

**EVALUASI DAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN
MENGUNAKAN COBIT 5 DOMAIN APO (APO11) PADA LARISSA
AESTHETIC CENTER CABANG I SEMARANG**

LARAS RUSTI DAMAYANTI

(Pembimbing : Yupie Kusumawati, SE, M.Kom)
Sistem Informasi - S1, FIK, Universitas Dian Nuswantoro
www.dinus.ac.id
Email : 112201204678@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Larissa Aesthetic Center merupakan klinik kecantikan dengan konsep alami yang telah mendapatkan rekor MURI sebagai klinik kecantikan pertama yang mendapat sertifikat ISO 9001-2008. Namun, penerapan standarisasi ISO 9001-2008 tidak menghilangkan masalah-masalah yang sering terjadi di Larissa. Komplain yang diterima Larissa sebagian besar berkaitan dengan masalah pelayanan yang diterima oleh pelanggan. Hal ini disebabkan karena kurangnya kesadaran karyawan dalam menghadapi pelanggan. Sistem yang seharusnya berjalan online terkadang mengalami gangguan dan menghambat aktivitas proses bisnis yang sedang berjalan. Selain itu kurangnya konsistensi karyawan dalam menjalankan prosedur yang telah ditetapkan mempengaruhi munculnya produk atau proses yang tidak sesuai standar. Dilihat dari permasalahan tersebut, maka dilakukan penelitian untuk evaluasi terhadap sistem manajemen mutu dengan menggunakan framework COBIT 5 pada subdomain APO11 (Manage Quality) dan menggunakan Skala Guttman untuk mengetahui hasil kuesioner. Setelah dilakukan pengolahan data diketahui Capability Level APO11 pada Larissa Aesthetic Center untuk kondisi saat ini (as is) adalah level 3 (Established Process) dan level yang ingin dicapai (to be) adalah level 4 (Predictable Process). Sehingga untuk menutupi kesenjangan (gap) yang terjadi Larissa Aesthetic Center dapat melakukan rekomendasi yang diberikan untuk mencapai target level yang diinginkan.

Kata Kunci : COBIT 5, Manage Quality (APO11), Sistem Manajemen Mutu, Tingkat Kapabilitas, Kesenjangan (gap)

**EVALUATION AND IMPROVEMENT OF QUALITY SERVICE USING
COBIT 5 (DOMAIN APO11) IN LARISSA AESTHETIC CENTER
BRANCH I SEMARANG**

LARAS RUSTI DAMAYANTI

(Lecturer : Yupie Kusumawati, SE, M.Kom)

*Bachelor of Information System - S1, Faculty of Computer
Science, DINUS University*

www.dinus.ac.id

Email : 112201204678@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

Larissa Aesthetic Center is a beauty clinic with a natural concept that has received a MURI record as the first beauty clinic are certified ISO 9001-2008. However, the application of standardization ISO 9001-2008 does not eliminate the problems that often occur in Larissa. Mostly the complaints related to the problem of service received by the customer. This is due to lack of employees awareness in dealing with customers. Furthermore, The system that is supposed to be online sometimes impaired and inhibits the activity of the business processes that are currently running. Besides of that the lack of employees consistency in carrying out established procedures affect the appearance of a product or process that does not according to standards. Judging from these problems, research is conducted for the evaluation of the quality management system using COBIT 5 framework on subdomain APO11 (Manage Quality) and using Guttman Scale to determine the questionnaire results. After processing the data is known that Capability Level APO11 at Larissa Aesthetic Center for the current state is level 3 (Established Process) and the level to be achieved is level 4 (Predictable Process). So as to cover the gap that occurred Larissa Aesthetic Center can perform the recommendations which are given to achieve the desired level.

Keyword : COBIT 5, Manage Quality (APO11), Quality Management System, Capability Level, Gap