

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata merupakan salah satu industri yang sangat mengandalkan jasa layanan dalam operasionalnya. Layanan yang bertaraf internasional merupakan sebuah ukuran baku yang menentukan kelangsungan hidup dari industri tersebut. Salah satu faktor yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan adalah pemanfaatan teknologi informasi. TI akan sangat membantu sebuah industri pariwisata dalam meningkatkan efisiensi, layanan, serta hubungan langsung dengan dunia internasional. Inna Grand Bali Beach Hotel merupakan salah satu usaha jasa akomodasi wisata yang memanfaatkan teknologi informasi dalam menunjang operasionalnya. Sebagai hotel yang telah memiliki nama dalam dunia pariwisata internasional, Inna Grand Bali Beach dituntut memiliki strategi bisnis yang berkelanjutan untuk mempertahankan nama dan eksistensinya di dunia pariwisata secara umum, dan di Bali secara khusus. Untuk menunjang strategi bisnis tersebut, khususnya yang terkait dengan penggunaan teknologi informasi, dibutuhkan sebuah mekanisme tata kelola yang baik.

Sebagai pendukung perangkat lunak aplikasi bisnis yang digunakan dalam kegiatan operasional hotel maupun fungsi strategis lainnya, dibutuhkan seperangkat infrastruktur teknologi informasi yang memadai. Dan dalam operasionalnya, infrastruktur tersebut harus dikelola dengan baik agar memberikan manfaat yang maksimal. Dari penelitian yang dilakukan Weill (2004) disimpulkan bahwa organisasi yang memiliki tata kelola TI (*IT Governance*) yang baik rata-rata memperoleh keuntungan 20% lebih tinggi dari organisasi yang tidak memiliki tata kelola TI yang baik. Oleh karena itu, dibutuhkan tata kelola yang tepat agar penggunaan sumber daya TI, salah satunya perangkat infrastruktur teknologi, memberikan keuntungan yang maksimal.

Infrastruktur TI pada Inna Grand Bali Beach Hotel memiliki dua buah server utama yaitu *Front Office Server* dan *Back Office Server*. Pada *Front*

*Office Server* terdapat tiga buah modul yang terdiri dari Modul *Front Office*, Modul *Point of Sale* (PoS), dan Modul *Private Automatic Branch eXchange* (PABX). Sedangkan pada *Back Office Server* hanya terdapat sebuah modul yaitu Modul *Back Office*. Infrastruktur TI tersebut mengakomodasi alur informasi yang didistribusikan sesuai dengan proses bisnis hotel. Secara lebih jelas infrastruktur TI tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.1.



**Gambar 1.1 Alur Informasi pada Infrastruktur TI (Inna GBB, 2009)**

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa infrastruktur TI memegang peranan yang sangat penting dalam menunjang distribusi informasi dan operasional bisnis hotel. Karena pemanfaatan infrastruktur TI yang besar ini maka investasi yang dikeluarkan juga cukup besar untuk memelihara dan menunjang proses bisnis hotel tetap berjalan lancar. Saat ini Inna Grand Bali Beach Hotel telah menerapkan tata kelola infrastruktur untuk menunjang hal tersebut. Salah satunya adalah dengan melakukan *switching* antara kedua buah server jika salah satu mengalami masalah. Namun proses tersebut belum bisa memastikan bahwa investasi yang dikeluarkan telah sepenuhnya efisien. Masih banyak faktor-faktor lain yang perlu diidentifikasi khususnya yang menjadi pendorong investasi saat ini dirasakan kurang efisien. Sehingga nantinya dapat direncanakan sebuah model tata kelola yang tepat.

Pada penelitian ini dilakukan perancangan model tata kelola infrastruktur TI yang bertujuan untuk memastikan bahwa layanan yang disediakan oleh infrastruktur TI tersebut dapat memberikan manfaat dan

keuntungan yang maksimal khususnya untuk menunjang efisiensi investasi TI yang dikeluarkan.

## 1.2 Perumusan Masalah

Bagaimana model tata kelola infrastruktur TI yang ideal untuk menunjang efisiensi investasi TI di Inna Grand Bali Beach Hotel?

## 1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini menerapkan kerangka kerja tata kelola TI yang lebih memfokuskan pada tata kelola perangkat infrastruktur TI. Pemodelan tata kelola ini menggunakan *best practice* yaitu COBIT (*Control Objective for Information and related Technology*). Ruang lingkup tata kelola infrastruktur TI di sini meliputi kegiatan yang dilakukan sepanjang daur hidup infrastruktur tersebut. Pada penelitian ini, definisi daur hidup infrastruktur TI diadaptasi dari tahapan-tahapan dalam pengelolaan infrastruktur TI menurut COBIT.

Penulis membatasi ruang lingkup dalam penelitian ini sebagai berikut.

- Menentukan tahapan-tahapan pada daur hidup infrastruktur TI.
- Mengidentifikasi faktor-faktor pendorong kurang efisiennya investasi TI dengan menggunakan *cause and effect diagram*.
- Merencanakan model tata kelola infrastruktur TI yang mencakup semua tahapan sepanjang daur hidup infrastruktur TI.
- Menguji kesesuaian model tata kelola infrastruktur TI dengan AS-8015 agar memenuhi standar tata kelola TI yang baik.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini merupakan studi perancangan dengan data kualitatif (*qualitative research*) yang menggunakan contoh kasus (*case study*) pada Inna Grand Bali Beach Hotel. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- Melakukan pemodelan tata kelola infrastruktur TI yang mencakup semua tahapan sepanjang daur hidup infrastruktur TI.
- Memberikan rekomendasi model tata kelola infrastruktur TI untuk menunjang efisiensi investasi TI pada Inna Grand Bali Beach Hotel.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan mengikuti sistematika sebagai berikut :

- **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang penelitian, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

- **BAB II: LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi landasan teori yang akan digunakan dalam menyusun penelitian.

- **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi penjelasan tentang pola pikir yang digunakan, alur pikir serta langkah-langkah dalam melakukan penelitian.

- **BAB IV: PEMBAHASAN**

Bab ini berisi profil organisasi dan pembahasan dari hasil analisa data yang diperoleh sesuai dengan metodologi yang telah ditentukan.

- **BAB V: PENUTUP**

Bab ini berisi keimpulan dari pembahasan dan saran yang bisa diajukan.