

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Penelitian

Puri Saron Hotel Seminyak merupakan salah satu hotel bintang empat yang terletak di kabupaten Badung Bali. Dalam perkembangan bisnis akomodasi tidak lepas dari keterkaitan dengan teknologi informasi. Hal tersebut menuntut setiap pelaku bisnis akomodasi untuk menyediakan sarana dan prasarana teknologi informasi yang terkini demi kelancaran pengelolaannya. Penggunaan teknologi informasi pada suatu perusahaan tentu akan membawa banyak keuntungan bagi perusahaan tersebut jika dikelola secara optimal. Peningkatan peran teknologi informasi kedepannya harus setara, bahkan diharapkan bisa melebihi dari investasi yang sudah dikeluarkan. Peningkatan peran teknologi informasi menuntut manajemen Puri Saron Hotel Seminyak dalam memanfaatkan teknologi informasi sebagai salah satu cara untuk mencapai tujuan bisnis dengan perencanaan yang matang. Diperlukan tata kelola teknologi informasi yang baik dimulai dari perencanaan sampai dengan implementasi agar perusahaan tersebut dapat berjalan secara optimal. Seringnya terjadi masalah dalam penyampaian informasi antar departemen membuat tingkat pelayanan *guest satisfaction* yang diberikan menjadi rendah. Berdasarkan dari *guest review* yang diterima, hampir 50% menyatakan kurang puas terhadap layanan yang disediakan pihak manajemen yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi. Dalam proses operasionalnya Puri Saron Hotel Seminyak menggunakan sistem *VHP (Visual Hotel Program)* untuk

mendukung berlangsungnya semua kegiatan. Meskipun sudah menggunakan sistem VHP, namun masih banyak kegiatan yang dilakukan secara manual. Hal itu disebabkan karena sistem VHP masih belum bisa digunakan secara maksimal dan kurang mendukung dalam kegiatan operasionalnya. Selain itu beberapa departemen yang tidak mendukung penggunaan sistem tersebut, misalnya bagian *kitchen* dan *purchasing*. Permintaan pembelian oleh bagian *kitchen* dan *purchasing* masih menggunakan formulir secara manual, yaitu dengan mengisi *PR (Purchase Requisition)* yang seharusnya sudah bisa dibuat secara online. Pada kenyataannya pihak manajemen belum pernah mengevaluasi tata kelola teknologi informasi di Puri Saron Hotel Seminyak. SDM yang dimiliki saat ini terutama di bidang teknologi informasi kurang mendapatkan pelatihan khusus dalam mendukung pemanfaatan teknologi informasi yang terkini.

Ruang lingkup tata kelola teknologi informasi sangat luas, terdapat beberapa *Framework* yang tersedia untuk mengevaluasi tata kelola teknologi informasi. Berbagai *Framework* tata kelola teknologi informasi diantaranya adalah ITIL (*The Information Technology Infrastructure Library*), yaitu seperangkat konsep dan praktik untuk mengelola layanan teknologi informasi, pengembangan dan operasi teknologi informasi. ISO (*International Organization for Standardization*), yaitu kerangka kerja yang digunakan secara khusus untuk sistem tata kelola keamanan informasi. COBIT (*Control Objective for Information and Related Technology*) merupakan seperangkat pedoman umum (*best practice*) untuk manajemen teknologi informasi yang dibuat oleh *Information System Audit and Control Association (ISACA)* dan *IT Governance Institute (ITGI)*. COBIT memiliki keunggulan dalam menyediakan kerangka pengambilan keputusan

Jogiyanto & Abdillah (2011). COBIT 5 merupakan generasi terbaru yang sering diaplikasikan oleh banyak perusahaan pada bidang bisnis untuk melakukan evaluasi ISACA (2012a). Dalam COBIT 5 terdapat beberapa domain seperti *Evaluate Direct and Monitor* (EDM), *Align Plan and Organise* (APO), *Build Acquire and Implement* (BAI), *Deliver Service and Support* (DSS), dan *Monitor Evaluate and Assure* (MEA), dimana beberapa domain yang ada pada *Framework* COBIT 5 akan digunakan sebagai acuan dalam melakukan evaluasi tata kelola teknologi informasi. Dengan harapan perusahaan akan merasa bahwa investasi dalam teknologi informasi memberikan benefit yang maksimal bagi proses bisnis yang dikelola.

Hasil dari penelitian sebelumnya yang menggunakan *Framework* COBIT 5 oleh Indriati (2015) dan Saputro (2016) menemukan bahwa tata kelola teknologi informasi yang sedang berjalan di Direktorat Jendral Administrasi Hukum Umum (Ditjen AHU) dan kantor regional I Badan Kepegawaian Negara (BKN) Yogyakarta sebagian besar masih pada level 0 sampai level 1. Kendala dari penelitian tersebut ialah belum mengkaji lebih dalam mengenai penyusunan Standar Operasional Prosedur untuk mendukung penilaian kinerja. Serta belum adanya upaya pembenahan dalam tata kelola TI pada beberapa elemen dalam domain APO (*Align, Plan and Organise*) dan MEA (*Monitor, Evaluate and Assess*) yang akan dilengkapi dalam penelitian ini. Berdasarkan uraian tersebut maka pada penelitian ini akan dilakukan evaluasi tata kelola teknologi informasi menggunakan *Framework* COBIT 5 pada Puri Saron Hotel Seminyak. Mengacu pada beberapa domain yang terdapat pada *Framework* COBIT 5 dengan harapan mendapatkan hasil evaluasi tata kelola teknologi informasi yang baik, serta dapat memberikan

rekomendasi yang dapat dipertimbangkan oleh pihak Puri Saron Hotel Seminyak dalam rangka mengembangkan teknologi informasi yang telah ada.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut.

1. Perusahaan belum pernah melakukan evaluasi terhadap tata kelola teknologi informasi di Puri Saron Hotel Seminyak.
2. Perusahaan belum melakukan pengawasan secara mendalam mengenai tata kelola teknologi informasi di Puri Saron Hotel Seminyak.
3. Terdapat beberapa masalah teknis yang sering terjadi diantaranya proses *check-in*, *check-out* serta laporan audit dengan sistem *VHP* tidak optimal, beberapa perangkat penunjang TI tidak bekerja secara maksimal.

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Agar penelitian terfokus dan tidak terjadi perluasan pembahasan dari yang dimaksudkan, penelitian ini dibatasi dengan menggunakan acuan framework COBIT 5 dengan fokus pada “Bagaimana mengendalikan biaya TI, bagaimana menggunakan sumber daya TI dengan cara yang paling efektif dan efisien, apa pilihan sumber yang paling efektif dan efisien” dalam *Stakeholder Needs*.

## **1.4 Rumusan Masalah**

Berikut merupakan Perumusan masalah dalam penelitian ini.

1. Bagaimana hasil evaluasi tata kelola teknologi informasi Puri Saron Hotel Seminyak menggunakan *Framework* COBIT 5?

2. Bagaimana rekomendasi tata kelola teknologi informasi Puri Saron Hotel Seminyak menggunakan *Framework* COBIT 5?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, maka tujuan yang diharapkan dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Mendeskripsikan hasil evaluasi tata kelola teknologi informasi Puri Saron Hotel Seminyak menggunakan *Framework* COBIT 5.
2. Merumuskan rekomendasi setelah dilakukan evaluasi tata kelola teknologi informasi Puri Saron Hotel Seminyak menggunakan *Framework* COBIT 5.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Suatu manfaat yang didapatkan dari sebuah penelitian , yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut.

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis sebagai tambahan referensi dalam hal evaluasi tata kelola teknologi informasi bagi kampus. Memperluas wawasan bagi penulis sekaligus memperoleh pengetahuan empirik mengenai evaluasi tata kelola teknologi informasi dengan *Framework* COBIT 5.

2. Manfaat Praktis

Meningkatkan kualitas tata kelola teknologi informasi bagi Puri Saron Hotel Seminyak, serta mampu mengoptimalkan pelayanan berdasarkan hasil evaluasi tata kelola teknologi informasi dengan *Framework* COBIT 5.