

# Studi Analisis Sistem Informasi pada Hotel Bintang Flores Labuan Bajo dengan Pendekatan Kerangka Kerja *COBIT*

Damiano De Feuster Tegar Soleman<sup>1</sup>, Asri Samsiar Imananda<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>*Sistem Informasi, Universitas Merdeka Malang. 085816224658*  
*e-mail: anssoleman06@gmail.com, <sup>1</sup>asri.ilmnanda@unmer.ac.id<sup>2</sup>*

---

## ABSTRAK

### **Kata Kunci:**

Sistem Informasi  
Hotel  
Labuan Bajo  
COBIT

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)*. 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.

## ABSTRACT

### **Keyword:**

Information Systems  
Hotel  
Labuan Bajo  
COBIT

*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. 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.*

## I. PENDAHULUAN

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). Sekumpulan informasi yang terdiri dari kumpulan elemen yang saling berhubungan untuk menghasilkan informasi pada topik tertentu. Arus informasi dalam sistem informasi harus diklasifikasikan karena berbagai pengguna memiliki kebutuhan informasi yang berbeda. Kriteria sistem informasi termasuk kerincian, efektivitas, dan efisiensi.

Teknologi dan ilmu pengetahuan menjadi semakin maju dan hal ini menimbulkan banyak tantangan dalam dunia usaha, khususnya Hotel Bintang Flores Labuan Bajo yang di mana 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).

*COBIT* adalah framework manajemen IT untuk manajemen, departemen kontrol, fungsi audit, dan pemilik proses bisnis. Control Objective for Information and Related Technology (*COBIT*), salah satu program terbaik, menetapkan garis besar untuk manajemen IT (Nainggolan, 2021). Kerangka kerja *COBIT* terdiri dari 34 tujuan kontrol tingkat tinggi yang menjelaskan proses TI dalam empat bidang: Perencanaan dan Organisasi, Pembeli dan Pelaksanaan, Pengiriman dan Dukungan, dan Pengawasan dan Evaluasi. Untuk memastikan bahwa hasil proses TI memenuhi persyaratan bisnis, hasil harus diukur dan dievaluasi secara berkala.

Perencanaan dan pengorganisasian, atau "PO", mencakup menentukan cara terbaik untuk menggunakan TI untuk membantu mencapai tujuan bisnis perusahaan. Domain ini berfokus pada cara strategi TI direncanakan dan diintegrasikan dengan strategi organisasi. Proses untuk memilih, mendapatkan, dan menerapkan teknologi informasi yang tepat adalah perhatian utama sektor pengadaan dan implementasi (AI). Solusi TI yang tepat harus disertakan dengan strategi implementasi yang direncanakan, yang kemudian dapat diterima, diterapkan, dan diintegrasikan ke dalam proses bisnis perusahaan. Target pengendalian domain DS 13 adalah: Layanan TI dan dukungan teknis seperti sistem keamanan, layanan berkelanjutan, pelatihan pengguna, dan pengelolaan data berkelanjutan adalah fokus domain pengiriman dan dukungan (DS). Bidang Pengawasan dan Evaluasi (MEA) melacak dan mengevaluasi pengendalian TI yang berlaku untuk setiap proses.

Untuk memastikan bahwa hasil proses TI memenuhi persyaratan bisnis, hasil harus diukur dan dievaluasi secara berkala. Sumber daya informasi yang dimiliki organisasi menghasilkan semua informasi ini, yang terdiri dari berbagai bagian penting, seperti: 1) Serangkaian program yang dikenal

sebagai aplikasi digunakan untuk memproses dan menampilkan data organisasi; 2) Informasi, yang dihasilkan dari pengolahan data pada awalnya, berisi informasi tentang interaksi dan transaksi sehari-hari dalam setiap proses bisnis yang dilakukan oleh suatu organisasi; 3) Infrastruktur mencakup berbagai perangkat keras dan teknologi informasi yang mendukung operasi aplikasi Anda, serta fasilitas fisik seperti tempat seluruh sistem dan teknologi informasi berada; dan 4) Manusia, yang menjalankan dan menggunakan sistem informasinya.

*RACI Chart* digunakan dalam *COBIT* untuk menunjukkan posisi dan tanggung jawab masing-masing fungsi organisasi untuk tugas-tugas tertentu yang berkaitan dengan pengendalian TI. Peran dan tanggung jawab individu terkait erat dengan proses pengambilan keputusan, di mana pihak-pihak yang mempunyai kewenangan mengambil keputusan bertanggung jawab untuk membuat keputusan. Tabel *RACI* pada *COBIT* 2019 menggunakan metode pemilihan responden; pemilihan responden dilakukan dengan memilih peran (role) pada tabel *RACI* dengan tingkat tanggung jawab *Responsible* dan *Accountable*, yang menunjukkan bahwa peran (role) tersebut lebih memahami praktik TI yang akan diteliti, sehingga data yang diolah lebih valid. (Nasiri, 2023). Untuk mendukung keberhasilan proses TI di area keempat, *RACI Chart* digunakan di setiap aktivitas tujuan pengendalian TI. Untuk memperjelas kegiatan dan menyesuaikan peran fungsi lain dalam kegiatan tertentu, peran dan tanggung jawab diberikan.

*RACI Chart* mendefinisikan apa dan siapa yang harus diberikan, termasuk: 1) *R = Responsible* atau pihak yang bertanggung jawab atas pelaksanaan operasi; 2) *A = Accountable* atau pihak yang memiliki wewenang untuk menerima atau menyetujui pelaksanaan tindakan; 3) *C = Consulted* yaitu pihak yang dikonsultasikan dan yang pendapatnya diperlukan untuk aktivitas (komunikasi arah); dan 4) *I = Informed* adalah pihak yang selalu mengirimkan informasi tentang aktivitas yang dilakukan.

*COBIT* menyadari bahwa penerapan tata kelola yang efektif tidak mudah dan memerlukan tingkat kematangan khusus. Model kematangan untuk mengawasi proses IT sehingga manajemen dapat mengetahui posisi perusahaan saat ini dan ke mana perusahaan ingin bergerak dapat dikategorikan menjadi enam tingkatan, paling tidak terkait dengan keberadaan dan kinerja proses manajemen IT (Prasetyo et al., 2011). Detail untuk masing-masing tingkat kematangan adalah 0-*Non-Existent* (Tidak ada), 1-*Initial/Ad Hoc* (Permulaan), 2-*Repeatable but Intuitive* (Pengulangan), 3-*Devined Process* (Terdefinisi), 4-*Manage and Measurable* (Dikelola) dan 5-*Optimised* (Optimal).

Pada penelitian Hussaini, et al. (2020) pemilihan domain *COBIT* Dilakukan dengan cara mempelajari dokumen bisnis PT. Batu Karang untuk mendapatkan kunjungan, misi dan strategi bisniserta berdiskusi dengan manajer divisi sistem informasi. Hal disaya bertujuan agar proses yang dibahas sesuai tujuan bisnis perusahaan dan sesuai dengan tujuan TI. Hasil penelitiannya adalah perusahaan telah mengimplementasikan proses TI untuk mencapai tujuan bisnisnya dengan mempertimbangkan perencanaan dan penyesuaian untuk meningkatkan kinerja. Selain itu, perusahaan telah mengubah proses bisnis yang masih dilakukan secara manual menjadi otomatis.

Selain itu, telah dibuat prosedur pengawasan yang akan dilakukan oleh staf yang berpengalaman dalam pengelolaan TI perusahaan untuk memantau kinerja TI sendiri sehingga proses bisnis PT. Batu Karang dapat dipantau dengan baik.

Penelitian Putra, et al. (2021) menggunakan model kapabilitas *COBIT 5* yang mengacu pada konsep model evaluasi berbasis kerangka kerja ISO/IEC 15504, standar prosedur ), yang diperbaharui oleh ISO . Hasil penelitiannya adalah analisis yang dilakukan menggunakan framework *COBIT 5*, layanan SISKKA di kampus STMIK Primakara, yang mencakup domain MEA 1, EDM 4, BAI 4, dan APO 4, telah melaksanakan tata kelola teknologi informasi cukup baik. Saat ini, prosedur manajemen TI untuk layanan SISKKA di kampus STMIK Primakara berada pada tingkat kematangan 2 (manajemen). Tingkat kapabilitas saat ini dikategorikan sebagai *partially achieved*, yang berarti penilaian yang diperoleh selama proses ini berkisar antara 50% dan 100%.

Pada penelitian Messakh dan Tanaamah (2021) menggunakan metode *COBIT 5*. Evaluasi kinerja terhadap penerapan tata kelola SI/TI dengan kerangka kerja *Cobit 5* dapat dimanfaatkan sebagai suatu reference model untuk memastikan kualitas penerapan tata kelola TI. Mereka menyatakan bahwa dengan menggunakan Model Penilaian Proses (PAM), tingkat kapabilitas diukur. Proses yang diukur pada DSS 1, DSS 2, DSS 3, DSS 4 dan DSS 6 pada tingkat 1 (Performed Process) menunjukkan bahwa proses telah dilaksanakan pada tingkat ini dan tujuan proses telah tercapai. Seperti yang ditunjukkan oleh pemeliharaan TI dan pengelolaan masalah, LTC UKSW rata-rata berada pada level 1, dan LTC USKW menyadari pentingnya manajemen TI dalam proses bisnis. Setiap subdomain memiliki saran untuk perbaikan. Rekomendasi ini akan memengaruhi tingkat kematangan seseorang saat ini dibandingkan dengan tingkat kematangan mereka yang ingin dicapai berikutnya, sehingga meningkatkan proses kinerja instansi.

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).

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kematangan tata kelola TI hotel diukur berdasarkan framework *COBIT*, apa saja kelemahan utama dalam tata kelola sistem informasi hotel yang perlu diperbaiki dengan bantuan *COBIT*, apa saja risiko utama yang dihadapi oleh sistem informasi hotel dan bagaimana *COBIT* dapat membantu dalam mengelolanya dan bagaimana rekomendasi perbaikan dan pengembangan sistem informasi hotel dapat dirumuskan berdasarkan analisis menggunakan framework *COBIT*.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kematangan tata kelola Ti sektor hotel berdasarkan framework *COBIT*, mengidentifikasi dan menyoroti kelemahan utama dalam tata kelola sistem informasi hotel yang perlu diperbaiki dengan bantuan *COBIT*, identifikasi risiko utama yang dihadapi sistem informasi hotel dan jelajahi peran *COBIT* dalam mengelolanya dan mengidentifikasi area utama yang perlu diperbaiki serta memberikan rekomendasi spesifik untuk peningkatan sistem informasi hotel sesuai dengan standar *COBIT*.

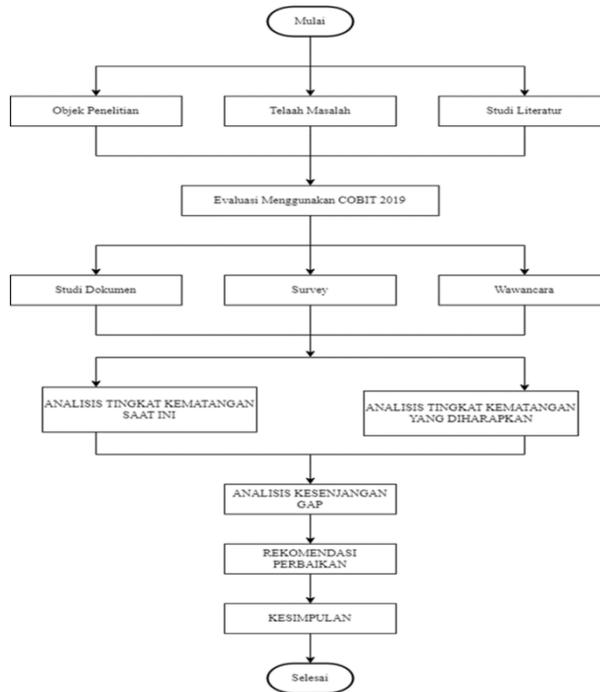
Peneliti memberikan batasan dalam penelitian ini yaitu penelitian ini berfokus pada nilai bisnis, keamanan data, kebutuhan regulasi, manajemen resiko, serta pengukuran kinerja pada hotel. Kemudian framework yang digunakan dalam Analisis Sistem Informasi Hotel Bintang Flores Labuan Bajo ini adalah *COBIT* 2019.

## II. METODE

Lokasi penelitian di Hotel Bintang Flores di Labuan Bajo, Flores, Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode kombinasi, metode kualitatif untuk mengetahui di mana sistem informasi dijalankan, budaya kerja, dan pandangan pelaksana kepentingan yang terlibat. Sedangkan metode kuantitatif untuk menghimpun informasi, menganalisis fenomena dan menguji hipotesis (Putra, et al., 2021). Data primer adalah informasi yang dikumpulkan secara langsung dari sumber aslinya tanpa mengalami perlakuan statistik apapun (anwar, 2019). Data sekunder adalah informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian (Nazir, 2017). Obserbasi dilakukan langsung pada Hotel Bintang Flores Labuan Bajo (Sugiyono, 2018). Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara tidak formal dengan responden. Para responden yang diwawancarai termasuk manajer hotel, staf TI, dan karyawan. Analisis data dilakukan melalui tiga metode yaitu: 1) Analisis tingkat kematangan saat ini (*as is*); 2) Analisis tingkat kematangan yang diharapkan (*to be*); dan 3) Analisis kesenjangan GAP. Kemudian peneliti memberikan rekomendasi perbaikan dan kesimpulan.

$$\text{Indeks Kematangan Atribut} = \frac{\sum(\text{Total Jawaban} \times \text{Bobot})}{\text{Jumlah Responden}} \quad (1)$$

$$\text{Tingkat Kesenjangan (GAP)} = (X - Y) \quad (2)$$



Gambar 1. Alur Penelitian

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Identifikasi Proses Teknologi Informasi

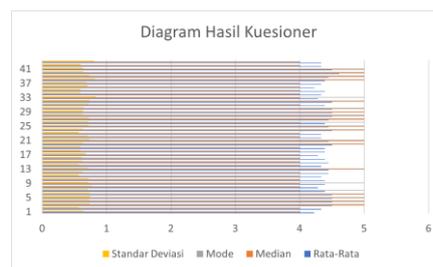
Tabel 1. Evaluasi Proses TI Hotel Bintang Flores Labuan Bajo

No.	IT Domain	IT Proses
1.	<i>Align, Plan, and Organize</i>	<i>APO01</i>
2.	<i>Build, Acquire, and Implement</i>	<i>BAI03</i>
3.	<i>Deliver, Service, and Support</i>	<i>DSS01</i>
4.	<i>Monitor, Evaluate, and Assess</i>	<i>MEA01</i>

Tabel 2. Deskripsi Proses TI

Domain Proses	Deskripsi Proses
<i>APO01</i>	Administrasi kerangka manajemen TI
<i>BAI03</i>	Kontrol Identifikasi dan Penyelesaian
<i>DSS01</i>	Pengendalian dan Manajemen Operasi Layanan TI
<i>MEA01</i>	Kontrol, penilaian, dan evaluasi kinerja dan kesesuaian

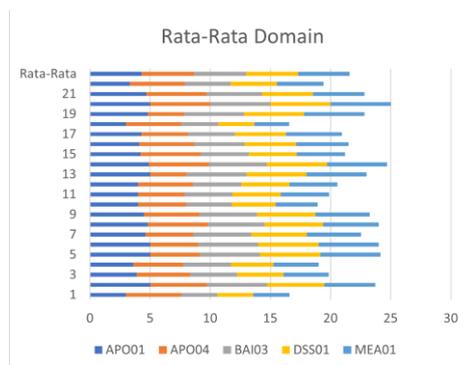
#### Kuesioner



Gambar 1. Diagram Hasil Kuesioner

Gambar 1 merupakan diagram hasil dari perhitungan statistik deskriptif untuk setiap pertanyaan. Dengan terkumpulnya data dari hasil kuesioner maka kita dapat melakukan yang namanya uji reliabilitas yang digunakan untuk menilai konsistensi internal dari sebuah kuesioner atau instrumen survey. Hasil pengujian reliabilitas terhadap semua variabel dengan Cronbach's Alpha lebih dari 0,7. Oleh karena itu dapat ditentukan bahwa semua instrumen penelitian ini adalah reliabel. Maka dapat digunakan untuk mengolah selanjutnya.

### Analisis Tingkat Kematangan Saat Ini (*as is*)



Gambar 2. Diagram Stacked Bar Rata-Rata Domain

Berdasarkan Gambar 2, series biru yang ada pada grafik itu merupakan nilai rata-rata dari jawaban kuesioner yang berkaitan atau berhubungan dengan domain APO01. Nilai rata-rata dari pertanyaan yang berkaitan dengan domain APO04 ditunjukkan oleh garis merah pada grafik. Pada grafik, garis kuning menunjukkan nilai rata-rata dari jawaban kuesioner yang terkait dengan domain BAI03. Nilai jawaban kuesioner yang terkait dengan domain DSS01 rata-rata ditunjukkan dalam garis hijau pada grafik. Nilai rata-rata dari jawaban kuesioner mengenai domain MEA01 ditunjukkan dalam garis biru pada grafik. Rata-rata pada grafik itu merujuk pada total rata-rata dari keseluruhan domain.

### Analisis Tingkat Kematangan yang Diharapkan (*to be*)

Berdasarkan analisa data survei, setiap domain sistem informasi hotel telah mencapai tingkat kematangan *Quantitatively Managed* (Tingkat 4) yang di mana itu diperoleh setelah dilakukannya pengukuran rata-rata untuk setiap jawaban kuesioner dari setiap responden, yang kemudian dikelompokkan berdasarkan domain yang sudah disiapkan sehingga dapat melakukan kalkulasi tingkat kematangan saat ini dari rata-rata setiap domain. Artinya, semua proses dikelola dengan baik melalui pengukuran dan pemantauan yang konsisten, memungkinkan manajemen membuat keputusan yang lebih akurat dan meningkatkan kinerja sistem secara keseluruhan. Oleh karena itu, optimalisasi diharapkan untuk tingkat kematangan berikutnya (Tingkat 5), di mana proses tidak hanya dipantau dan diukur, tetapi juga dioptimalkan secara berkelanjutan melalui inovasi dan

perbaikan secara berkala, memastikan efisiensi dan efektivitas maksimal di seluruh sistem informasi hotel.

### Analisis Kesenjangan GAP

Tabel 3. Kesenjangan GAP

Domain	Tingkat Kematangan Saat ini	Tingkat kematangan yang diharapkan	Kesenjangan(GAP)
APO01	4	5	1
APO04	4	5	1
BAI03	4	5	1
DSS01	4	5	1
MEA01	4	5	1

Saat ini framework TI dikelola dan diukur secara kuantitatif, namun masih kurang dalam hal otomatisasi dan penerapan teknologi terbaru dan optimasi.

### Rekomendasi Perbaikan

Setelah melakukan analisa sistem informasi yang ada di Hotel Bintang Flores Labuan Bajo menggunakan framework *COBIT* 2019 saya dapat menemukan bahwa tingkat kematangan setiap domain pada Hotel Bintang Flores Labuan Bajo ada pada tingkat kematangan level 4 (*Quantitatively Managed*), maka dari itu diperlukan adanya rekomendasi perbaikan sehingga mencapai tingkat kematangan pada level yang lebih baik. Berikut adalah beberapa rekomendasi perbaikan yang dapat saya usulkan:

APO01: 1) Implementasi Alat Optimalisasi: pilih dan implementasikan perangkat lunak manajemen TI yang mendukung otomatisasi dan real-time monitoring; dan 2) Pengembangan Proses Evaluasi: kembangkan prosedur evaluasi yang terstruktur dan sering untuk mengidentifikasi area yang membutuhkan optimalisasi, serta menggunakan analitik data untuk mengidentifikasi pola dan tren yang dapat dioptimalkan.

APO04: Kembangkan strategi inovasi yang jelas dan terstruktur untuk mengintegrasikan inovasi dalam setiap aspek operasional hotel, serta melakukan pelatihan dan workshop untuk staff mengenai pentingnya inovasi dan cara mengimplementasikannya.

BAI03: 1) Implementasikan alat optimalisasi untuk meningkatkan efisiensi dalam identifikasi dan pengembangan solusi; dan 2) Kembangkan mekanisme umpan balik untuk mempelajari solusi sebelumnya dan menerapkan pada proyek-proyek baru

DSS01: 1) Kembangkan sistem umpan balik berkelanjutan dari tamu dan staf untuk terus memperbaiki proses operasional; dan 2) Lakukan analisa proses secara berkala untuk mengidentifikasi dan menghilangkan hambatan dalam operasional.

MEA01: 1) Kembangkan prosedur evaluasi berkelanjutan yang terintegrasi dengan proses inovasi untuk memastikan perbaikan berkelanjutan; dan 2) Implementasikan alat analisis prediktif untuk memantau kinerja dan mengidentifikasi potensial masalah sebelum terjadi.

#### IV. SIMPULAN

Hasil dari analisis yang dilakukan menggunakan framework *COBIT* 2019, diketahui untuk tingkat kematangan sistem informasi Hotel Bintang Flores Labuan Bajo pada domain APO01, APO04, BAI03, DSS01, dan MEA01 telah mencapai level 4 (*Quantitatively Managed*). Namun, masih ada beberapa area yang perlu diperbaiki untuk mencapai tingkat kematangan tertinggi, level 5 (*Optimized*). Implementasi rekomendasi perbaikan yang mencakup penggunaan teknologi otomatisasi dan alat canggih, pengembangan proses dan prosedur yang berkelanjutan, pelatihan dan pengembangan staf, monitoring dan evaluasi kinerja, serta kolaborasi dan kemitraan, strategis diharapkan dapat membantu hotel mencapai optimasi berkelanjutan. Langkah-langkah ini dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional serta mendukung inovasi berkelanjutan dalam berbagai aspek bisnis hotel.

#### DAFTAR RUJUKAN

- [1] Anwar. Sanusi. 2019. Metode Penelitian Bisnis. Jakarta: Salemba Empat
- [2] Ilmu Komputer, F., Yuan Mambu, J., Rewah, J., Claudya Iskak, A., & Nadya Sigarlaki, O. (n.d.). Evaluasi Sistem Informasi Universitas Klabat Menggunakan Framework COBIT 5.0 Pada Domain MEA Evaluation of Universitas Klabat Information System using COBIT 5 within MEA domain. *Cogito Smart Journal* |, 5(2), 181.
- [3] *IMPLEMENTASI FRAMEWORK COBIT 5 UNTUK ANALISIS DAN EVALUASI TATA KELOLA PADA SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SISKA) DI KAMPUS STMIK PRIMAKARA*. (n.d.-a).
- [4] Kristiana, O. (n.d.). Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Pada Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Menggunakan Framework Cobit 2019 (Studi Kasus STMIK Pringsewu). In *Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi* ..... (Vol. 11).
- [5] Kusumawardani, L., & Wardati, I. U. (n.d.). Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Hotel Graha Prima Pacitan. In *Journal Speed-Sentra Penelitian Engineering dan Edukasi* (Vol. 6). CDROM.
- [6] Nainggolan, J. (2021). Analisis Perbandingan Framework COBIT 5.0 Dengan ITIL Dalam Mengaudit Sistem Informasi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi P-ISSN*, 5.
- [7] Nasiri, A. (2023). *Evaluasi Tingkat Kapabilitas Keamanan Sistem Informasi Menggunakan Kerangka Kerja Cobit 2019*. 9, 34–41.
- [8] Nazir.Mohammad,Ph.D .2011. Metode Penelitian. Jakarta : Ghalia Indonesia
- [9] Prasetyo, A., Dan, U., & Mariana, N. (2011). Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi ( It Governance ) pada Bidang Akademik dengan Cobit Frame Work Studi Kasus pada Universitas Stikubank Semarang. *Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK*, 16(2), 139–149.

- [10] Putri, R. A., Srg, F. H., Dewi, S., Yulindra, T., & Herlambang, W. (2020). *QUERY: Jurnal Sistem Informasi Analisis Tata Kelola Sistem Informasi Dengan Framework COBIT-5: Studi Kasus Pada PT. Batu Karang*.
- [11] Steven, N., Messakh, F., Andeka, R., Tanaamah, S. E., & Cs, M. (2021). *Analisis Sistem Informasi Berbasis Cobit 5 (Studi Kasus: LTC UKSW)*. 8(1). <http://jurnal.mdp.ac.id>
- [12] Sugiyono. 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- [13] Pradini, T., & Fernandes Andry, J. (n.d.). *AUDIT SISTEM INFORMASI FRONT OFFICE PADA WORLD HOTEL MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA COBIT 4.1* (Vol. 2, Issue 1).
- [14] Singgalen, Y. A. (2023). Analisis Sentimen Wisatawan terhadap Kualitas Layanan Hotel dan Resort di Lombok Menggunakan SERVQUAL dan CRISP-DM. *Building of Informatics, Technology and Science (BITS)*, 4(4). <https://doi.org/10.47065/bits.v4i4.3199>
- [15] S. P. Ramadhani, H. M. Astuti, and A. Herdiyanti, "Pembuatan Perangkat Audit Berbasis Risiko Berdasarkan COBIT 5 dan Service Desk Standard pada Service Desk," *J. Tek. ITS*, vol. 6, no. 1, pp. 5–10, 2017.
- [16] A. Gunawan and J. F. Andry, "Audit Aplikasi Zahir di PT RADISA MAHARDI REKATAMA Menggunakan Framework COBIT 5," in *Seminar Nasional TEKNOKA*, 2017, vol. 2, no. 2502, pp. 1–14.
- [17] N. I. Sholihat, "The Implementation of COBIT 4 . 1 and COBIT 5-Based IT Governance Audits in the Ministry of Finance of Indonesia," *Indones. J. Account. Res.*, vol. 21, no. 2, pp. 147–170, 2018, doi: 10.33312/ijar.341.