

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut Mc. Intosh dan Goeldner mengatakan pariwisata sebagai sekumpulan fenomena yang terhubungan yang tumbuh dari interaksi antar wisatawan, para pengusaha dengan pemerintah dan masyarakat tuan rumah atau masyarakat lokal (Widanaputra, Suprasto, Aryanto, & Sari, 2009, p. 3). Pariwisata merupakan sektor yang penting dalam perekonomian sebagai sumber ekonomi negara dan masyarakat. Tidak bisa di pungkiri bawasan batam adalah salah satu destinasi favorit wisatawan luar negri, terbukti dengan adanya kunjungan 1.161.581 wisman ke kota batam yang berdampak pada kenaikan devisa menjadi Rp 3,71 triliun (3,24 persen dari devisa negara) dengan demikian batam menyumbang devisa sekitar 3,58% bagi negara. Ada sekitar 40 hotel berdiri di kota batam (Batam.go.id, 2017). Salah satunya adalah Hotel Holiday Inn Resort Batam, hotel berbintang 4 yang terletak di kawasan marina. Hotel Holiday Inn Resort Batam sendiri memiliki luas tanah sekitar 2,3 hektar, dibangun pada tahun 1997, kontruksi oleh PT. Kienta Indonusa dengan *coundutel concept (condominium)*. Soft openingnya dilakukan pada tanggal 2 desember 1999, dengan jumlah kamar y ang di jual 189 kamar (Data HRD Holiday Inn Resort, 2018).

Dalam perkembangannya Hotel Holiday Inn Resort Batam memanfaatkan TI sebagai sarana untuk mencapai tujuan bisnis dari internal hotel itu sendiri, salah satunya yaitu dengan membuat suatu sistem yang bertujuan untuk memudahkan baik untuk karyawan ataupun pihak manajemen dalam berbagi informasi dan penunjang kegiatan operasional perusahaan. sistem informasi sendiri menurut O'Berien (2005:5) dalam jurnalnya (Dewi, Tanuwijaya, Haryanto, & Mastan, n.d.) sistem informasi adalah kombinasi teratur dari orang-orang, *hardware*, *software*, jaringan komunikasi dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam suatu organisasi. Sistem ini diberi nama Sistem Informasi *Human Resources* atau nama lainnya adalah HITPAY, Sistem Informasi *Human Resources* ini, di dalamnya menampilkan informasi tanggal, informasi kegiatan hotel, informasi jadwal kerja, informasi perorangan dari karyawan, informasi gaji, informasi hak cuti dan informasi lembur. dalam proses penginputan dilakukan oleh staff dari HRD dan *Dephead* dari masing-masing departemen.

Audit sistem informasi merupakan proses pengumpulan dan pengevaluasian bukti, dengan di rumuskannya konsep audit sistem informasi dan perkembangannya tidak lepas dari *electronic data processing auditor association* (EDPAA), yang berdiri pada tahun 1969, yang sekarang lebih dikenal dengan *Information Systems Audit and Control Association* (ISACA). Audit sistem informasi meliputi pemeriksaan Tata Kelola teknologi informasi menyeluruh (IT Governance), atau audit pengembangan sistem komputerisasi (*systems development life cycle*) aplikasi tertentu saja (Gondodiyoto, Hendarti, & Ariefan,

2007, p. 25). Dengan pesatnya perkembangan komputer khususnya pada aplikasi mendorong lahirnya Information Systems Audit and Control Association (ISACA), Salah satu alat yang dapat digunakan untuk mengaudit sistem informasi adalah dengan menggunakan Framework Cobit (*Control Objective For Information and Related Technology*). Cobit mendefinisikan tujuan bisnis terkait dengan aktivitas teknologi informasi yang umumnya ada di perusahaan . Pengukuran informasi melalui audit teknologi informasi dengan mengacu pada contoh yang baik (*best prastice*) berdasarkan kerangka kerja Cobit . Adapun Framework Cobit yang digunakan sebagai pemilihan dan penekanan adalah Cobit 4.1. Cobit itu sendiri adalah kerangka kerja domain yang terdiri dari sekumpulan Proses TI yang mempresentasikan aktivitas yang dapat di kendalikan dan terstruktur (Arumana et al., 2007), Cobit merupakan a set of best practices (*framework*) bagi pengelolaan teknologi informasi(IT management). Model Cobit adalah kulminasi dari evolusi ISACA's *control objectives* (Gondodiyoto et al., 2007, p. 25). Kerangka kerja tersebut menyediakan model proses, yang umumnya ditemukan dalam aktivitas TI dalam 4 Domain proses yang saling terkait, yaitu: *Plant and Organize* (PO), *Acquire and Implement* (AI), *Delivery and Support* (DS) Serta *Monitor and Evaluate* (ME).

Suatu organisasi dapat dianggap sukses membangun teknologi informasi dalam suatu kerangka sistem informasi yang lengkap apabila telah memenuhi kriteria ukuran informasi berdasarkan kerangka kerja Cobit. Walaupun sudah menggunakan sistem informasi, Namun dalam penerapannya masih sering mengalami beberapa masalah seperti : 1)Tidak adanya kecocokan data hak cuti

karyawan pada sistem yang mengakibatkan pengajuan cuti masih menggunakan manual, 2) Data absensi karyawan 3) Data karyawan 4) Akses sistem 5) Keterbatasan jumlah dan tingkat kemampuan sdm yang menguasai sistem 6) Kesalahan penggunaan 7) Kurangnya dukungan dan layanan dari pihak manajemen dan pengembang sistem 8) Kesulitan dalam pengambilan data kembali (Data HRD Holiday Inn Resort, 2018), karena dari itu pentingnya dilakukan audit terkait proses yang terjadi sehingga hasil akhir dapat di berlakukukan asas SI yang lebih efektif atau efisien. Penelitian ini dilakukan untuk mengaudit Focus area pada Tata Kelola TI *Performance and measure* proses TI pada sistem informasi *Human Resources* hotel Holiday Inn Resort Batam. Kesuksesan suatu perusahaan sendiri bisa dilihat dari kemampuan dalam memahami dan mengelola resiko yang mungkin timbul saat pengimplementasian teknologi yang baru (Sarno, 2009, p. 2). Setiap sistem yang sudah diterapkan dalam suatu perusahaan atau instansi memerlukan proses, yaitu proses pengujian infrastruktur teknologi informasi apakah sistem yang sedang digunakan dapat menjamin keamanan aset yang dimiliki, integritas data, dan efektifitas operasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan.

Menurut (*IT Governance Institute 2007*) dalam jurnalnya (Wisda, 2016) adalah sebuah kerangka kebijakan prosedur dan kumpulan proses-proses yang bertujuan untuk mengarahkan dan mengendalikan perusahaan dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan dan memberikan tambahan nilai bisnis

Pada Tata Kelola TI *Performance Measurement* sendiri bertujuan untuk menilai kelayakan dan proses TI yang harus diawasi pada sistem informasi

Human Resources secara berkala menurut setandar Cobit 4.1, yaitu: mengawasi dan mengevaluasi kinerja TI, mengawasi dan mengevaluasi kontrol internal, memastikan pemenuhan, menyediakan Tata Kelola TI dan pemenuhan terhadap kebutuhan eksternal. Evaluasi sendiri adalah suatu proses untuk menyediakan informasi mengenai hasil penilaian atas permasalahan yang ditemukan (Husni, 2010). Evaluasi juga, adalah sebuah proses menentukan hasil yang telah dicapai dari beberapa kegiatan yang direncanakan untuk mendukung tercapainya tujuan (Alindita, 2008). Berdasarkan masalah yang di temukan penelitian ini berfokus area pada Tata Kelola TI *Performance Measurement*, pada Domain: *Delivery and Support* (DS) DS1, DS2, DS3, DS4, DS7 *Monitor and Evaluate* (ME) ME1, ME4, dan *Plant and Organize* (PO) PO7. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Audit Sistem Infomasi Human Resources Menggunakan Framework Cobit 4.1 Pada Hotel Holiday Inn Resort Batam ”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dari masalah maka peneliti mengidentifikasi masalah yang timbul sebagai berikut

1. Belum adanya audit berkaitan dengan Tata Kelola dari TI, sehingga banyak masalah yang tidak terdokumentasikan yang mengakibatkan kesulitan dalam penyelesaian maslah yang timbul berkaitan dengan sistem.

2. Kurangnya dukungan dari pihak ketiga atau vendor, yang mengakibatkan kesulitan disaat akan berkonsultasi mengenai masalah yang timbul.
3. Dari pihak user/karyawan belum terlalu mengetahui manfaat dari penerapan dan penggunaan sistem informasi human Resources, sehingga sedikit yang menggunakan dan meng akses.
4. Adanya ketidak cocokan dan kesulitan dalam pengajuan cuti dalam sistem, yang mengakibatkan pengajuan cuti masih melalui departemen masing-masing.
5. Kesulitan dalam pengambilan data dan penemuan kembali data dalam sistem
6. Kurangnya kepedulian user terhadap Tata Kelola TI yang sudah di buat, sterlihat seperti tidak di buatnya form keterlambatan di saat user terlambat masuk kerja.

1.3. Pembatasan Masalah

Karena adanya keterbatasan waktu dan biaya, maka penelitian ini terbatas pada:

1. Data yang dihimpun periode februari 2018 sampai Maret 2019;
2. Objek yang teliti adalah Sistem Informasi *Human Resources* pada Hotel Holiday Inn Resort Batam;

3. Data yang di gunakan dalam analisa dan pembahasan adalah data primer yang bersumber dari wawancara, selanjutnya dilakukan tahap tinjauan terhadap temuan dan hasil audit metode penilaian menggunakan pendekatan *Maturity Level*;
4. Hasil penelitian berupa dokumen temuan hasil audit, analisis dan rekomendasi hasil audit berdasarkan audit yang dilakukan;
5. Penelitian berfokus Area Tata Kelola TI *Performance Measurement*.
Domain: *Delivery and Support* (DS) DS1, DS2, DS3, DS4,DS7, *Monitor and Evaluate* (ME) ME1, ME4, dan *Plant and Organize* (PO) PO7;

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana mengetahui kinerja dan pengukuran proses tata kelola TI pada sistem informasi *Human Resources* diukur menggunakan *Framework Cobit 4.1*, Dengan analisa *Control Objective* dan analisa *Maturity Level*.
Focus area *Performance Measurement* pada Domain: *Delivery and Support* (DS) DS1, DS2, DS3, DS4,DS7, *Monitor and Evaluate* (ME) ME1, ME4, dan *Plant and Organize* (PO) PO7.
2. Bagaiman mengukur tingkat kematangan (*Maturity level*) dari penerapan Sistem Informasi *Human Resources* pada Hotel Holidoday Inn Batam.

3. Bagaimana memahami, menganalisis dan memberikan rekomendasi hasil audit dari Sistem Informasi *Human Resources* pada Hotel Holiday Inn Batam, berdasarkan hasil perhitungan tingkat kematangan (*maturity* dan nilai kesenjangan *level*) dan nilai kesenjangan (*gap*) untuk mencapai tingkat kematangan proses yang lebih tinggi.

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kinerja dan pengukuran proses tata kelola TI pada Sistem Informasi *Human Resources* pada Hotel Holiday Inn Batam , diukur menggunakan *Framework* Cobit 4.1, Dengan analisa *Control Objective* dan analisa *Maturity Level*, Focus area *Performance Measurement* pada Domain: *Delivery and Support* (DS) DS1, DS2, DS3, DS4, DS7, *Monitor and Evaluate* (ME) ME1, ME4, dan *Plant and Organize* (PO) PO7.
2. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kematangan (*Maturity level*) dari penerapan Sistem Informasi *Human Resources* pada Hotel Holiday Inn Batam.
3. Memberikan penilaian hasil analisis dan rekomendasi berkaitan dengan penerapan Sistem Informasi *Human Resources* pada Hotel Holiday Inn Batam, berdasarkan hasil perhitungan tingkat kematangan dan tingkat

kepentingan dan nilai kesenjangan untuk mencapai tingkat kematangan proses yang lebih tinggi.

1.6. Manfaat Penelitian

Hasil akhir dari penelitian ini di harapkan dapan memberikan manfaat dan berguna sebagai berikut:

1.6.1. Aspek Teoritis

- a. Dijadikan sebagai syarat dalam menempuh gelar sarjana di lingkungan perkuliahan Universitas Putra Batam.
- b. Menambah pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan *Framwork* Cobit 4.1.
- c. Bisa dijadikan bahan bacaan dan juga literature bagi penelitian yang memiliki kemiripan dengan vaiable/objek penelitiannya.
- d. Menambah dan memberi pengetahuan berkaitan dengan manfatat dari penerapan tata kelola TI khususnya bagi pihak manajemen dan karyawan pada Hotel Holiday Inn Resort Batam.

1.6.2. Aspek Praktis

a. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan bagi penulis mengenai proses audit yang berlandaskan *Framework* Cobit 4.1, juga memperoleh kondisi aktual tentang kinerja dan pengukuran tingkat kematangan (*maturity level*) proses TI pada Sistem Informasi *Human Resources* pada Hotel Holidoday Inn Batam.

b. Bagi Pihak Perusahaan

Memberikan temuan hasil audit, serta rekomendasi hasil audit bisa di jadikan sebagai masukan atau saran untuk peningkatkan baik dari mulai pengawasan dan evaluasi pada proses TI yang sudah di implementasikan pada Sistem Informasi *Human Resources* pada Hotel Holiday Inn Resort Batam.