
Pengaruh Tingkat Kematangan Manajemen Teknologi Informasi terhadap Kualitas Layanan Hotel di Bandar Lampung

^{1*}Istiana Ruswita, ²Muhammad Afdhaluddin

Departemen Ilmu Komputer dan Elektronika, FMIPA Unila, Bandar Lampung, Indonesia
e-mail: ¹istiana.ruswita@fmipa.unila.ac.id ²mafdhal.uddin@fmipa.unila.ac.id

Abstrak

Teknologi Informasi dalam dunia perhotelan adalah sebuah kebutuhan yang sangat vital. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kematangan manajemen TI pada Hotel di Kota Bandar Lampung dengan menggunakan kerangka kerja Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V.3. Populasi pada penelitian ini adalah beberapa Hotel Bintang 3 dan Bintang 4 di Kota Bandar Lampung dimana jumlah sampel diambil sebanyak 29 responden yang diperoleh dari pemetaan RACI (Responsible, Accountable, Consulted and Informed). Analisis Gap digunakan untuk mengetahui nilai kesenjangan antara kondisi saat ini dengan kondisi ideal pada 28 sub domain proses ITIL V3. Berdasarkan proses analisis dan penilaian secara menyeluruh diperoleh maturity level manajemen layanan TI adalah 2.79. Secara keseluruhan tingkat kematangan manajemen layanan TI berada pada level 3 (defined) yaitu setiap proses pada sub domain ITIL V.3 telah didefinisikan namun pada penerapannya masih terdapat banyak kekurangan seperti minimnya dokumentasi dan pelaporan, belum ada pengukuran yang baku tentang kualitas manajemen TI, dan belum ada strategi-strategi TI yang selaras dengan tujuan bisnis hotel. Rekomendasi disusun berdasarkan subdomain dengan nilai gap tertinggi agar perbaikan-perbaikan dapat segera dilakukan untuk mengurangi nilai kesenjangan dan mencapai kondisi yang ideal.

Kata kunci—3-5 Teknologi Informasi, Bisnis, Layanan, Hotel

Abstract

Information Technology in the world of hospitality is a very vital need. This study aims to measure the maturity level of IT management in hotels in Bandar Lampung City using the Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V.3 framework. The population in this study is several 3-Star and 4-Star Hotels in Bandar Lampung City where the number of samples taken is 29 respondents obtained from RACI (Responsible, Accountable, Consulted and Informed) mapping. Gap analysis is used to determine the value of the gap between the current condition and the ideal condition in 28 ITIL V3 process sub-domains. Based on the thorough analysis and assessment process, the maturity level of IT service management was 2.79. Overall, the maturity level of IT service management is at level 3 (defined), that is, every process in the ITIL V.3 sub-domain has been defined, but in its implementation there are still many shortcomings such as minimalism.

Keywords—3-5 Information Technology, Bussiness, Several, Hotel

1. PENDAHULUAN

Dalam industri perhotelan, penerapan teknologi informasi (TI) telah menjadi elemen kunci untuk meningkatkan kualitas layanan. Hotel-hotel yang mampu memanfaatkan TI secara efektif dapat memberikan pengalaman yang lebih baik kepada tamu, mulai dari proses reservasi yang mudah, pelayanan yang cepat dan tepat, hingga sistem feedback yang responsif. Keputusan yang tepat dari sebuah organisasi dapat memberikan keberhasilan dalam memenangkan persaingan yang semakin kompetitif. Dalam konteks ini, tingkat kematangan manajemen teknologi informasi memainkan peran penting dalam menentukan seberapa efektif TI dapat digunakan untuk mendukung operasional hotel.

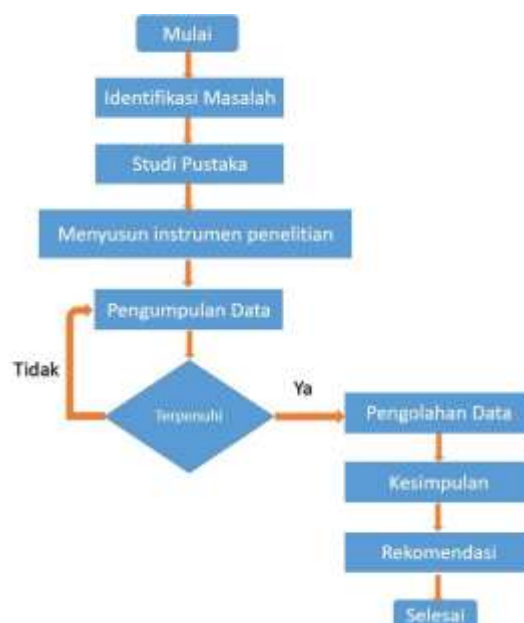
Tingkat kematangan manajemen teknologi informasi mencerminkan sejauh mana suatu organisasi telah mengembangkan, mengelola, dan memanfaatkan TI secara strategis. Kematangan ini mencakup aspek seperti perencanaan strategis TI, integrasi sistem, manajemen risiko, serta evaluasi kinerja TI. Hotel dengan tingkat kematangan yang tinggi cenderung memiliki kemampuan lebih baik dalam menghadirkan layanan berkualitas tinggi, seperti efisiensi operasional, personalisasi layanan, dan kemampuan merespons kebutuhan pelanggan secara real-time.

Di Bandar Lampung, sebagai salah satu destinasi wisata yang terus berkembang, hotel-hotel dituntut untuk meningkatkan daya saing mereka dengan mengoptimalkan penggunaan TI. Namun, belum banyak penelitian yang secara spesifik mengkaji hubungan antara tingkat kematangan manajemen TI dan kualitas layanan hotel di daerah ini. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh tingkat kematangan manajemen TI terhadap kualitas layanan hotel di Bandar Lampung.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pengelola hotel mengenai pentingnya manajemen TI yang matang untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan daya saing bisnis mereka. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi pengambil kebijakan dalam merancang strategi peningkatan kualitas layanan berbasis teknologi informasi di sektor perhotelan.

2. METODE PENELITIAN

Tahapan dalam metode penelitian pada penelitian ini yaitu:



Gambar 1. Tahapan Penelitian

- 1) Identifikasi Masalah, adalah tahapan dimana peneliti menemukan permasalahan-permasalahan pada organisasi/perusahaan.
- 2) Studi Pustaka, adalah kegiatan penelaahan artikel, laporan penelitian, buku-buku tentang IT-IL V.3.
- 3) Pengumpulan dan Pengolahan Data, adalah tahapan menyusun instrumen penelitian yaitu membuat daftar pertanyaan wawancara dan kuesioner berdasarkan kerangka kerja IT-IL V.3. Kemudian dilakukan pengumpulan dan pengolahan data yaitu proses menganalisa dan mengolah data untuk mendapatkan hasil penelitian. Proses analisis dan penilaian dalam pengolahan data dilakukan dengan cara memberikan skor terhadap jawaban-jawaban responden.

Tabel 1. Skor Jawaban Responden

No.	Jawaban	Skor
1	a	0.00
2	b	1.00
3	c	2.00
4	d	3.00
5	e	4.00
6	f	5.00

(sumber: Fahmy, 2016)

Kemudian jawaban pada kuesioner diolah dengan cara melakukan perhitungan dalam bentuk indeks dengan rumus persamaan berikut:

$$\text{Indeks} = \text{Sum Jawaban} / \text{Sum Kuesioner} \quad (1)$$

Langkah berikutnya adalah memetakan hasil kuesioner menjadi nilai *maturity level* dengan menggunakan model kematangan (*Maturity Model*) *Information Technology Infrastructure Library* (IT-IL) V3.

Tabel 2. *Maturity Model Information Technology Infrastruktur Library* (IT-IL)

Skala Indeks	Level Kematangan
0-0.50	<i>Level 0: Non-Existent</i> (Tidak ada)
0.51-1.50	<i>Level 1: Initial</i> (Inisial)
1.51-2.50	<i>Level 2: Repeatable</i> (Pengulangan)
2.51-3.50	<i>Level 3: Defined</i> (Proses telah didefinisikan)
3.51-4.50	<i>Level 4: Managed and Measurable</i> (Dikelola dan terukur)
4.51-5.00	<i>Level 5: Optimized</i> (Optimalisasi)

(sumber: Axelos, 2013)

Setelah mendapatkan nilai kematangan dari masing-masing sub domain kemudian dilakukan analisis gap untuk mengetahui nilai kesenjangan dari nilai kematangan saat ini dengan nilai kematangan yang ditargetkan untuk selanjutnya dapat disusun rekomendasi yang tepat sesuai dengan domain yang nilai gapnya paling tinggi yang artinya sangat mendesak untuk mendapatkan perbaikan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Nilai tingkat kematangan diperoleh dari nilai tingkat kematangan saat ini yang terbesar yaitu pada domain *Service Strategy* (SS) dengan nilai 2.87 dan nilai tingkat kematangan terendah yaitu pada domain *Service Operation* (SO) dengan nilai 2.71. Sub domain *Financial Management for IT Services* (SS3) adalah sub domain yang memberikan pengaruh besar terhadap nilai tingkat kematangan pada domain *Service Strategy* (SS) yaitu dengan nilai tingkat kematangan 2.94 yang artinya sub domain proses ini sudah berada pada level 3 (*defined*).

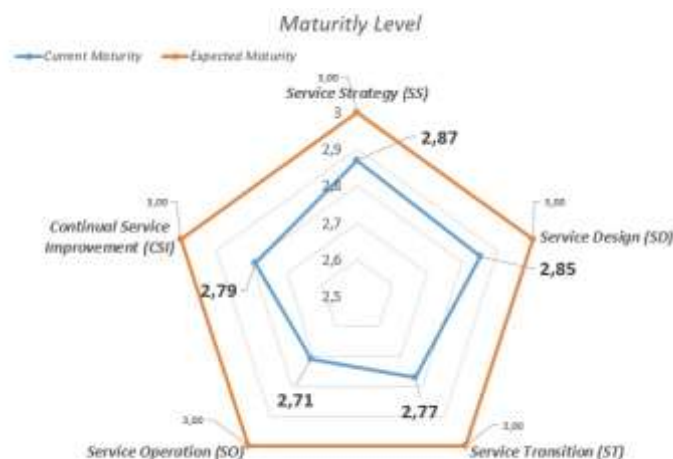
Tabel 3. Hasil Perhitungan Tingkat Kematangan

No.	Domain	Current Maturity	Expected Maturity
1	<i>Service Strategy</i> (SS)	2.87	3
2	<i>Service Design</i> (SD)	2.85	3
3	<i>Service Transition</i> (ST)	2.77	3
4	<i>Service Operation</i> (SO)	2.71	3
5	<i>Continual Service Improvement</i> (CSI)	2.79	3
Rata-Rata		2.79	3

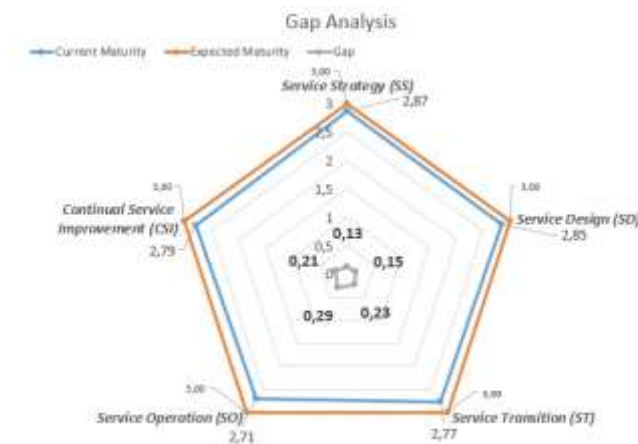
Tabel 4. Analisis Kesenjangan

No.	Domain	Gap Analysis
1	<i>Service Strategy</i> (SS)	0.13
2	<i>Service Design</i> (SD)	0.15
3	<i>Service Transition</i> (ST)	0.23
4	<i>Service Operation</i> (SO)	0.29
5	<i>Continual Service Improvement</i> (CSI)	0.21
Rata-Rata		0.21

Nilai tingkat kematangan dan analisis kesenjangan yang didapatkan dikonversi dalam bentuk diagram pada gambar 1 berikut ini:



Gambar 1. Diagram Nilai Tingkat Kematangan



Gambar 2. Diagram Nilai Kesenjangan

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kematangan manajemen teknologi informasi (TI) memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan hotel di Bandar Lampung. Hotel dengan tingkat kematangan manajemen TI yang lebih tinggi mampu memberikan layanan yang lebih efisien, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Hal ini disebabkan oleh kemampuan manajemen TI yang matang dalam mengintegrasikan teknologi ke dalam proses operasional, merencanakan strategi TI secara efektif, dan mengelola risiko terkait teknologi.

5. SARAN

Rekomendasi dibutuhkan untuk meningkatkan nilai tingkat kematangan pada setiap domain IT-IL V.3. Rekomendasi yang diberikan dalam penelitian ini disusun berdasarkan hasil dari proses analisis gap, wawancara, dan teori dalam kerangka kerja IT-IL V.3

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Brewster, E., et al. (2012). IT Service Management: a Guide for ITIL Foundation Exam Candidates, BCS, The Chartered Institute for IT.
- [2] D. Mardiana, W. Cholil (2020). "Analisis Information Technology Service Management (ITSM) LPSE Kota Palembang Berdasarkan Framework ITIL V3." Palembang: Universitas Bina Darma, *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial, dan Sains*, Vol. 9, No. 1, Juni 2020.
- [3] N. A. Aulia, D. Antoni, D. Syamsuar, dan W. Cholil, "Sistem Tata Kelola Keamanan Teknologi Informasi Berbasis Framework COBIT 5 (Studi Kasus: SMA Negeri 1 Palembang)", *Jurnal Informatika*, vol. 9, pp. 30-37, 2021.
- [4] Utami, R. P., et al. (2014). "Audit Infrastruktur Teknologi Informasi dengan Standar Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V. 3 Domain Service Strategy dan Service Design (Studi Kasus: I-gracias)." Bandung: Telkom University.

- [5] Priatama, Y., et al. (2019). "Evaluasi Tatakelola Teknologi Informasi di PD BPR Bank BAPAS 69 Magelang menggunakan IT-IL V3 Domain Service Strategy." *Jurnal Mnemonic* 2(1): 28-34.
- [6] O'Brien, J. and G. Marakas (2006). "Pengantar Sistem Informasi (Introduction to Information System)." Jakarta: Salemba Empat.
- [7] Knapp, D. (2010). *The ITSM Process Design Guide: developing, reengineering, and improving IT service management*, J. Ross Publishing.
- [8] Malone, T., et al. (2009). *ITIL V3 MALC-Managing Across the Lifecycle Full Certification Online Learning and Study Book Course-The ITIL V3 Intermediate MALC Complete Certification Kit*, Emereo Pty Ltd.
- [9] Febriant, B. A., et al. (2014). "Evaluasi Maturity Level Manajemen Layanan Teknologi Informasi menggunakan Framework ITIL v3 Domain Service Operation pada 24Slides Corporation." Universitas Brawijaya, *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, Vol. 3, No. 6, Juni 2019, hlm. 5608-5615
- [10] Arfiandy, F., et al. (2014). "Sistem Pengukuran Tingkat Kematangan Kualitas Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL)." Yogyakarta: Universitas Jendral Ahmad Yani, *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi 2016 (SENTIKA 2016)*.
- [11] P, M., Allwine and Tarigan, I. J. (2023) "Sistem Penunjang Keputusan Seleksi Calon Karyawan Menggunakan Metode SAW (Simple Additive Weighting) Pada PT. Delta Kristalis", *JURNAL MAHAJANA INFORMASI*, 7(2), pp. 159–165. doi: 10.51544/jurnalmi.v7i2.3600.