM INFORMASI

2024

SKRIPSI

ANALISIS SISTEM INFORMASI HOTEL BINTANG FLORES LABUAN BAJO DENGAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT

Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang



Oleh:

Damiano De Feuster Tegar Soleman

NIM : 20083000095

PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI

UNIVERSITAS MERDEKA MALANG

FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI

PRODI S1 SISTEM INFORMASI

2024

MOTTO

Jangan Pergi mengikuti kemana jalan akan berujung. Buat jalanmu sendiri dan tinggalkanlah jejak.

(Ralph Waldo Emerson)


LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Damiano De Feuster Tegar Soleman
NIM : 20083000095
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Bidang Kajian : Analisis Sistem Informasi
Judul : Analisis Sistem Informasi Hotel Bintang Flores
Labuan Bajo Dengan Menggunakan Framework Cobit


Malang, 09 Juli 2024 4

DISEUJUI DAN DITERIMA :

Ketua Program Studi
S1 Sistem Informasi


(Luthfi Indana, S.Pd., M.Pd.)
NIDN : 0711059203

Dosen Pembimbing


(Asri Samsiar Ilmananda, ST., MT.)
NIDN : 0711128804

Dekan
Fakultas Teknologi Informasi

(Dr. Mardiana Andarwati, M.Si)
NIDN : 0116037601

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh

Nama : Damiano De Feuster Tegar Soleman
NIM : 20083000095
Judul : ANALISIS SISTEM INFORMASI HOTEL BINTANG FLORES LABUAN
BAJO DENGAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT

Telah dipertahankan di depan Dosen Penguji pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 18 – Juli - 2024
Tempat : Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Merdeka Malang

Susunan Penguji

Ketua Penguji



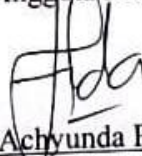
Nofrian Deny Hendrawan, S.ST., M.Tr.T.
NIDN : 0712119502

Sekretaris Penguji



Asri Samsiar Ilmananda, ST., MT.
NIDN : 0711128804

Anggota Penguji



Firnanda Al-Islama Achyunda Putra, S.Kom., M.Kom.
NIDN : 0728098305

Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Sistem Informasi

Malang, 18 Juli 2024
Dekan Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Merdeka Malang

Dr. Mardiana Andarwati, M.Si
NIDN : 0716037601

SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI

Nama : Damiano De Feuster Tegar Soleman
NIM : 20083000095
Program Studi : SI Sistem Informasi
Judul : ANALISIS SISTEM INFORMASI HOTEL BITANG
FLORES LABUAN BAJO DENGAN MENGGUNAKAN
FRAMEWORK COBIT
Fakultas : Teknologi Informasi
Universitas : Universitas Merdeka Malang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul:

“ANALISIS SISTEM INFORMASI HOTEL BINTANG FLORES LABUAN
BAJO DENGAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT”

adalah benar-benar hasil karya saya dan bukan karya orang lain (plagiasi/jiplakan)
serta tidak didasarkan pada data palsu, baik sebagian maupun keseluruhan kecuali
dalam bentuk kutipan daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila ternyata
di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, maka
saya bersedia mendapatkan sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik
sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 18 Juli 2024



Damiano De Feuster Tegar Soleman

ABSTRAK

Damiano De Feuster Tegar Soleman, 2024: ANALISIS SISTEM INFORMASI HOTEL BINTANG FLORES LABUAN BAJO DENGAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT

Dosen Pembimbing: Asri Samsiar Ilmananda, ST., MT.

Penelitian ini dilakukan guna menganalisis sistem informasi yang ada di Hotel Bintang Flores Labuan Bajo dengan menggunakan framework COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies). Yang dimana COBIT itu sendiri merupakan sebuah kerangka kerja yang menyiapkan panduan komprehensif untuk tata kelola dan manajemen teknologi informasi (TI) untuk suatu organisasi. Untuk industri perhotelan penggunaan sistem informasi yang efektif sangatlah penting guna meningkatkan efisiensi operasional, kualitas layanan, serta pengalaman pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif yang dimana pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan survey dengan menggunakan kuesioner serta wawancara dengan staf TI Hotel Bintang Flores. Analisis dilakukan dengan membandingkan hasil dari olahan data kuesioner serta wawancara dengan kontrol dan tujuan yang disarankan oleh COBIT 2019.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi yang digunakan oleh Hotel Bintang Flores Labuan Bajo telah memenuhi sebagian besar kontrol dan tujuan yang direkomendasikan oleh COBIT, namun terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan, terutama untuk manajemen risiko, keamanan informasi serta pemantauan kinerja sistem. Rekomendasi perbaikan dibuat berdasarkan pada hasil penelitian dan diharapkan dapat membantu pihak hotel dalam meningkatkan tata kelola dan efisiensi sistem informasi mereka. Penerapan framework COBIT sebagai alat analisis diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti serupa di masa mendatang.

Kata kunci: Sistem Informasi, Hotel Bintang Flores, Labuan Bajo, COBIT, Tata Kelola, Manajemen Risiko, Keamanan Informasi

ABSTRACT

Damiano De Feuster Tegar Soleman, 2024: ANALYSIS OF THE INFORMATION SYSTEM OF THE STAR FLORES HOTEL LABUAN BAJO USING THE COBIT FRAMEWORK

Supervisor: Asri Samsiar Ilmananda, ST., MT.

This research was conducted to analyze the information system at the Bintang Flores Hotel Labuan Bajo using the COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies) framework. COBIT itself is a work channel that prepares a comprehensive guide for information technology (IT) governance and management for an organization. For the hospitality industry, the use of effective information systems is very important to improve operational efficiency, service quality, and customer experience.

This study uses a case study method using a qualitative and quantitative approach where data collection is carried out using surveys using questionnaires and interviews with IT staff of Bintang Flores Hotel. The analysis was carried out by comparing the results of the questionnaire data processing and interviews with the controls and objectives suggested by COBIT 2019.

The results of the research show that the information system used by Hotel Bintang Flores Labuan Bajo has met most of the controls and objectives recommended by COBIT, but there are some areas that need improvement, especially for risk management, information security and system performance monitoring. Recommendations for improvement are made based on the results of the research and are expected to help the hotel in improving the governance and efficiency of their information system. The application of the COBIT framework as an analysis tool is expected to be a reference for similar researchers in the future.

Keywords: Information Systems, Bintang Flores Hotel, Labuan Bajo, COBIT, Governance, Risk Management, Information Securi

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan segala karunia, rahmat, serta berkatnya sehingga skripsi ini bisa selesai dengan baik.
2. Ibu tercinta, yang telah memberi dukungan, doa, dan kasih sayang yang tiada henti. Terima kasih atas segala pengorbanan dan cinta yang telah membimbing saya hingga saat ini.
3. Dosen Pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, ilmu, motivasi yang sangat berharga. Semoga segala usaha dan dedikasi ibu menjadi berkat yang melimpah.
4. Keluarga, dan teman-teman, yang telah memberikan dorongan moral dan semangat dalam setiap langkah perjalanan ini. Terima kasih atas segala doa dan dukungan yang telah diberikan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur kita panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Selama proses pengerjaan skripsi ini juga penulis juga telah banyak mendapatkan bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan penuh rasa syukur penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Mardiana Andarwati, SE., M.Si. selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang
2. Luthfi Indana, S.Pd., M.Pd. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang
3. Asri Samsiar Ilmananda, ST., MT. selaku Dosen Pembimbing, yang selalu membantu dan senantiasa memberikan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini
4. Segenap Bapak dan ibu Dosen, serta segenap karyawan Fakultas Teknologi Informasi Prodi S1 Sistem Informasi Universitas Merdeka Malang yang selama ini telah banyak membantu
5. Mama Maria Helena Soleman, yang selalu memberikan dukungan, cinta serta doanya kepada saya selama proses pengerjaan skripsi ini
6. Teman-teman serta segenap anggota keluarga, yang telah menjadi sumber semangat dan inspirasi. Terima kasih atas kebersamaan dan dukungannya

Semoga Tuhan yang Maha Penyayang memberkati segala doa dan usaha kita. Penulis sangat menghargai semua bantuan dan dukungan yang telah diberikan.

Malang, 21 Agustus 2024

Damiano De Feuster Tegar Soleman

KATA PENGANTAR

Kami mengucapkan terima kasih kepada Tuhan yang maha esa, yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya kepada kami untuk menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Terhadap Platfrom Pemesanan Online Yang Digunakan Oleh Hotel Bintang Flores labuan Bajo Termasuk Kecepatan, Keandalan, dan Kemudahan Pengguna”.

Dengan segala rasa hormat dan kepercayaan, kami menyajikan proposal skripsi ini sebagai langkah awal dalam mengeksplorasi dan menganalisis isu-isu penting yang berkaitan dengan efektivitas platform pemesanan online yang digunakan oleh Hotel Bintang Flores Labuan Bajo. Penelitian ini berfokus pada aspek kecepatan, kebisingan, dan kemudahan penggunaan platform tersebut, dengan harapan dapat membantu memahami dan mengembangkan sistem yang relevan dalam industri perhotelan.

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas doa dan bantuan moral dari orang tua, keluarga, dan teman-teman kami, karena kami menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak mungkin dicapai tanpa bantuan mereka.

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua orang yang telah membantu, membimbing, dan mendorong kami selama proses penyusunan skripsi ini. Kami juga mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing kami yang telah memberikan bimbingan dan saran yang berharga selama setiap tahapan penelitian ini. Akibatnya, penulis ingin dengan tulus mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada ibu saya (Ibu Maria Helena Soleman) berkat doa dan dukungan yang selalu membimbing saya hingga pada tahap ini dalam penyelesaian proposal skripsi ini.

2. Rektor Universitas Merdeka Malang, Bapak Prof. Dr. Anwar Sanusi, SE, M.Si. Yang selalu mendorong menuju perkembangan dunia pendidikan perguruan tinggi yang lebih baik.
3. Ibu Asri Samsiar Ilmananda, ST., MT. selaku dosen pembimbing yang telah membantu saya dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Dosen Fakultas Sistem Informasi serta staff Tata Usaha yang telah memberikan saran, pendapat serta membantu dalam penyempurnaan skripsi saya.
5. Bpk. Ambrosius Ambo, A. MD. Serta seluruh staff Hotel Bintang Flores Labuan Bajo yang telah bersedia membantu saya dalam proses pengumpulan guna untuk keperluan selama proses penelitian.
6. Tidak lupa juga teman-teman saya yang selalu mendukung saya sepanjang proses penyusunan skripsi ini.

Tak lupa, kami juga mengucapkan terima kasih kepada pihak Hotel Bintang Flores Labuan Bajo yang telah memberikan izin serta mau bekerjasama dalam pengumpulan data serta informasi yang menjadi studi kasus dari skripsi ini.

Akhir kata, kami berharap skripsi ini akan membantu dalam pengembangan sistem informasi sekolah, terutama dalam hal pengelolaan pembayaran siswa dan pengumuman yang terintegrasi. Semoga skripsi ini juga dapat menjadi inspirasi dan referensi bagi peneliti-peneliti masa depan yang tertarik untuk mengembangkan bidang ini lebih lanjut. Semoga tuhan memberkati kita selalu.

Malang, 06 April 2024

Damiano De Feuster Tegar Soleman

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| MOTTO..... | ii |
| LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI..... | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iv |
| SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI..... | v |
| ABSTRAK | vi |
| ABTRACT | vii |
| LEMBAR PERSEMBAHAN | viii |
| UCAPAN TERIMAKASIH | ix |
| KATA PENGANTAR..... | x |
| DAFTAR ISI | xii |
| DAFTAR TABEL..... | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR GRAFIK | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvii |
| BIODATA PENELITI | xviii |
| BAB 1 PENDAHULUAN© | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 4 |
| 1.3 Tujuan | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 5 |
| 1.5 Batasan Penelitian..... | 6 |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA..... | 7 |
| 2.1 Definisi Sistem Informasi Hotel..... | 7 |
| 2.2 Pengertian COBIT | 7 |
| 2.3 RACI Chart..... | 14 |
| 2.4 Model Maturity/Kematangan | 16 |

| | |
|--|----|
| 2.5 Metode Analisis Data | 18 |
| 2.6 Penelitian Terdahulu | 19 |
| BAB 3 METODE PENELITIAN..... | 24 |
| 3.1 Alur Penelitian | 24 |
| 3.2 Lokasi Penelitian..... | 26 |
| 3.3 Metode Penelitian | 26 |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data | 27 |
| 3.4.1 Data Primer | 27 |
| 3.4.2 Data Sekunder..... | 28 |
| 3.5 Teknik Analisa Data | 29 |
| 3.6 Rekomendasi Perbaikan..... | 30 |
| 3.7 Kesimpulan..... | 30 |
| BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 32 |
| 4.1 Identifikasi Proses Teknologi Informasi..... | 32 |
| 4.2 Teknik Pengumpulan Data..... | 33 |
| 4.3 Teknik Analisis Data | 45 |
| 4.4 Rekomendasi Perbaikan..... | 51 |
| BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN | 53 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 53 |
| 5.2 Saran..... | 53 |
| DAFTAR PUSTAKA | 55 |
| LAMPIRAN..... | 59 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2. 1 Tujuan Standar Teknologi Informasi COBIT | 8 |
| Tabel 2. 2 Perencanaan dan Organisasi Sub Domain..... | 10 |
| Tabel 2. 3 Sub Domain Acquire and Implement | 11 |
| Tabel 2. 4 Sub Domain Deliver and Support | 12 |
| Tabel 2. 5 Sub Domain Monitoring and Evaluate..... | 13 |
| Tabel 2. 6 Karakteristik Informasi | 13 |
| Tabel 2. 7 Penelitian Terdahulu..... | 20 |
| Tabel 4. 1 Evaluasi proses TI Hotel Bintang Flores Labuan Bajo | 32 |
| Tabel 4. 2 Deskripsi proses TI..... | 32 |
| Tabel 4. 3 Kuesioner APO01 | 33 |
| Tabel 4. 4 Kuesioner APO04..... | 34 |
| Tabel 4. 5 Kuesioner BAI03..... | 35 |
| Tabel 4. 6 Kuesioner DSS01 | 36 |
| Tabel 4. 7 Kuesioner MEA01..... | 37 |
| Tabel 4. 8 Daftar Responden Kuesioner | 39 |
| Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas | 41 |
| Tabel 4. 10 List Pertanyaan Wawancara | 48 |
| Tabel 4. 11 Hasil Wawancara | 50 |
| Tabel 4. 12 Rata-Rata Domain | 50 |
| Tabel 4. 13 Kesenjangan GAP | 50 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2. 1 COBIT Framework | 7 |
| Gambar 2. 2 Contoh RACI Chart..... | 16 |
| Gambar 2. 3 Tingkatan Kematangan Model | 17 |
| Gambar 3. 1 Alur Penelitian..... | 24 |
| Gambar 4. 1 Hasil Uji Reliabilitas | 42 |

DAFTAR GRAFIK

| | |
|--|----|
| Grafik 4. 1 Diagram Hasil Kuesioner | 41 |
| Grafik 4. 2 Diagram Stacked Bar Rata-Rata Domain | 47 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1. Hasil Cek Plagiasi..... | 59 |
| Lampiran 2. ACC Revisi Dosen Penguji..... | 60 |