

**PENILAIAN TERHADAP SISTEM INFORMASI HOTEL DENGAN
MENGUNAKAN COBIT *FRAMEWORK* 4.0 STUDI KASUS PADA
HOTEL SANTIKA BANGKA**

SKRIPSI



IMAM AL KAUTSAR

1022500203

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER**

**ATMA LUHUR
PANGKALPINANG**

2014

**PENILAIAN TERHADAP SISTEM INFORMASI HOTEL DENGAN
MENGUNAKAN COBIT *FRAMEWORK* 4.0 STUDI KASUS PADA
HOTEL SANTIKA BANGKA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer**



Oleh :

IMAM AL KAUTSAR

1022500203

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
ATMA LUHUR
PANGKALPINANG
2014**



LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NIM : 1022500203

Nama : Imam Al Kautsar

Judul Skripsi : PENILAIAN TERHADAP SISTEM INFORMASI
HOTEL DENGAN MENGGUNAKAN COBIT
FRAMEWORK 4.0 STUDI KASUS PADA HOTEL
SANTIKA BANGKA

Menyatakan bahwa laporan Skripsi saya adalah hasil karya sendiri dan bukan plagiat. Apabila ternyata ditemukan didalam laporan Tugas Akhir saya terdapat unsure plagiat, maka saya siap untuk mendapatkan sanksi akademik yang terkait dengan hal tersebut.

Pangkalpinang,

Imam Al Kautsar

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENILAIAN TERHADAP SISTEM INFORMASI HOTEL DENGAN
MENGUNAKAN COBIT *FRAMEWORK* 4.0 STUDI KASUS PADA
HOTEL SANTIKA BANGKA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Imam Al Kautsar
1022500203

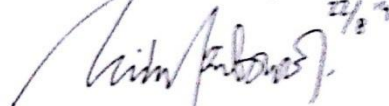
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada Tanggal 15 Juli 2014

Susunan Dewan Penguji
Anggota



Yurindra, S.Kom, M.T
NIDN. 0429057402

Dosen Pembimbing



Wishnu Aribowo Probonegoro, M.Kom
NIDN. 0226037701

Ketua



Yuyi Andrika, M.Kom
NIDN. 02 271080 01

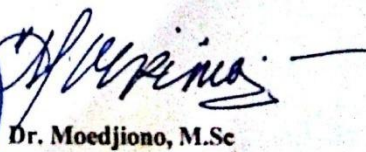
Kaprodi Sistem Informasi



Yuyi Andrika, M.Kom
NIDN. 02 271080 01

Skripsi ini telah diterima dan sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Tanggal 8 Juli 2014

KETUA STMIK ATMA LUHUR PANGKALPINANG



Dr. Moedjiono, M.Sc

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran ALLAH SWT karena atas rahmat dan hidayahNya, Tidak lupa, Shalawat serta salam kita junjungkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya hingga akhir zaman. Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program Strata Satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi di STMIK Atma Luhur Pangkalpinang. Judul skripsi ini adalah **“PENILAIAN TERHADAP SISTEM INFORMASI HOTEL DENGAN MENGGUNAKAN COBIT *FRAMEWORK* 4.0 STUDI KASUS PADA HOTEL SANTIKA BANGKA”**.

Penulis mengucapkan terimah kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terimah kasih disampaikan kepada :`

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan dan kekuatan serta kesehatan jasmani dan rohani dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Orang Tua Tercinta dan keluarga, yang telah memberikan semangat, kasih sayang, perhatian dan doa untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Yuyi Andrika, M. Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Bapak Wishnu Aribowo Probonegoro, M.Kom selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu.
5. Seluruh Dosen dan Staf yang ada di STMIK ATMA LUHUR PANGKALPINANG.
6. Bapak Samsul Johansyah selaku HR Manager yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan riset di Hotel Santika Bangka.
7. Dwi Hasthika yang selalu ada membantu dan kasih semangat.
8. Keluarga besar cucu atok, Atok, Ajaw, Aming, Ogenk, Desi, Suteng, DLL.
9. Seluruh teman-teman Sistem Informasi dan Teknologi Informasi angkatan 2010 yang selalu memberikan motivasi dan diskusi bagi penulis.

Penulis menyampaikan terimah kasih banyak dan juga permohonan maaf kepada semua pihak, apabila selama ini terdapat hal yang kurang berkenan. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian. Amien Ya Robbal Alamien.

Pangkalpinang, Juli 2014

Penulis

ABSTRACTION

Hotel is one of the factors supporting tourism. In management, the hotel must be responsive to changes in the environment. Similarly, the Hotel Santika Bangka which is one of the five star hotels in farts. Where the Hotel Santika Bangka continue to develop the quality of information systems services. But there are some things that have not been understood by the company on how well information technology management.

In order to assess the maturity level of IT governance in the information system at the Hotel Santika Bangka using COBIT Framework 4.0 with a focus on the domain PO (Plan and Orgonise) consisting of PO1, PO3, PO5, PO7, PO9, PO10. AI (Acquire and Implement) consisting of AI1, AI2, AI5, AI6. DS (Delivery and Support) consists of DS1, DS4, DS5, DS7, DS10, DS11 and ME (Monitor and Evaluate) consists of ME1. case studies in Hotel Santika Bangka. COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology) version 4.0 is a standard model of IT governance are gaining widespread recognition and published by ISACA (Information Sytem Audit and Control Association).

For this research, researcher using data analysis techniques with the observation, interviews, library research, and distribute questionnaires to some respondents. From calculating the questionnaires data that has been answered by the respondents, maturity level of the information technology governance of Hotel Santika Bangka Company determined. From the result of the data that has been conducted, the researcher found that maturity level from the assessment of information systems in Hotel Santika Bangka is on average level of maturity 2.664. At this level the company has procedures and mechanisms are well and clear about the management of information technology and has communicated and well socialized at all of company's management levels and also it has recognize business requirements on information technology strategic planning, monitoring strategy planning by making the right decisions, and measure the level of effectiveness.

Keywords: COBIT, Maturity Level, Plan and Organize, Acquire and Implement, Delivery and Support, Monitoring and Evaluate.

ABSTRAKSI

Hotel merupakan salah satu faktor pendukung pariwisata. Dalam pengelolaannya, hotel harus responsif dan tanggap terhadap perubahan lingkungan. Begitu pula dengan Hotel Santika Bangka yang merupakan salah satu hotel berbintang lima di Bangka. Dimana Hotel Santika Bangka terus melakukan pengembangan kualitas sistem informasi pelayanannya. Namun ada beberapa hal yang belum dipahami oleh perusahaan tentang bagaimana pengelolaan teknologi informasi yang baik

Untuk melakukan penilaian tingkat kematangan tata kelola TI pada sistem informasi di Hotel Santika Bangka dengan menggunakan *Framework* COBIT 4.0 dengan fokus pada domain PO (*Plan and Organise*) yang terdiri dari PO1, PO3, PO5, PO7, PO9, PO10. AI (*Acquire and Implement*) yang terdiri dari AI1, AI2, AI5, AI6. DS (*Delivery and Support*) terdiri dari DS1, DS4, DS5, DS7, DS10, DS11 dan ME (*Monitor and Evaluate*) terdiri dari ME1. studi kasus di Hotel Santika Bangka. COBIT (*Control Objective for Information and Related Technology*) versi 4.0 merupakan model standar Tata Kelola TI yang mendapatkan pengakuan secara luas dan di publikasikan oleh ISACA (*Information System Audit and Control Association*).

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik analisa data dengan observasi, wawancara, studi pustaka dan menyebarkan kuisioner ke beberapa responden. Dari data kuisioner kemudian dilakukan perhitungan sehingga bisa mengetahui tingkat kematangan teknologi informasi yang ada di Hotel Santika Bangka. Dari hasil data yang sudah dilakukan penulis menemukan bahwa tingkat kematangan (*Maturity level*) terhadap penilaian sistem informasi hotel di Hotel Santika Bangka adalah pada rata-rata tingkat kematangan level 2.664. Pada level ini hotel telah memiliki prosedur dan mekanisme yang baik dan jelas mengenai manajemen teknologi informasi dan telah berkomunikasi dan tersosialisasikan dengan baik di seluruh jajaran manajemen perusahaan serta telah mengetahui kebutuhan bisnis dalam perencanaan strategi teknologi informasi, melakukan pengawasan perencanaan strategi dengan membuat keputusan yang tepat, dan mengukur tingkat efektivitasnya.

Kata Kunci : COBIT, *Maturity Level*, *Plan and Organise*, *Acquire and Implement*, *Delivery and Support*, *Monitor and Evaluate*.

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRACTION	v
ABSTRAKSI	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Metode Penelitian	2
1.5 Tujuan Penulisan	3
1.6 Sistematika Penulisan	3
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Sistem Informasi dan Teknologi Informasi	5
2.1.1 Sistem Informasi	5
2.1.2 Teknologi Informasi	7
2.2 Audit Sistem Informasi.....	8

2.2.1	Pengertian Audit	8
2.2.2	Sejarah Audit	9
2.2.2.1	Sejarah Audit secara umum.....	9
2.2.2.2	Sejarah Audit Sistem Informasi.....	12
2.2.3	Jenis-jenis Audit	13
2.3	Tata Kelola Teknologi Informasi (<i>IT Governance</i>).....	14
2.3.1	Pengertian Tata kelola TI	14
2.3.2	Area fokus Tata Kelola Teknologi Informasi	15
2.4	<i>Control Objectives for Information and Related Technology</i> (COBIT)	17
2.4.1	Pengertian COBIT	17
2.4.2	Sejarah COBIT	18
2.4.3	Kerangka Kerja COBIT	19
2.4.3.1	<i>Plan and Organaise</i>	20
2.4.3.2	<i>Acquire and Implement</i>	22
2.4.3.3	<i>Deliver and Support</i>	24
2.4.3.4	<i>Monitor and Evaluate</i>	27
2.5	Maturity Level	28
2.5.1	Pengertian <i>Maturity Level</i>	28
2.5.2	Manfaat <i>Maturity Level</i>	28
2.5.3	Teknik Pengukuran Ordinal	29
2.5.4	Tabel <i>Maturity Level</i>	30
 BAB III DESAIN PENELITIAN		
3.1	Profil Hotel Santika	32

3.1.1	Sejarah Hotel Santika	32
3.2	Visi dan Misi Hotel Santika	33
3.2.1	Visi	33
3.2.2	Misi	33
3.2.3	Struktur Organisasi Hotel Santika	34
3.3	Tugas Pokok Hotel Santika	35
3.4	Metode Penelitian	46
3.5	Sampel Penelitian	47
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	48
3.7	Desain Penelitian	49
3.8	Tahapan Penelitian	50
3.9	Teknik Analisa Data	59
3.7.1	Deskriptif	59
3.7.2	Metode Kuantitatif	59
3.10	Jadwal Penelitian	60
 BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN		
4.1	Data Responden	61
4.2	Hasil Perhitungan <i>Maturity Level</i>	62
4.2.1	Tingkat Kedewasaan pada <i>Plan and Organaise</i>	62
4.2.2	Tingkat Kedewasaan pada <i>Acquire and Implement</i>	63
4.2.3	Tingkat Kedewasaan pada <i>Deliver and Support</i>	64
4.2.4	Tingkat Kedewasaan pada <i>Monitor and Evaluate</i>	66
4.3	Hasil evaluasi terhadap tingkat kematangan (<i>Maturity Level</i>) Yang ada di Hotel Santika Bangka.....	66

4.4	Usulan Perbaikan	70
4.4.1	Rekomendasi perbaikan pada Aspek Manajerial	70
4.4.2	Rekomendasi Perbaikan terhadap <i>Hardware</i> (Perangkat Keras)	81
4.4.3	Rekomendasi Perbaikan terhadap <i>Software</i> (Perangkat Lunak)	82
4.4.4	Rekomendasi Perbaikan terhadap jaringan	82

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	83
5.2	Saran	84

DAFTAR PUSTAKA	85
-----------------------------	----

LAMPIRAN A Kuisisioner Belum Diisi.....	
--	--

LAMPIRAN B Kuisisioner Yang Telah Diisi Responden	
--	--

LAMPIRAN C Perhitungan <i>Maturity Level</i>	
---	--

LAMPIRAN D <i>Linking Process</i>	
--	--

LAMPIRAN E Surat Keterangan Riset Dan Kartu Bimbingan	
--	--

LAMPIRAN F Dokumentasi <i>It Process</i>	
---	--

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Area fokus tata kelola TI	16
Gambar 2.2 Kerangka kerja Cobit	19
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Hotel Santika.....	34
Gambar 3.2 Tujuan dan sasaran / <i>Business Goals</i> Hotel Santika.....	49
Gambar4.1 Grafik <i>maturity level</i>	67

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 2.1	Tabel Perhitungan maturity level	29
Tabel 2.2	Teknik Pengukuran Ordinal	29
Tabel 2.3	Tabel Maturity Level.....	30
Tabel 3.1	Tabel Data Responden.....	48
Tabel 3.2	Pemetaan Tujuan dan Sasaran Perubahan ke <i>Business Goals</i> COBIT 4.0.....	51
Tabel 3.3	<i>Business Goals</i> Hotel Santika ke <i>business Goals</i> COBIT 4.0.....	52
Tabel 3.4	<i>Business Goals</i> COBIT 4.0 ke <i>IT Goals</i> COBIT 4.0.....	54
Tabel 3.5	<i>IT Goals</i> ke <i>IT Process</i>	55
Tabel 3.6	Kerangka Kerja (<i>IT Process</i>).....	57
Tabel 3.7	Jadwal penelitian.....	60
Tabel 4.1	Tabel Responden.....	61
Tabel 4.2	Tingkat Kematangan pada Domain <i>Plan and Organise</i> (PO).....	62
Tabel 4.3	Tingkat Kematangan pada Domain <i>Acquire and Implement</i> (AI).....	63
Tabel 4.4	Tingkat Kematangan pada Domain <i>Delivery and Support</i> (DS).....	64
Tabel 4.5	Tingkat Kematangan pada Domain <i>Monitor and Evaluate</i> (ME).....	65
Tabel 4.6	Rekapitulasi Hasil Perhitungan Tingkat Kematangan pada 15 Proses.....	66
Tabel 4.7	Nilai <i>Maturity Level</i>	69