EVALUASI IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN HOTEL TERHADAP PERENCANAAN STRATEGI PERUSAHAAN

(Studi Kasus Sistem Informasi Fidelio Pada Hotel Wisanti Yogyakarta)

Hasan Basri[1],M. Suyanto[2], M. Rudyanto Arief[3]

[1]Mahasiswa Magister Teknik Informatika, Program Pasca Sarjana, STMIK AMIKOM Yogyakarta

[2,3]Dosen Magister Teknik Informatika, Program Pasca Sarjana, STMIK AMIKOM Yogyakarta

E-mail: mhassanbasri@gmail.com, yanto@amikom.ac.id, rudy@amikom.ac.id

INTISARI

Prospek bisnis usaha perhotelan di Yogyakarta di waktu mendatang dipandang masih baik dan menguntungkan sejalan dengan terjadinya peningkatan kunjungan wisatawan yang menggunakan sarana akomodasi hotel ke propinsi DIY. Pada sisi yang lain pertumbuhan hotel yang cukup pesat di Yogyakarta berpotensi menimbulkan terjadinya persaingan yang semakin ketat dan kompetitif.Kebutuhan akan sisteminformasi menjadi salah satu sarana penting yang perlu di evaluasi karena sistem informasi merupakan salah satu faktor penting yang berperan dalam peningkatan kinerja dan pelayanan kepada konsumen hotel. Memaksimalkan kemampuan sistem informasi berbasis komputer dalam mengelola sumber daya yang ada melalui informasi, diharapkan dapat membantu pencapaian rencana strategi perusahaan kedepannya.

Evaluasi implementasi sistem informasi Fidelio di Hotel Wisanti Yogyakarta menggunakan kerangka kerja HOT-Fit yaitu ingin diketahui kesesuaian antara dimensi manusia, organisasi, dan teknologi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menguji hipotesis yang digunakan untuk mengevaluasi sistem informasi Fidelio ditinjau dari perspektif manusia (human), organisasi (organization), dan teknologi (technology) dalam menghasilkan netbenefit bagi hotel. Penyusunan rumusan strategi perusahaan di masa yang akan datang menggunakan hasil evaluasi dari framework COBIT 4.1 dengan menggunakan 2 domain yaitu: Planning and Organizing (PO), dan Monitor and Evaluate (ME).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel Human, Organization, Technology berpengaruh positif dan signifikan terhadap Net Benefits. Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai t hitung pada variabel Human, Organization, Technology sebesar 2.491. sehingga hipotesis penelitian pada variabel ini diterima kebenarannya.

Selanjutnya dalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa hubungan antara variabel bebas dalam hal ini Human, Organization dan Technology secara bersama-sama memiliki korelasi yang kuat mempengaruhi variabel Net Benefit sebesar 66,6 %, sedangkan sisanya 33,4 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil pelaksanaan auditsistem informasi menggunakan framework COBIT 4.1, diperoleh hasil kondisi tingkat kematangan pengelolaan TI di Hotel Wisanti beradapada level 2.32 pada domain Plan &Organize (PO) dan Monitoring &Evaluate (ME). Target level kematangan yang telah ditetapkan berada pada level 3.5. Terdapat total Gap sebesar 2.36.Sesuai dengan standarisasi perhitungan menggunakan framework COBIT 4.1 diperoleh hasil temuan sebagai evaluasi terhadap pengelolaan TI di Hotel Wisanti Yogyakarta. Berdasarkanhasil evaluasi tersebut,telah disusun suatu rekomendasi yang dapat dijadikan dasar untuk merumuskan strategi perusahaan secara khusus pada aspek pengelolaan teknologi informasi di Hotel Wisanti Yogyakarta.

Keyword: Evaluasi Sistem Informasi, Sistem Informasi Fidelio, HOT-Fit Model, Framework COBIT, dan Perencanaan Strategi Perusahaan.

1. PENDAHULUAN

Pengembangan suatu usaha hotel akan memerlukan pelaksanaan evaluasi terhadap seluruh sarana dan prasarana yang terdapat di hotel tersebut. Evaluasi dilaksanakan untuk menghasilkan suatu keputusan di tingkat manajemen hotel terhadap keberadaan sarana dan prasarana tersebut apakah akan tetap digunakan atau diganti dengan sarana dan prasarana yang akan disesuaikan dengan kebutuhan hotel setelah dilaksanakan pengembangan. Sistem informasi hotel yang digunakan saat ini menjadi salah satu sarana penting yang perlu di evaluasi karena sistem informasi merupakan ujung tombak kelancaran atau kesuksesan dalam peningkatan kinerja dan layanan kepada konsumen hotel.Sistem informasi hotel yang saat ini digunakan di Hotel Wisanti adalah sistem informasi Fidelio.

Menurut Arikunto (2002), "evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil keputusan. Fungsi utama evaluasi dalam hal ini adalah menyediakan informasi-informasi yang berguna bagi pihak pengambil keputusanuntuk menentukan kebijakan yang akan diambil berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan". Kebijakan yang diambil tentunya harus sejalan dengan strategi perusahaan yang telah ditentukan.

Strategi perusahaan dalam bidang perhotelan mempunyai peranan yang sangat penting dalam menentukan tingkat keberhasilan pengelolaan hotel.Strategi perusahaan perlu ditinjau dan dikembangkan sesuai dengan perkembangan perusahaan, pasar dan persaingan usaha. Adanya rencana pengembangan usaha, yang akan dilakukan salah satunya dengan pengalihan ke hotel bintang tiga, untuk mendukung segala operasional manajemen maka harus didukung pula dengan adanya sistem informasi yang terintegrasi dengan baik yang digunakan dalam menghadapi tingkat persaingan yang semakin meningkat dan kompetitif.

Peranan Sistem Informasi yang signifikan inilah yang tentu saja harus diimbangi dengan pengaturan dan pengelolaan yang tepat sehingga kerugian–kerugian yang mungkin terjadi dapat dihindari.Kerugian yang dimaksud bisa dalam bentuk informasi yang tidak akurat yang disebabkan oleh pemrosesan data yang salah sehingga dapat mempengaruhi pengambilan keputusan pada arah yang tidak tepat.Hal ini dapat mempengaruhi efektifitas dan efisiensi dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Evaluasi dilaksanakan menggunakan HOT-Fit model, dimana model ini menempatkan komponen penting dalam sistem informasi yakni Manusia (*Human*), Organisasi (*Organization*) dan Teknologi (*Technology*) dan kesesuaian hubungan di antaranya serta menggunakan *framework* COBIT 4.1 sebagai analisa untuk interpretasi strategi perusahaan dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif pada usaha bidang perhotelan. Prinsip dasar *framework* COBIT 4.1 secara ringkas adalah: *IT resources* dikelola oleh *IT processes* untuk mencapai *IT goals* yang menjawab persyaratan bisnis. Di dalam kerangka kerja COBIT terdapat tujuh persyaratan atau kriteria informasi bisnis, yaitu: *effectiveness*, *efficiency*, *confidentiality*, *integrity*, *availability*,

compliance, dan *reliability*.Berdasarkan latarbelakang masalah yang telah dibahas di atas, maka permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh hubungan antara *Human, Organizatian* dan *Technology* dalam HOT Fit model atau sebaliknya secara signifikan pada sistem informasi Fidelio?
2. Bagaimana mengevaluasi keberhasilan sistem informasi Fidelio menggunakan HOT-Fit model dengan melihat kesesuaian hubungan antara *Human, Organization* dan *Technology* di Hotel Wisanti?
3. Bagaimana mengevaluasi tingkat kematangan IT pada pengelolaan sistem informasi di Hotel Wisanti Yogyakarta untuk merumuskan perencanaan strategi perusahaan yang efisien dan efektif menggunakan *framework* COBIT 4.1?

2. LANDASAN TEORI

Evaluasi suatu sistem informasi adalah usaha nyata untuk mengetahui kondisi sebenarnya atas suatu penyelenggaraan sistem informasi. Dengan evaluasi tersebut, pencapaian kegiatan atas penyelenggaraan suatu sistem infromasi dapat diketahui dan tindakan lebih lanjut dapat direncanakan untuk memperbaiki kinerja penerapannya. Evaluasi dilakukan juga untuk menentukan apakah sistem tersebut berjalan dengan baik dalam rangka menunjang proses peningkatan kualitas pelayanan dalam perusahaan ataukah tidak. Menurut Nugroho (2008) evaluasi sistem merupakan suatu pengujian terhadap pengendalian infrastruktur sistem informasi. Dalam evaluasi ada beberapa faktor yang harus diperiksa menyangkut: *efektivitas, efisiensi, availability system, realilability, confidentialy dan integrity serta aspek security.* Pada dasarnya ada 2 macam evaluasi yang harus dilakukan, yaitu : (1) uji kepatuhan (*compliance test*), untuk mengevaluasi sejauhmana pengoperasian mematuhi aturan-aturan yang telah ditetapkan dan (2) uji kepatutan (*subtantive test*), sejauhmana praktek pengoperasian dilakukan dengan input dan output yang benar.

Yusof, et al. (2006) memberikan suatu kerangka baru yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap sistem informasi yang disebut *Human-Organization-Technology* (HOT) Fit Model. Model ini menempatkan komponen penting dalam sistem informasi yakni Manusia (*Human*), Organisasi (*Organization*) dan Teknologi (*Technology*) dan kesesuaian hubungan di antaranya.

Fungsi utama evaluasi dalam hal ini adalah menyediakan informasi-informasi yang berguna bagi pihak pengambil keputusanuntuk menentukan kebijakan yang akan diambil berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan. Kebijakan yang diambil tentunya harus sejalan dengan perencanaan strategi perusahaan yang telah ditentukan.

Menurut Weber (1999:10), audit sistem informasi adalah proses pengumpulan dan pengevaluasian bukti-bukti untuk menentukan apakah sistem computer dapat melindungi aset kekayaan, memelihara integritas data, memungkinkan tujuan organisasi untuk dicapai secara

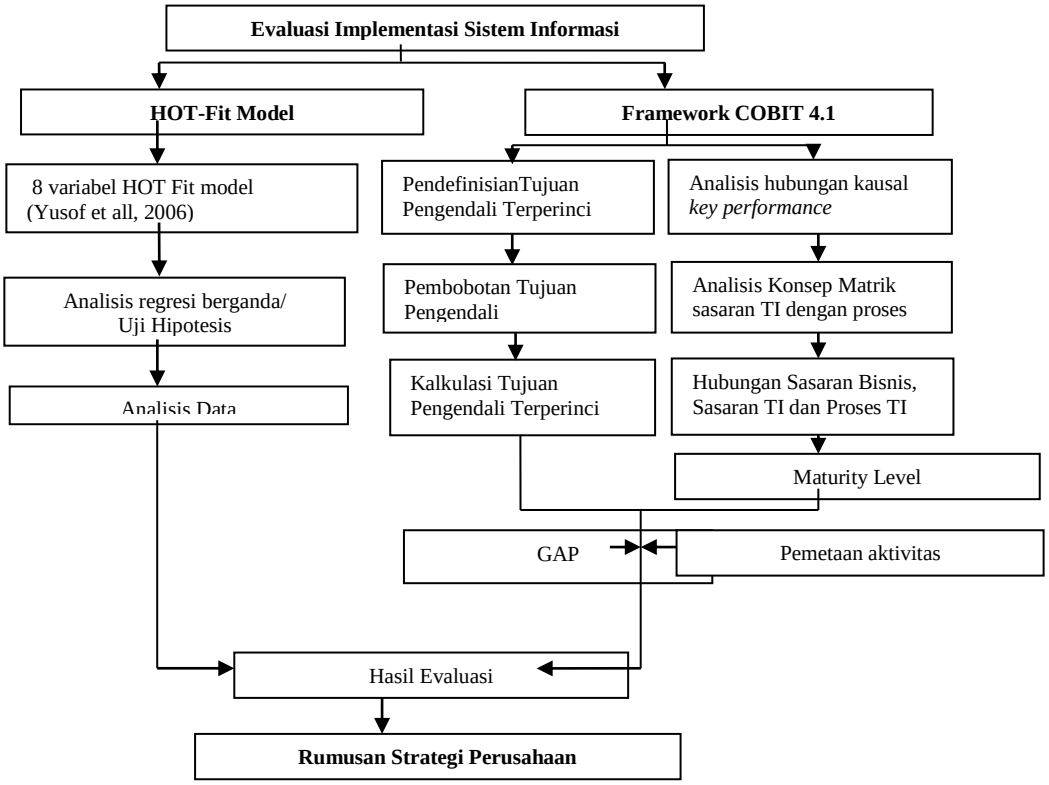
efektif dan menggunakan sumber daya secara efisien. *Control Objectives for Information and related Technology* (COBIT) adalah sebuah framework yang menjadi sebuah alat bantu bagi para pemilik proses bisnis untuk melakukan kontrol tanggungjawab terhadap sistem informasi perusahaanya secara efektif dan efisien. *Framework* COBITterdiri atas 4 tujuan pengendalian tingkat-tinggi *(high-level control objectives)* yang tercermin dalam 4 *domain*, yaitu:

1. Perencanaan & Organisasi *(Planning and Organization)*
   Mencakup pembahasan tentang identifikasi dan strategi investasi TI yang dapat memberikan yang terbaik untuk mendukung pencapaian tujuan bisnis.Selanjutnya identifikasi dan visi strategis perlu direncanakan, dikomunikasikan, dan diatur pelaksanaannya dari berbagai perspektif.
2. Perolehan & Implementasi *(Acquisition and Implementation)*
   Untuk merealisasi strategi TI, perlu diatur kebutuhan TI, diidentifikasi, dikembangkan, atau diimplementasikan secara terpadu dalam proses bisnis perusahaan.
3. Penyerahan & Pendukung (Delivery and Support)
   Domain ini lebih dipusatkan pada ukuran tentang aspek dukungan TI terhadap kegiatan operasional bisnis (proses pelayanan) dan dukungan teknisnya.
4. Monitor & Evaluasi *(Monitoring and Evaluation)*
   Semua proses TI perlu dinilai secara berkala agar kualitas dan tujuan dukungan TI dapat tercapai dan kelengkapannya berdasarkan pada syarat control yang baik.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian bersifat deskriptif-kuantitatif dan non eksperimental.Penelitian deskriptif merupakan penelitian terhadap masalah-masalah berupa fakta-fakta saat ini dari suatu populasi yang bertujuan untuk menguji atau menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan status saat ini dari subjek yang diteliti (Indriantoro dan Bambang Supomo, 1999).Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian yang menguji hipotesis yang digunakan untuk mengevaluasi sistem informasi Fidelio ditinjau dari perspektif manusia (*human*), organisasi (*organization*), dan teknologi (*technology*) dalam menghasilkan *Net Benefit* bagi hotel. Aktivitas pengujian terhadap pengendalian dari kelompok-kelompok unit infrastruktur dari sebuah sistem informasi serta pemanfaatan teknologi informasi sebagai pendukung pencapaian tujuan dan sasaran organisasi harus diimbangi dengan keefektifan dan efisiensi pengelolaannya.Dalam pelaksanaan tahapan audit tidak semua langkah yang ada didalam panduan tersebut dilaksanakan dengan dasar untuk mengurangi pengulangan aktivitas. Tahapan audit tetap berpegang pada aturan-aturan yang bersifat umum yang telah ditetapkan oleh *IT Assurance Guide* (2007). Penyusunan rumusan strategi perusahaan di masa yang akan datang menggunakan *framework* COBIT 4.1 dengan menggunakan 2 *domain* yaitu: *Planning and Organizing* (PO), dan *Monitor and Evaluate* (ME). Secara sederhana model penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1. Model penelitian tersebut

merupakan pengembangan model yang dilakukan oleh penulis sesuai dengan rumusan masalah yang akan dilaksanakan penelitian dimana terdapat 2 model evaluasi sistem informasi yang digunakan yaitu HOT-Fit model dan *framework* COBIT 4.1.



Gambar 1: Model Penelitian

4. HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Jalur pada Variabel HOT-Fit Model

Hasil analisis regresi untuk analisis jalur pada variabel HOT-Fit model disajikan dalam Tabel 1.

Tabel 1: Rangkuman Hasil Analisis Regresi pada Variabel

Model	Koef. Jalur	F	T	Sig.	R	R^2
Model 1: X_1 X_2 X_3 ke Y	2.301	9.992	2.491	0.048		
$ZX_1 : b_1YX_1$	0.026		0.170	0.026	0.816	0.666
$ZX_2 : b_2YX_2$	0.479		2.362	0.039		
$ZX_3 : b_3YX_3$	0.051		0.336	0.049		

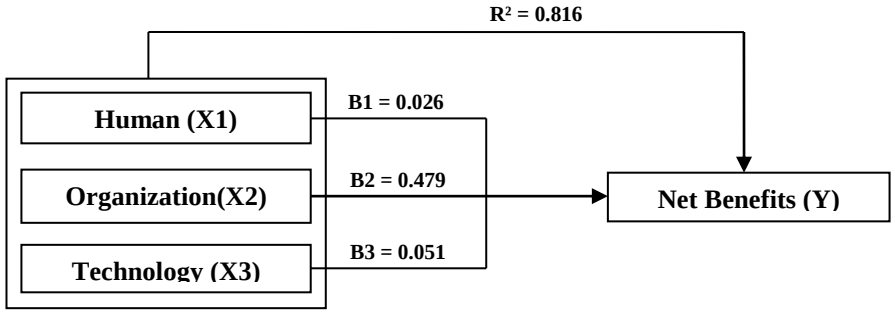
Sumber : Hasil pengolahan data, 2012

Persamaan regresi struktural pada analisis jalur penelitian ini adalah sebagai berikut :

Model 1 :

a. Persamaan : $ZY = 0.026ZX_1 + 0.479ZX_2 + 0.051ZX_3$
b. Pengaruh *Human* terhadap *Net benefits* sebesar 0.026.
c. Pengaruh *Oranization* terhadap *Net benefits* sebesar 0.479.
d. Pengaruh *Technology* terhadap*Net benefits* sebesar 0.051.
e. Pengaruh *Human, Organization* dan *Technoloy* terhadap *Net Benefits* sebesar 0.816 atau 81.6%, sedangkan sisanya sebesar 18.4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini.
f. Berdasarkan tabel statistik yang telah dicantumkan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa ketika uji F keseluruhan model 1 telah dilakukan, jelas terlihat bahwa secara keseluruhan variabel independen yang digunakan signifikan dengan α =5% . Dari tabel diatas juga terlihat bahwa model ini memiliki *probability F Statistics* sebesar 0.048. Hasil ini menunjukkan bahwa pada level α =5%, variabel independen yang diuji secara simultan/bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependennya. Sehingga model yang digunakan dapat dikatakan sudah relatif baik.
g. Memiliki Korelasi parsial untuk X1, X2 dan X3 besarnya masing-masing sebesar 0.26, 0.39, dan 0.49.

Gambar 2 menunjukkan hubungan struktural lengkap pada variabel HOT-Fit model.



Gambar 2: Hubungan Struktural Lengkap

4.2 Uji Hipotesis

Ada pengaruh yang signifikan antara *Human* (X1), *Organization* (X2) dan *Technology* (X3) terhadap *Net Benefit* (Y) secara bersama-sama. Untuk pengujian penelitian tersebut secara statistik akan dilaksanakan uji hipotesis.

4.2.1 Uji Secara Parsial (Uji t)

Pengujian parsial digunakan untuk melihat pengaruh antara semua variabel independen/bebas (*Human, Organization, Technology*) secara individual (parsial) terhadap variabel dependen (*Net*

Benefits). Untuk hasil pengujiannya dapat dilihat pada t hitungnya. Dimana Ho diterima apabila t hitung < t tabel dan hipotesis Ho ditolak apabila t hitung > t tabel pada tingkat kepercayaan 95% atau tingkat kesalahan α = 0,05. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada tabel 1 diperoleh hasil analisis regresi sebagai berikut:

a. Pengaruh positif antara *Human* terhadap *Net Benefit*s

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada tabel 1, diperoleh t hitung pada variabel *Human* sebesar 0.170 artinya jika variabel *Human* meningkat sebesar satu satuan maka *Net Benefits* naik sebesar 0.170 dengan anggapan variabel lainnya tetap. Pada tingkat signifikansi 5%, maka nilai sig. Penelitian (0,026) < 0,05 sehingga hipotesis penelitian ini diterima kebenarannya.

b. Pengaruh positif antara *Organization* terhadap *Net Benefits*

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada tabel 1, diperoleh t hitung pada variabel *Organization* sebesar 2.362 artinya jika variabel *Organization* meningkat sebesar satu satuan maka *Net Benefits* naik sebesar 2.362 dengan anggapan variabel lainnya tetap. Pada tingkat signifikansi 5%, maka nilai sig. penelitian (0,039) < 0,05 sehingga hipotesis penelitian ini diterima kebenarannya.

c. Pengaruh positif antara *Technology* terhadap *Net Benefits*

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada tabel 1, diperoleh t hitung pada variabel *Technology* sebesar 0.336 artinya jika variabel *Technology* meningkat sebesar satu satuan maka *Net Benefit* naik sebesar 0.336 dengan anggapan variabel lainnya tetap. Pada tingkat signifikansi 5%, maka nilai sig. penelitian (0,049) < 0,05 sehingga hipotesis penelitian ini diterima kebenarannya.

d. Pengaruh positif antara *Human, Organization* dan *Technology* terhadap *Net Benefits*.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada Tabel 3.20, diperoleh t hitung pada variabel *Human, Organization, Technology* sebesar 2.491. Pada tingkat signifikansi 5%, maka nilai sig. penelitian (0,048) < 0,05 sehingga hipotesis penelitian ini diterima kebenarannya.

4.2.2 Uji Determinasi Berganda (R^2)

Koefisien Determinasi berganda (R^2) berguna untuk mengukur seberapa besar peranan variabel independen secara simultan mempengaruhi perubahan yang terjadi pada variabel dependen. Hasil uji Koefisien Determinasi berganda disajikan pada tabel 2.

Tabel 2: Uji Determinasi Berganda (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics

	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	R Square Change	F Change	df1	df2
1	.816(a)	.666	.332	.08740	.666	1.992	3	3	.293

a Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Hasil analisis menunjukkan nilai R= 0.816, hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara *Human* (X1), *Organization* (X2) dan *Technology* (X3) secara bersama-sama terhadap *Net Benefits* (Y). Artinya jika X1, X2 dan X3 meningkat maka Y juga akan meningkat dengan korelasi positif. Untuk variabel bebas dalam penelitian memiliki hubungan yang erat dengan variabel terikatnya.Besarnya koefisien determinasi (R^2) untuk model ini adalah sebesar 0,666.Nilai R square (R^2) juga disebut sebagai koefisien determinasi gunanya untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen (X) secara simultan didalam menjelaskan perubahan variabel dependen (Y).Dalam tabel 2 dapat lihat nilai R^2 sebesar 0,666. Hal ini diartikan bahwa variabel independen dalam hal ini *Human, Organization* dan *Technology* secara bersama-sama menjelaskan pengaruh terhadap variabel *Net Benefits* sebesar 66,6 %, sedangkan sisanya 33,4 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.2.3 Uji F

Pengujian dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari *Human, Organization, Technology* terhadap *Net Benefits* di Hotel Wisanti Yogyakarta dengan menggunakan uji statistk F. Kriteria pengujian yang ditetapkan untuk menyatakan kelinieran garis regresi yaitu nilai statistik F hitung < F tabel, maka Ho diterima dan Ha ditolak. Atau sebaliknya apabila nilai statistik F hitung > F tabel, maka Ho ditolak dan Ha diterima. Hasil Uji F disajikan pada tabel 3berikut.

Tabel 3: Hasil Uji F

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.046	3	.015	9.992	.033(a)
	Residual	.023	3	.008		
	Total	.069	6			

a Predictors: (Constant), X3, X2, X1
b DependentVariabel: Y

Dari Tabel 3.23 diperoleh hasil uji statistic F hitung sebesar 9.992 dengan tingkat sig. 0.33 dengan menggunakan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau α = 0,05, nilai tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05, artinya Ho ditolak dan Ha diterima. Ini berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel–variabel independen (X) secara bersama–sama terhadap variabel dependen (Y).

4.3 Hasil Evaluasi Berdasarkan Analisis Metode HOT-Fit Model

Berdasarkan análisis terhadap hasil pengolahan data penelitian sebagaimana sudah dijelaskan sebelumnya, pada bagian ini akan dibahas hasil evaluasi terhadap implementasi sistem informasi Fidelio di Hotel Wisanti Yogyakarta.

4.3.1 Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Fidelio

Untuk menentukan faktor-faktor keberhasilan dalam implementasi sistem informasi Fidelio di Hotel Wisanti Yogyakarta, penulis menggunakan dasar hasil uji deskriptif pada nilai rerata dari indikator-indikator dalam variabel *human*, *organization*, *technology*, dan *net benefits* dari hasil kuesioner yang telah dikuantifikasi. Indikator pada masing-masing variabel dinyatakan berhasil memenuhi persyaratan apabila mencapai nilai rerata minimal 3 serta adanya masukan dari pihak manajemen hotel yang didasarkan pada standarisasi implementasi sistem informasi perhotelan secara umum.Adapun indikator - indikator yang menjadi keberhasilan dari implementasi sistem informasi Fidelio di Hotel Wisanti Yogyakarta dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini.

Tabel 4: Indikator Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Fidelio

No	Indikator	Uraian
A	**Variabel *Human***	
1	*System Use*	1. Pelatihan sebelum menggunakan sistem informasi telah dilaksanakan sesuai kebutuhan. 2. Pengguna sistem telah memiliki kecakapan dan ketrampilan yang baik dalam penggunaan sistem informasi Fidelio. 3. Sistem informasi memiliki kecepatan yang baik dalam menghasilkan informasi. 4. Penggunaan sistem informasi mempercepat proses pekerjaan di Departemen Front Office.
2	*User Satisfaction*	1. Sistem informasi membantu pihak manajemen dalam pengelolaan informasi di hotel. 2. Sistem informasi memberikan hasil yang baik dalam proses dan laporan yang dihasilkan.
B	**Variabel *Organization***	
1	*Organizational Structure*	1. Terdapat komunikasi yang baik antara para karyawan dalam penggunaan system informasi. 2. Pihak manajemen dapat mengatasi konflik yang terjadi antara karyawan. 3. Pelatihan penggunaan sistem informasi selalu dilaksanakan terhadap karyawan baru/lama.
2	*Organizational Environment*	1. Penerapan sistem informasi memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada tamu hotel. 2. Penerapan sistem informasi mendapatkan dukungan dari pihak Direksi dan Manajemen Hotel. 3. Tersedianya fasilitas dan infrastruktur untuk mendukung pelaksanaan penerapan sistem informasi saat ini.

C	**Variabel *Techonology***	
1	*System Quality*	1. Penerapan sistem informasi membantu dalam pengelolaan administrasi data di hotel. 2. Sistem informasi yang digunakan mudah untuk dioperasikan dan *user friendly*. 3. Sistem informasi yang digunakan mudah untuk dipelajari dan memiliki pedoman dalam penggunaan atau fasilitas petunjuk.
2	*Information Quality*	1. Kualitas informasi yang didapatkan mudah untuk dipahami. 2. Kualitas layanan yang diberikan untuk penyelesaian suatu masalah dalam sistem dilakukan sampai selesai. 3. Kualitas informasi yang dihasilkan sudah tepat waktu sesuai kebutuhan. 4. Kualitas informasi sudah menghasilkan informasi yang dapat di pertanggungjawabkan. 5. Sistem informasi sudah menghasilkan informasi yang sesuai antara inputan data dan hasilnya.
D	**Variabel *Net Benefits***	
1	*Net Benefits*	1. Sistem informasi mempermudah proses dalam pekerjaan dan penyusunan laporan. 2. Sistem informasi membantu proses kerja lebih efisien dan efektif dalam rangka peningkatan kinerja perusahaan. 3. Sistem informasi membantu meningkatkan kinerja hotel dalam menghadapi persaingan dengan perusahaan sejenis. 4. Sistem informasi mengurangi terjadinya kesalahan dalam proses transaksi dan keuangan. 5. Penerapan sistem informasi mendukung untuk mewujudkan visi dan misi hotel. 6. Sistem informasi memperlancar komunikasi antar bagian dalam proses kerja.

4.3.2 Rekomendasi Berdasarkan Analisis Metode HOT-Fit Model

Berdasarkan hasil uji deskriptif pada nilai rerata dari indikator-indikator dalam variabel *human, organization, technology, dan net benefits* dari hasil kuesioner yang telah dikuantifikasi serta adanya masukan dari pihak manajemen hotel yang didasarkan pada standarisasi implementasi sistem informasi perhotelan secara umum, terdapat beberapa aspek yang dapat menjadi rekomendasi untuk penerapan sistem informasi hotel setelah dilaksanakan pengembangan hotel. Rekomendasi tersebut dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5: Rekomendasi Berdasarkan Analisis Metode HOT-Fit Model

No	Indikator	Rekomendasi

A	**Variabel *Human***	
1	*System Use*	1. Penggunaan sistem informasi hotel perlu ditingkatkan secara menyeluruh terhadap seluruh jenis transaksi dan pekerjaan yang berhubungan dengan sistem informasi tersebut. 2. Penggunaan sistem untuk dapat diterapkan secara maksimal dalam proses pelaksanaan pekerjaan di hotel.
B	**Variabel *Organization***	
1	*Organizational Structure*	1. Pembagian pekerjaan untuk dapat dilaksanakan penyesuaian kembali dan disesuaikan dengan latar belakang pendidikan karyawan.
2	*Organizational Environment*	2. Penerapan sistem informasi hotel di waktu mendatang untuk dapat direncanakan secara menyeluruh dengan baik sesuai dengan kebutuhan hotel serta dengan melibatkan seluruh pihak yang terkait dalam organiasi.
C	**Variabel *Techonology***	
1	*System Quality*	1. Sistem informasi perlu dibuat secara terintegrasi dengan seluruh bagian dalam operasional hotel yang memiliki keterkaitan dengan kebutuhan sistem informasi hotel. 2. Perlu dilaksanakan penyesuaian terhadap spesifikasi perangkat keras dan perangkat lunak pada sistem informasi hotel yang telah digunakan untuk meningkatkan aspek kehandalan dari sistem informasi tersebut.
2	*Information Quality*	1. Perlu dilaksanakan penyesuaian terhadap perangkat lunak pada sistem informasi hotel yang telah digunakan untuk meningkatkan kuantitas informasi yang dibutuhkan oleh pihak hotel. 2. Perlu dilaksanakan penyesuaian terhadap perangkat lunak pada sistem informasi hotel yang telah digunakan untuk meningkatkan kualitas informasi yang dihasilkan sehingga lebih relevan dan sesuai keadaan dilapangan.
3	*Service Quality*	1. Perlu dilaksanakan komunikasi dan koordinasi yang lebih baik serta adanya regulasi yang lebih tegas terhadap pihak pembuat sistem informasi dalam rangka meningkatkan aspek kualitas layanan.

4.4 Audit Sistem Informasi Menggunakan Framework COBIT 4.1

4.4.1 Perhitungan Status dan Target Hotel Wisanti

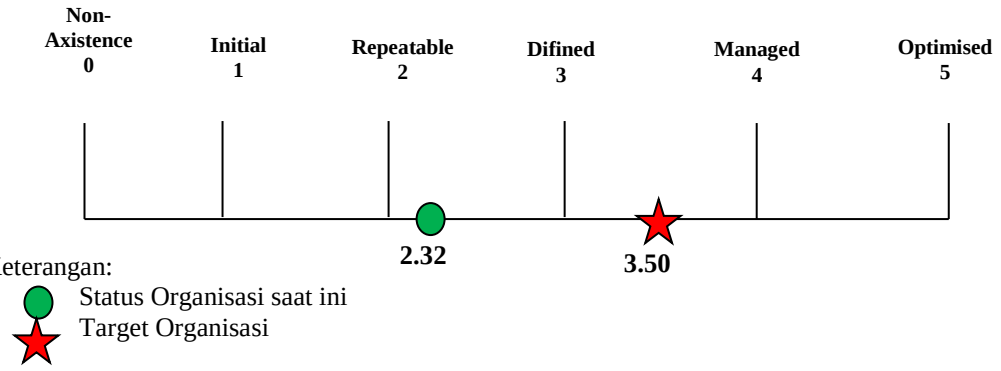
Setelah dilakukan proses pengumpulan data dengan kuesioner, diperoleh hasil perhitungan untuk setiap proses pada *domain Plan & Organize* dan *Monitoring & Evaluate.*Pihak manajemen Hotel Wisanti telah menetapkan target sebesar 3.50 dari target yang telah ditentukan. Berikut ini merupakan hasil perhitungan untuk nilai gap yang terjadi antara kondisi organisasi saat ini dengan target yang telah ditetapkan disajikan pada tabel 6.

Tabel 6: Gap antara kondisi saat ini dengan target

Kondisi sekarang	**Rata-rata kuesioner**	**Target**	**Gap**
PO4 = 2.75	**Total**	3.50	Gap pada

PO7 = 2.58 Rata-rata PO = 2.66	**Rata-rata :** $= \frac{PO + ME}{2}$ $= \frac{2.66 + 1.9}{2}$ $= \frac{4.64}{2}$ $= 2.32$		PO adalah sebesar 0.84
ME1 = 1.44 ME2 = 2.53 Rata-rata ME = 1.98		3.50	Gap pada ME adalah sebesar 1.52
Total Gap			**2.36**
Rata-rata Gap			**1.18**

Berdasarkan tabel perhitungan diatas, maka status dan target organisasi dapat dilihat pada gambar 3.



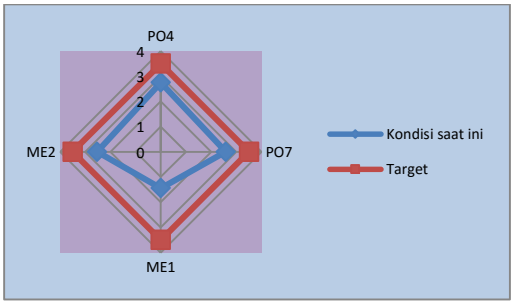
Keterangan:

Status Organisasi saat ini

Target Organisasi

Gambar 3: Status dan Target Organisasi

Penjelasan pada hasil perhitungan diatas dengan menggunakan grafik dapat dilihat pada gamabar 4.



Gambar 4: Grafik Kondisi dan Target Organisasi

4.4.2 Hasil Temuan Evaluasi Sistem Informasi Fidelio

Berdasarkan hasil *checklist* yang dilakukan pada Hotel Wisanti, dapat diketahui hal-hal sebagai berikut:

Tabel 7: Hasil Temuan *Checklist*

Domain	Temuan	Rekomendasi
PO04	Perusahaan belum memiliki bagian TI dalam struktur organisasi (internal) karena belum adanya karyawan TI dalam perusahaan tersebut sehingga perusahaan bergantung pada vendor pembuat sistem informasi.	1. Pada level yang didapat berdasarkan perhitungan untuk kondisi saat ini, diperlukan karyawan memiliki peran dan tanggung jawab pada bagian pengelolaan sistem informasi Fidelio. 2. Melakukan pembagian deskripsi pekerjaan (*job description*) pada masing-masing bagian yang berwenang. Deskripsi pekerjaan dikembangkan, didokumentasi, dikomunikasikan dan diarahkan sesuai dengan strategi TI yang telah ada. 3. Melakukan penetapan fungsi atau kinerja yang harus dilakukan oleh bagian IT dan *user* dengan adanya persyaratan dan keahlian IT yang mampu untuk menangani sistem informasi Fidelio. 4. Perusahaan harus terus menjaga dan mengembangkan kerangka proses TI sesuai dengan perkembangan perusahaan dan dunia usaha perhotelan. 5. Perusahaan harus menyusun perencanaan TI yang lebih kompleks untuk mengantisipasi terjadinya resiko TI tingkat tinggi. 6. Perusahaan harus menyusun rencana strategis TI dengan baik dalam rangka pengembangan perusahaan sehingga perusahaan tetap dapat berjalan dengan lebih baik setelah dilaksanakannya pengembangan usaha. 7. Perusahaan harus memiliki kerangka rencana kerja TI yang baik dengan adanya struktur organisasi TI yang dibuat dengan memiliki kewenangan dan tanggungjawab untuk menangani masalah TI dalam perusahaan. 8. Perusahaan sebaiknya mengembangkan sistem informasi sesuai dengan tujuan pembuatan sistem tersebut sehingga masalah-masalah yang terjadi pada sistem dapat diminimalisasi. 9. Perusahaan harus melakukan pengembangan dalam model arsitektur informasi untuk memudahkan dalam mengakses sistem informasi serta menjamin integritas dan konsistensi semua data yang ada. 10. Sebaiknya perusahaan menyediakan

		guidelines arsitektur dan saran-saran pembuatan arsitektur TI untuk meningkatkan kinerja proses bisnis perusahaan di masa yang akan datang. 11. Perusahaan perlu membuat kerangka kerja keuangan untuk mengelola investasi dan biaya aset TI serta melakukan perbandingan biaya yang dikeluarkan dengan rencana anggaran yang telah dibuat sebelumnya untuk menghindari terjadi penyalahgunaan biaya TI.
PO07	Perusahaan belum memiliki kebijakan dan prosedur untuk mempekerjakan karyawan TI, tidak adanya pelatihan untuk karyawan TI, dan tidak dilakukannya evaluasi untuk menilai kinerja karyawan.	1. Perusahaan perlu melakukan standarisasi penerimaan karyawan TI, melakukan evaluasi terhadap kompetensi karyawan, dan memantau kinerja karyawan sesuai dengan kebutuhan teknologi informasi. 2. Perusahaan sudah melakukan standarisasi sesuai dengan prosedur yang berlaku dan harus tetap dipertahankan. 3. Perusahaan sudah cukup baik dalam mengimplementasikan setiap kebijakan, standar, dan prosedur kerja. Perusahaan juga serta sudah cukup baik dalam memberikan pengarahan kepada karyawan mengenai penggunaan TI dalam sistem informasi Fidelio. Perusahaan hanya perlu mempertahankan dan lebih meningkatkannya. 4. Perusahaan perlu melakukan pelatihan terhadap karyawan TI untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan karyawan TI serta melakukan evaluasi secara rutin untuk menilai kinerja karyawan TI.
ME1	Perusahaan telah memiliki kerangka kerja untuk melakukan pengawasan terhadap ruang lingkup, metodologi dan proses dalam mengukur solusi TI.	1. Melakukan monitor dan evaluasi terhadap kinerja perusahaan dengan baik dan berkesinambungan. Hal ini dilakukan dengan melaksanakan peninjauan secara berkala terhdap kinerja atau kontribusi dari TI terhadap bisnis hotel. 2. Mengawasi dan mengevaluasi performa TI dengan adanya *report* yang dibuat secara berkala oleh pihak TI mengenai pencapaian tujuan serta rekomendasi untuk pembaharuan dan perbaikan sistem informasi. Disamping itu disarankan pihak hotel sebaiknya membuat metode dalam pengawasan khususnya pencatatan target TI agar dalam pencapaiannya lebih terorganisir.
ME2	Perusahaan telah melakukan pengawasan berkelanjutan dan pengembangan pengendalian dalam lingkungan internal TI untuk memastikan bahwa	1. Melakukan pengawasan secara berkelanjutan terhadap aspek operasional hotel dan fungsi-fungsi pengendalian internal. 2. Pihak hotel harus melakukan pencatatan terkait penyimpangan yang dilakukan dan

	efektifitas pengendalian internal TI perusahaan telah berjalan dengan baik.	tindakan perbaikan yang perlu dilakukan, sehingga pelacakan jejak audit dapat dengan mudah dilakukan.

4.4.3 Usulan Rekomendasi Perencanaan Strategi SI/TI di Hotel Wisanti

Berdasarkan hasil evaluasi sistem informasi menggunakan metode HOT-Fit model dan audit sistem informasi menggunakan *framework* COBIT 4.1 sebagaimana sudah dijelaskan sebelumnya, penulis menyusun suatu usulan rekomendasi terhadap perencanaan strategi SI/TI di Hotel Wisanti Yogyakarta. Usulan rekomendasi strategi perencanaan SI/TI tersebut diharapkan dapat membantu untuk menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan SI/TI di Hotel Wisanti serta menjadi acuan untuk penyiapan SI/TI di waktu mendatang sejalan dengan adanya rencana untuk pengembangan hotel. Usulan rekomendasi tersebut dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8: Usulan Rekomendasi Perencanaan Strategi SI/TI Pada Hotel Wisanti Yogyakarta

No	Strategi Bisnis	Progress yang sudah berjalan	Strategi SI/TI
1	Meningkatkan pertumbuhan keuntungan usaha Hotel Wisanti dengan peningkatan aktivitas pemasaran dan peningkatan efisiensi biaya.	1. Hotel sudah memiliki *website* tetapi informasi yang tersampaikan belum *up to date*. 2. Penerapan sistem informasi hotel (sistem informasi Fidelio) hanya pada Departemen *Front Office*.	1. Adanya karyawan IT yang bertugas untuk mengoperasikan dan memantau kinerja website. 2. Pengembangan *e-progress report* untuk mendukung kinerja seluruh departemen di Hotel yang memiliki kepentingan dengan SI/TI. 3. Pengembangan applikasi CRM untuk membantu kerja bagian *Sales & Marketing* dalam meraih tamu dan pelaksanaan evaluasi terhadap kinerja penjualan dan pemasaran hotel. 4. Membangun sistem informasi hotel yang terintegrasi pada setiap departemen di Hotel Wisanti sesuai dengan kebutuhan. 5. Membangun SI/TI hotel yang mendukung penerapan *Hotel Reservation Online*.
2	Memelihara kepuasan pelanggan dengan menjaga kualitas pelayanan terhadap pelanggan	Sudah ada standarisasi kualitas pelayanan tetapi belum ada sistem yang dapat memproses atau memonitor kinerja pelaksanaan standarisasi tersebut.	1. Membangun aplikasi CRM untuk optimalisasi pelayanan terhadap tamu dan menganalisa keinginan tamu secara berkala. 2. Membangun *e-progress report* untuk mempercepat proses penyampaian informasi yang mendukung pelayanan kepada tamu.
3	Pencapaian *operational excelence*	Belum diterapkan.	1. Membangun sistem informasi yang terintegrasi pada seluruh departemen terkait di hotel dalam rangka mempermudah pihak manajemen

			untuk menerapkan pelaksanaan kinerja yang efektif dan efisien serta optimalisasi pelayanan kepada tamu.
4	Mengelola pertumbuhan melalui inovasi dengan pertambahan sarana dan prasarana baru serta peningkatan pemeliharaan sarana IT secara berkelanjutan.	Sudah ada perangkat *hardware* maupun *software*.	1. Melakukan *up-date* pada perangkat hardware maupun software untuk mendukung kebutuhan informasi sesuai dengan perkembangan teknologi informasi. 2. Peningkatan kualitas sistem informasi yang digunakan secara terus-menerus sesuai dengan kebutuhan operasional hotel serta perkembangan TI. 3. Pembuatan aplikasi e-HRIS yang dapat membantu dalam pengelolaan seluruh aspek kepegawaian di hotel.
5	Peningkatan Produktifitas dan kemampuan karyawan dalam bidang SI/TI	Belum ada bagian IT untuk menangani permasalahan pada SI/TI secara khusus.	1. Perekrutan karyawan dalam bidang IT.

5. KESIMPULAN DAN DARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pokokpermasalahan yang telah dibahas, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh hubungan antara Human, Organization, dan Technology dalam HOT-Fit model dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

   a. Variabel *Human* berpengaruh positif dan signifikan terhadap*Net Benefits*. Hal ini mengandung arti semakin tinggi tingkatan kualitas *Human* atau sumber daya manusia, maka semakin baik*Net Benefits* di Hotel Wisanti Yogyakarta. Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai t hitung pada variabel *Human* sebesar 0.170, artinya jika variabel *Human* meningkat sebesar satu satuan maka *Net Benefits* naik sebesar 0.170 dengan anggapan variabel lainnya tetap. Pada tingkat signifikansi 5%, maka nilai sig. penelitian (0,026) < 0,05 sehingga hipotesis penelitian pada variabel ini diterima kebenarannya.

   b. Variabel *Organization* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Net Benefits*. Hal ini mengandung arti semakin baik struktur organisasi, maka semakin baik *Net Benefits* di Hotel Wisanti Yogyakarta. Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai t hitung pada variabel *Organization* sebesar 2.362,artinya jika variabel *Organization* meningkat sebesar satu satuan maka *Net Benefits* naik sebesar 2.362 dengan anggapan variabel lainnya tetap. Pada tingkat signifikansi 5%, maka nilai sig. penelitian (0,039) < 0,05 sehingga hipotesis penelitian pada variabel ini diterima kebenarannya.

   c. Variabel *Technology* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Net Benefits*.Hal ini mengandung arti semakin tinggi kualitas teknologi, maka semakin baik *Net Benefits* di Hotel Wisanti Yogyakarta. Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai t hitung pada

variabel *Technology* sebesar 0.336, artinya jika variabel *Technology* meningkat sebesar satu satuan maka *Net Benefit* naik sebesar 0.336 dengan anggapan variabel lainnya tetap. Pada tingkat signifikansi 5%, maka nilai sig. penelitian (0,049) < 0,05 sehingga hipotesis penelitian pada variabel ini diterima kebenarannya.

d. Variabel *Human, Organization, Technology* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Net Benefits*. Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai t hitung pada variabel *Human, Organization, Technology* sebesar 2.491. Pada tingkat signifikansi 5%, maka nilai sig. penelitian (0,048) < 0,05 sehingga hipotesis penelitian pada variabel ini diterima kebenarannya.

   Selanjutnya dalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa hubungan antara variabel bebas dalam hal ini *Human, Organization* dan *Technology* secara bersama-sama memiliki korelasi yang kuat mempengaruhi variabel *Net Benefit* sebesar 66,6 %, sedangkan sisanya 33,4 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2. Berdasarkan hasil evaluasi terhadap keberhasilan sistem informasi Fidelio dengan menggunakan metode HOT-Fit model dapat disimpulkan bahwa sistem informasi Fidelio telah dibangun dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan atau telah memiliki standar operasional yang baik sehingga dapat memelihara integritas data yang berkaitan dengan akurasi dan kelengkapan informasi. Terlepas dari keberhasilan tersebut, berdasarkan hasil uji deskripsi untuk melihat nilai rata-rata dari tiap item indikator pada HOT Fit model diketahui variabel yang paling berpengaruh terhadap evaluasi penerapan sisteminformasi Fidelio adalah variabel*Technology* yang mempunyai nilai rata-rata terendah sebesar 3.2. Untuk hal tersebut pihak manajemen Hotel Wisanti perlu melakukan peningkatan kualitas sarana teknologi informasi dan sumber daya manusia di bidang IT yang diharapkan akan meningkatkan keberhasilandari penerapan sistem informasi Fidelio di Hotel Wisanti Yogyakarta.
3. Berdasarkan hasil pelaksanaan auditsistem informasi menggunakan *framework* COBIT 4.1, diperoleh hasil kondisi tingkat kematangan pengelolaan TI di Hotel Wisanti beradapada level 2.32 pada domain *Plan &Organize* (PO) dan *Monitoring &Evaluate* (ME). Target level kematangan yang telah ditetapkan berada pada level 3.5. Terdapat total Gap sebesar 2.36.Sesuai dengan standarisasi perhitungan menggunakan *framework* COBIT 4.1 diperoleh hasil temuan sebagai evaluasi terhadap pengelolaan TI di Hotel Wisanti Yogyakarta. Berdasarkanhasil evaluasi tersebut,telah disusun suatu rekomendasi yang dapat dijadikan dasar untuk merumuskan strategi perusahaan secara khusus pada aspek pengelolaan teknologi informasi di Hotel Wisanti Yogyakarta.

5.2 Saran

Saran yang dapat penulis berikan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Rekomendasi dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi Manajemen Hotel Wisanti dalam rangka penyiapan sistem informasi hotel dan pengelolaan teknologi informasi yang lebih baik sesuai dengan kebutuhan setelah dilaksanakan pengembangan hotel.
2. Diharapkan penelitian ini dapat menambah khasanah pengetahuan bagi keilmuwan di bidang teknik informatika khususnya tentang evaluasi sistem informasi manajemen hotel, HOT-Fit model, *framework* COBIT danmerumuskan strategi perusahaan. Penelitian lebih lanjut yang berhubungan dengan penelitian ini disarankan dapat dilaksanakan dengan menggunakan metode evaluasi sistem informasi yang berbeda dan dapat pula dilakukan penelitian untuk merancang perbaikan terhadap sistem informasi yang telah dievaluasi.

6. DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi, 2002. Prosedur penelitian, suatu pendekatan praktek. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

IT Assurance Guide: Using COBIT, Chicago, 2007.

IT Governance Institute, 2007. *COBIT 4.1 Framework, Control Objectives, Management Guidelines, Maturity Models*, IT Governance Institute.

Laudon, (2004), *Management Information System: Managing The Digital Firm.* New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Mcleod, Raymond dan Schell, George, (2007), Sistem Informasi Manajemen. Jakarta: P.T. Indeks.

Nugroho, E. 2008.Sistem *Informasi Manajemen- Konsep, Aplikasi & Perkembangan*.Yogyakarta : Andi.

Nur Indriantoro, Supomo, B., 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis*, Yogyakarta, BPFE-Yogyakarta.

Pederiva, A. 2003.*The COBIT Maturity Model in a Vendor Evaluation Case*.Information Systems Audit and Control Association.

Yusof M.M., Kuljis.J, Papazafeiropoulou A, Stergioulas L.K. (2008). An Evaluation Framework for Health Information System Evaluation: human, organization and technology – fit factors (HOT – Fit).

Yusof M.M., Paul R.J., Stergioulas L.K. (2006). Towards a Framework for Health Information System Evaluation.Proceeding of the 39th Hawaii International Conference on System Sciences, UK.

Weber, Ron, 1999. *Information Systems Control And Audit*, USA: Prentice Hall.