

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sistem informasi berkembang menjadi alat yang membantu organisasi membuat keputusan. Hampir semua organisasi dapat dikatakan sangat bergantung pada sistem informasi dalam pemenuhan kebutuhan operasional dan manajerial hotel. Ini menangani reservasi, kamar, pemesanan online, inventaris, keuangan, HR, dan pelaporan. Sistem ini membantu hotel meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan layanan pelanggan, dan mengelola informasi penting seperti data pelanggan dan keuangan. Sistem informasi adalah suatu sistem yang dimaksudkan untuk menangani kebutuhan organisasi terhadap pengelolaan data. Dengan menggunakan teknologi komputer, semua kegiatan organisasi dapat dikelola menjadi informasi yang bermanfaat untuk manajemen dan pengambilan keputusan (Ilmu Komputer et al., 2019)

Teknologi dan ilmu pengetahuan menjadi semakin maju dan hal ini menimbulkan banyak tantangan dalam dunia usaha, khususnya Hotel Bintang Flores Labuan Bajo yang dimana selama ini sudah menjalankan dan memanfaatkan sistem informasi. Salah satu hotel terbaik di Labuan Bajo adalah Hotel Bintang Flores yang menawarkan jasa operasional, manajemen, dan pelayanan bagi tamu yang datang berwisata ke Labuan Bajo. Seiring dengan meningkatnya permintaan pariwisata, Hotel Bintang Flores Labuan Bajo terus berupaya beradaptasi dengan standar internasional agar tetap kompetitif dalam persaingan industri pariwisata. Hotel Bintang Flores Labuan Bajo berada di Jl. Pantai Pede, Labuan Bajo, Kecamatan Komodo, Kabupaten Manggarai Barat, NTT (Ilmu Komputer et al., 2019)

Kemajuan dalam teknologi dan informasi tidak hanya memiliki efek positif yang diperoleh oleh pelaku bisnis tapi juga bisa menimbulkan berbagai dampak buruk yang bisa saja mengancam ataupun memberikan kerugian bagi pelaku usaha, salah satunya adalah industri perhotelan. Data yang hilang, penyalahgunaan data, informasi yang tidak akurat, kesalahan pemrosesan data, dan banyak lagi adalah contoh efek negatif yang dapat terjadi. Hal ini dapat menimbulkan ketidakpercayaan terhadap pihak hotel, mengurangi efektivitas dalam pengambilan keputusan, peningkatan biaya operasional, serta menimbulkan ketidakpuasan dalam hal ini dampaknya tidak hanya bagi pelanggan tetapi juga bagi pihak hotel itu sendiri. Ini juga merupakan permasalahan yang tidak bisa dianggap remeh oleh pihak Hotel Bintang Flores Labuan Bajo (Steven et al., 2021).

Informasi yang tepat adalah kunci bagi hotel untuk memberikan layanan terbaik. Masalah dalam berkomunikasi informasi sering menyebabkan layanan tamu menjadi buruk. Data sensitif tamu dan orang lain yang berhubungan dengan hotel harus aman. Kurangnya tata kelola sistem informasi adalah salah satu penyebab masalah pemeliharaan dan keamanan data. Oleh karena itu, untuk memastikan bahwa sistem informasi hotel benar-benar berfungsi, audit sistem informasi harus dilakukan. Pengumpulan dan evaluasi semua kegiatan sistem informasi perusahaan disebut audit sistem informasi. Audit sistem informasi adalah cara untuk mengetahui seberapa baik sistem ketentuan perusahaan telah berjalan.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk menyelesaikan masalah sistem informasi yang dihadapi Hotel Bintang Flores Labuan Bajo adalah **COBIT (*Control Of Information and Associated Technology Objectives*)**. Kerangka COBIT memberikan pendekatan terstruktur untuk memecahkan masalah umum dalam sistem informasi hotel. COBIT merupakan kerangka

kerja yang memberikan solusi komprehensif untuk menyelesaikan permasalahan sistem informasi hotel terkait kehilangan data, enkripsi data, ketidakakuratan informasi, dan kesalahan transmisi data. Dengan menerapkan kerangka COBIT hotel dapat memastikan operasional yang efisien dan aman, dengan menerapkan kebijakan dan prosedur yang ketat, kontrol akses yang tepat, manajemen risiko terstruktur, dan pemantauan sistem secara teratur, hotel dapat mengurangi risiko kehilangan data, mengurangi kemungkinan konversi data, dan memastikan perlindungan informasi. Oleh karena itu, dengan adanya penerapan COBIT maka pengelolaan informasi pada hotel dapat menjadi lebih cepat, lincah, dan mendukung inovasi (Nasiri, 2023)

Di Hotel Bintang Flores Labuan Bajo, penggunaan framework COBIT membawa banyak manfaat penting ketika mengatasi permasalahan sistem informasi hotel. Melalui pendekatan COBIT yang terstruktur, hotel secara sistematis dapat mengidentifikasi, memecahkan, dan menyelesaikan permasalahan sistem informasi. COBIT juga membantu hotel meningkatkan tata kelola sistem informasi, mengelola risiko dengan lebih efektif, dan memperkuat keamanan dan tata kelola data. Dengan menerapkan COBIT, hotel dapat meningkatkan efisiensi operasional melalui kontrol akses yang tepat dan pemantauan sistem secara berkala.

Perlunya dilakukan penelitian pada Hotel Bintang Flores Labuan Bajo salah satunya yaitu dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan loyalitas dengan menganalisis sentimen pelanggan untuk mengetahui apa yang dianggap penting oleh pelanggan mereka. Mereka juga dapat mengetahui kelemahan dan kekuatan layanan hotel. Meningkatkan kualitas layanan mereka dan memperbaiki kekurangan mereka. Penelitian ini dapat membantu pengelola hotel meningkatkan daya saing mereka di pasar dengan membantu mereka membuat keputusan dan perencanaan. Hal ini juga

meningkatkan kepatuhan terhadap standar dan peraturan, mengurangi risiko sanksi hukum dan kerusakan reputasi hotel. Secara keseluruhan, penggunaan COBIT telah memberikan Hotel Bintang Flores Labuan Bajo manfaat keseluruhan dalam meningkatkan kinerja dan keandalan sistem informasinya (Kristiana, 2022).

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kematangan tata kelola TI hotel diukur berdasarkan framework COBIT?
2. Apa saja kelemahan utama dalam tata kelola sistem informasi hotel yang perlu diperbaiki dengan bantuan COBIT?
3. Apa saja risiko utama yang dihadapi oleh sistem informasi hotel dan bagaimana COBIT dapat membantu dalam mengelolanya?
4. Bagaimana rekomendasi perbaikan dan pengembangan sistem informasi hotel dapat dirumuskan berdasarkan analisis menggunakan framework COBIT?

## **1.3 Tujuan**

1. Evaluasi kematangan tata kelola TI sektor hotel berdasarkan framework COBIT.
2. Mengidentifikasi dan menyoroti kelemahan utama dalam tata kelola sistem informasi hotel yang perlu diperbaiki dengan bantuan COBIT.
3. Identifikasi risiko utama yang dihadapi sistem informasi hotel dan jelajahi peran COBIT dalam mengelolanya.

4. Mengidentifikasi area utama yang perlu diperbaiki serta memberikan rekomendasi spesifik untuk peningkatan sistem informasi hotel sesuai dengan standar COBIT.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Bagi Peneliti**

- Memberikan pemahaman mendalam tentang manajemen TI, informasi keamanan, dan manajemen resiko dalam industri perhotelan.
- Peneliti dapat mengembangkan keahlian khusus tentang penerapan COBIT dalam menganalisa sistem informasi hotel.
- Peneliti dapat memperluas jaringan profesional mereka, memperdalam pemahaman mereka tentang sistem informasi, dan mendapatkan pengalaman penelitian yang berharga untuk memajukan karir mereka di bidang teknologi informasi.
- Menyelesaikan skripsi adalah syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu (S1) di Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.

##### **2. Manfaat Bagi Pihak Hotel Bintang Flores Labuan Bajo**

- Membantu pihak hotel melakukan identifikasi serta perbaikan untuk masalah yang terjadi pada tata kelola TI mereka.
- Setelah melakukan kontrol keamanan dan kebijakan COBIT pihak hotel bisa melakukan pengamanan terhadap data pelanggan serta informasi sensitif lainnya.
- Dengan adanya integrasi sistem informasi hotel yang mengacu pada standar COBIT dapat membantu hotel memastikan kepatuhan terhadap praktik terbaik dalam tata kelola TI, pengurangan resiko, serta peningkatan kualitas layanan.

- Melalui penggunaan COBIT dalam peningkatan tata kelola TI mereka, itu menjadi faktor pendorong dalam peningkatan daya saing dari Hotel Bintang Flore Labuan Bajo itu sendiri.

### 3. Manfaat Bagi Pengunjung atau Pelanggan Hotel

- Data pelanggan seperti informasi pribadi serta informasi transaksi dapat terjamin karena pihak hotel telah meningkatkan kualitas keamanan dengan mengikuti standar COBIT.
- Pelayanan menjadi lebih cepat, akurat, dan responsif berkat sistem informasi yang sudah jauh lebih efisien dan terstruktur.
- Informasi yang disediakan, seperti reservasi, informasi kamar, dan informasi lainnya menjadi lebih akurat dan dapat diandalkan.
- Pengalaman pelanggan yang lebih baik karena tingkat pelayanan yang bagus.

## **1.5 Batasan Penelitian**

1. Penelitian ini berfokus pada nilai bisnis, keamanan data, kebutuhan regulasi, manajemen resiko, serta pengukuran kinerja pada hotel.
2. Framework yang digunakan dalam Analisis Sistem Informasi Hotel Bintang Flores Labuan Bajo ini adalah COBIT 2019.

Responden yang dipilih untuk melakukan survey dengan menggunakan angket atau kusioner terbatas diantaranya yaitu manajer hotel, karyawan bidang TI serta 5 orang karyawan.