

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penggunaan teknologi informasi adalah kebutuhan wajib dalam dunia bisnis. Teknologi informasi sangat berperan dalam mendukung kegiatan operasional dan proses bisnis perusahaan. Pengelolaan teknologi informasi dapat digunakan dalam menjamin efisiensi dan pencapaian kualitas pelayanan yang baik bagi tujuan bisnis setiap perusahaan [1].

Larissa Aesthetic Center merupakan perusahaan yang bergerak di bidang kecantikan dengan konsep *'back to nature'*. Proses pelayanan yang dilakukan telah menggunakan teknologi informasi yang memadai sehingga memudahkan Larissa dalam melayani pelanggannya. Untuk menjaga kepercayaan dari masyarakat terhadap perusahaan ini, maka Larissa harus senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik terhadap seluruh pelanggannya. Hingga saat ini Larissa terus menerus menghadirkan berbagai macam inovasi baru dalam hal produk maupun pelayanan.

Menjamurnya klinik kecantikan lain menuntut Larissa untuk dapat bersaing dengan para pesaingnya. Untuk menghadapi persaingan tersebut Larissa Aesthetic Center telah melakukan berbagai macam upaya dalam peningkatan mutu kualitas pelayanannya terhadap pelanggan. Upaya tersebut termasuk memenuhi standarisasi ISO 9001-2008 dan menjadi satu-satunya klinik kecantikan di Indonesia yang memenuhi standarisasi tersebut. ISO 9001-2008 merupakan standar internasional yang mengatur tentang sistem manajemen mutu (*Quality Management System*), oleh karena itu seringkali disebut sebagai "ISO 9001, QMS" [2]. Penerapan standarisasi ISO 9001-2008 yang telah dilakukan Larissa diharapkan menjadi salah satu kemajuan dan nilai tambah sendiri bagi pelanggan dalam memilih klinik kecantikan.

Namun, penerapan standarisasi ISO 9001-2008 tidak menghilangkan masalah-masalah yang sering terjadi di Larissa terutama dalam hal pelayanan terhadap pelanggan. Komplain yang diterima Larissa sebagian besar berkaitan dengan masalah pelayanan yang diterima oleh pelanggan. Hal ini disebabkan karena kurangnya kesadaran karyawan dalam menghadapi pelanggan. Hal-hal sepele seperti salam, senyum, sapa belum dimaksimalkan sehingga terkesan kurang ramah bagi pelanggan. Selain itu kurangnya konsistensi dalam menjalankan prosedur yang telah ditetapkan mempengaruhi munculnya produk atau proses yang tidak sesuai standar. Hal tersebut tentu saja bertentangan dengan SOP (*Standart Operation Procedure*) yang telah ditetapkan Larissa dalam pelayanan terhadap pelanggan. Belum adanya perencanaan dan tindakan lebih lanjut menyebabkan masalah yang sama selalu terulang dan menyebabkan ketidaknyamanan pelanggan.

Bisnis klinik kecantikan membutuhkan sebuah hubungan yang terjalin baik untuk menjaga kenyamanan, keamanan, serta kepuasan pelanggan terhadap perusahaan. Proses pelayanan di Larissa sendiri telah dibantu dengan aplikasi LPS (*Larissa Power System*) untuk mengelola dan mengolah data pelanggan. Aplikasi ini digunakan untuk mendukung kegiatan pelayanan, seperti melakukan pendataan terhadap pelanggan dan melakukan *monitoring* terhadap riwayat rekam medis dan *treatment* pelanggan serta riwayat pembelian produk. *Monitoring* terhadap sistem belum dilakukan secara berkala hanya ketika sistem mengalami error ataupun *offline* secara mendadak. Proses pelayanan dilakukan secara manual jika sistem mendadak *offline*. Karyawan dibagian customer service dan kasir melakukan pendataan secara manual hingga sistem online kembali. Setelah sistem online barulah data-data yang ditulis secara manual tersebut diinputkan ke sistem. *Offline*-nya sistem tentu saja menghambat kinerja proses bisnis di Larissa yang berpengaruh pada waktu pelayanan yang diberikan ke pelanggan yang menyebabkan penurunan kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Para karyawan juga harus kerja ‘dua kali’ yang pertama menulis secara manual kemudian menginputkan ke sistem. Maka dari itu diperlukan adanya evaluasi sistem secara berkala terhadap sistem LPS guna mengukur tingkat keefektifan sistem.

Pada hakikatnya, pelanggan yang puas terhadap kualitas pelayanan akan meningkatkan *market share* sebuah produk/jasa sehingga meningkatkan keuntungan perusahaan dan menciptakan nilai pelanggan. Pelanggan yang tidak puas dapat membuat *brand* menjadi jelek dan pindah menggunakan produk pesaing [3]. Pelayanan yang memuaskan adalah kunci utama perusahaan dalam memenangkan persaingan bisnis.

Evaluasi kinerja pelayanan di Larissa perlu dilakukan untuk mendukung visi dan misi Larissa yang ingin memberikan layanan estetika terbaik bagi masyarakat melalui perpaduan perawatan natural dan teknologi terkini dengan harga yang terjangkau. Evaluasi kinerja dapat menggunakan COBIT 5 karena menghasilkan tingkat kemampuan setiap proses yang diukur menggunakan domain APO (*Align, Plan, Organize*) khususnya APO11 (*Manage Quality*).

COBIT (*Control Objectives for Information and related Technology*) merupakan sebuah *framework* tata kelola teknologi informasi yang dikembangkan oleh ISACA. COBIT telah mengalami beberapa perubahan versi dari versi 1 hingga versi 5 yang dinilai lebih lengkap, komprehensif dan lebih sempurna dalam memenuhi kebutuhan perusahaan atau organisasi [4]. COBIT 5 memiliki 5 domain utama dan 37 proses yang dapat digunakan dalam tata kelola TI perusahaan. Lima domain dalam tersebut yaitu: *Evaluate, Direct and Monitor (EDM)*, *Align, Plan and Organize (APO)*, *Build, Acquire and Implement (BAI)*, *Deliver, Service and Support (DSS)*, *Monitor, Evaluate and Assess (MEA)*.

Domain APO (*Align, Plan, Organize*) mencakup strategi dan taktik, dan mengidentifikasi kekhawatiran sebagai cara terbaik TI agar dapat berkontribusi pada pencapaian tujuan bisnis. Realisasi visi strategis perlu direncanakan, dikomunikasikan dan dikelola untuk perspektif yang berbeda. Dalam domain APO terdapat 13 proses yang dapat digunakan salah satunya APO11 (*Manage Quality*). Tujuan dari APO11 adalah memastikan pencapaian solusi dan layanan yang konsisten untuk memenuhi persyaratan kualitas perusahaan dan memenuhi kebutuhan *stakeholder*.

Maka dari itu, dari latar belakang permasalahan diatas penulis mengambil judul “EVALUASI DAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN COBIT 5 DOMAIN APO (APO11) PADA LARISSA AESTHETIC CENTER CABANG I SEMARANG”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah pada laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kapabilitas tata kelola TI terkait dengan APO11 (*Manage Quality*) di Larissa Aesthetic Center yang diukur dengan menggunakan COBIT 5?
2. Bagaimana strategi perbaikan yang perlu dilakukan dalam mencapai tingkat kapabilitas manajemen kualitas di bagian pelayanan yang lebih baik?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian meliputi:

1. Pembahasan dalam penelitian ini tentang tingkat kapabilitas manajemen kualitas Larissa Aesthetic Center menggunakan *framework* COBIT 5 domain APO (*Align, Plan, Organize*) khususnya APO11 (*Manage Quality*)
2. Evaluasi dilakukan pada proses pelayanan khususnya yang terkait dengan sistem LPS (*Larissa Power System*) dan sistem manajemen mutu.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi dan menganalisa tingkat kapabilitas manajemen kualitas khususnya dalam hal pelayanan terhadap pelanggan dengan mengukur tingkat kapabilitas guna meningkatkan kepuasan pelanggan dan merencanakan rekomendasi perbaikan di Larissa Aesthetic Center.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan yang harus dilakukan Larissa Aesthetic Center untuk mencapai tingkat kapabilitas yang lebih baik.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dalam melakukan penelitian pada tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Larissa Aesthetic Center

Memberikan gambaran, saran, dan rekomendasi dalam penerapan tata kelola teknologi informasi yang diharapkan dapat membantu Larissa Aesthetic Center dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan yang berdampak terhadap kepuasan pelanggan dan *profit* perusahaan kedepannya.

b. Bagi Peneliti

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan bagi peneliti mengenai *framework* COBIT 5.