

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

Laras Rusti Damayanti¹, Yupie Kusumawati, SE, M.Kom²

^{1,2}Sistem Informasi, Ilmu Komputer, Universitas Dian Nuswantoro

Nakula 1 No. 5-11, Semarang, 50131, (024) 3517261

E-mail : lararusty@gmail.com¹, yupie@dsn.dinus.ac.id²

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), Skala Guttman

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.

Keywords: COBIT 5, Manage Quality (APO11), Quality Management System, Capability Level, Gap, Guttman Scale

1. PENDAHULUAN

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*'. Untuk menghadapi persaingan 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. 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.

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].

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*).

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Evaluasi

Evaluasi adalah suatu proses pengukuran dan penilaian [7] yang direncanakan untuk mendukung tercapainya tujuan yang mana hasil dari evaluasi tersebut dapat digunakan dalam perencanaan dan pembuatan keputusan kedepannya [6].

2.2 Definisi Pelayanan

Pelayanan adalah suatu tindakan atau aktivitas yang diberikan kepada pelanggan [8] yang wujudnya tidak tampak oleh pelanggan (*back office*) dan tampak oleh pelanggan (*front office*) yang mana pelayanan memiliki empat ciri utama yaitu tidak berwujud, bervariasi, tidak terpisahkan dan tidak tahan lama [9].

2.3 Definisi Kualitas Pelayanan

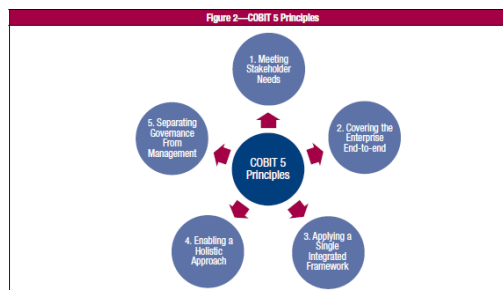
Kualitas pelayanan adalah usaha yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen [10] yang dapat diketahui dengan membandingkan pelayanan yang mereka terima dan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan [11].

2.4 COBIT

2.4.1 Kerangka kerja COBIT

Disusun dan dikembangkan oleh *The IT Governance Institute* (ITGI) dan *Information System Audit Control Association* (ISACA) yang dimulai pada tahun 1996. COBIT adalah *framework* tata kelola TI yang memungkinkan manajer untuk mengatasi kesenjangan (*gap*) antara persyaratan kontrol, hal-hal teknis dan resiko bisnis. COBIT mengatur, membantu, dan menyederhanakan nilai yang ingin dicapai organisasi dari TI dengan bantuan kerangka COBIT.

COBIT akan memberikan sinyal bahaya bila ada suatu kesalahan atau resiko terdeteksi yang mana dapat memberikan dukungan dan optimalisasi terhadap manajemen dan investasi TI melalui pengukuran yang dilakukan. Proses bisnis Manajemen perusahaan harus secara jelas menggambarkan bagaimana setiap aktivitas memenuhi tuntutan dan kebutuhan informasi yang berimbas pada sumber daya TI. Sumber daya TI adalah suatu elemen yang sangat disoroti COBIT, termasuk pemenuhan kebutuhan bisnis terhadap: efektivitas, efisiensi, kerahasiaan, keterpaduan, ketersediaan, kepatuhan kepada kebijakan/aturan dan keandalan informasi (*effectiveness, efficiency, confidentiality, integrity, availability, compliance, dan reability*) [12].



Gambar 1. Lima prinsip utama COBIT 5 [13]

2.4.2 Domain Proses pada COBIT 5

Dalam COBIT 5 terdapat 2 bagian besar yaitu *governance* (EDM) yang terdiri dari 5 proses dan *management* (APO, BAI, DSS, MEA) yang terdiri dari 32 proses domain sebagai berikut [14]:

1. *Align, Plan and Organize* (APO) dengan 13 proses.
2. *Build, Acquire and Implement* (BAI) dengan 10 proses.
3. *Deliver, Service and Support* (DSS) dengan 6 proses.
4. *Monitor, Evaluate and Assess* (MEA) dengan 3 proses

2.4.3 Domain APO (Align, Plan, Organize)

Memberikan arah untuk pengiriman solusi (BAI) dan penyediaan layanan dan dukungan (DSS). Domain ini menjangkau strategi dan taktik, serta mengidentifikasi resiko yang merupakan cara terbaik TI agar dapat berkontribusi pada pencapaian tujuan bisnis. Penerapan visi strategis perlu direncanakan, dikomunikasikan dan dikelola untuk perspektif yang berbeda. Sebuah organisasi yang tepat, serta infrastruktur teknologi, harus dimasukkan ke dalam tempatnya. Sub domainnya ada 13 yaitu APO01 *Manage the IT Management Framework*, APO02 *Manage Strategy*, APO03 *Manage Enterprise Architecture*, APO04 *Manage Innovation*, APO05 *Manage Portfolio*, APO06 *Manage Budget and Costs*,

APO07 *Manage Human Resources*, APO08 *Manage Relationships*, APO09 *Manage Service Agreements*, APO10 *Manage Suppliers*, APO11 *Manage Quality*, APO12 *Manage Risk*, APO13 *Manage Security*.

2.4.4 Domain APO11 (*Manage Quality*)

Mendefinisikan dan mengkomunikasikan persyaratan kualitas dalam semua proses, prosedur dan hasil perusahaan, termasuk kontrol, pemantauan dan bukti penggunaan praktik dan upaya terus-menerus standarisasi perbaikan dan efisiensi. Tujuan dari proses tersebut adalah memastikan pencapaian solusi dan layanan yang konsisten untuk memenuhi persyaratan kualitas perusahaan dan memenuhi kebutuhan stakeholder. Berikut adalah aktivitas-aktivitas yang terkait pada APO11 Mengelola Kualitas (*Manage Quality*) [14]:

1. APO11.01 Membangun sistem manajemen mutu (*Quality Management System/QMS*).
Membangun dan memelihara sistem manajemen mutu yang menyediakan standar, pendekatan formal dan terus menerus memanfaatkan manajemen mutu untuk informasi, memungkinkan teknologi dan proses bisnis yang selaras dengan kebutuhan bisnis dan manajemen mutu perusahaan.
2. APO11.02 Mendefinisikan dan mengelola standar kualitas, praktik dan prosedur.
Mengidentifikasi dan mempertahankan persyaratan, standar, prosedur dan praktik untuk proses kunci guna memandu organisasi dalam memenuhi maksud dari sistem manajemen mutu yang disepakati. Ini harus sejalan dengan persyaratan kerangka pengendalian TI. Mempertimbangkan sertifikasi

- untuk proses kunci, unit organisasi, produk atau jasa.
3. APO11.03 Manajemen mutu fokus pada pelanggan.
Fokus manajemen mutu pada pelanggan dengan menentukan kebutuhan mereka dan memastikan keselarasan dengan praktik manajemen mutu.
4. APO11.04 Melakukan monitoring kualitas, kontrol dan ulasan.
Memantau kualitas proses dan layanan secara berkelanjutan dalam konteks QMS (*Quality Management System*). Mendefinisikan, merencanakan dan melaksanakan pengukuran untuk memantau terus kepatuhan terhadap QMS, serta nilai yang QMS sediakan. Memantau dan mengukur kepuasan pelanggan. Merencanakan dan melaksanakan ulasan kualitas secara teratur. Pengukuran, pemantauan dan pencatatan informasi harus digunakan oleh pemilik proses untuk mengambil tindakan perbaikan dan pencegahan yang tepat. Membentuk skema *organizationwide* untuk mengkomunikasikan kualitas proses dan jasa.
5. APO11.05 Mengintegrasikan manajemen mutu menjadi solusi bagi pembangunan dan pelayanan.
Menggabungkan praktik manajemen mutu yang relevan ke dalam definisi, pemantauan, pelaporan dan pengelolaan berkelanjutan atas pembangunan solusi dan layanan yang disajikan.
6. APO11.06 Memastikan perbaikan terus menerus.
Menjaga dan secara teratur berkomunikasi tentang keseluruhan rencana kualitas yang mempromosikan perbaikan terus-menerus. Ini harus mencakup kebutuhan, manfaat, dan perbaikan

Tabel 1. Tabel penilaian kapabilitas [16]

Rentang Nilai	Nilai Kapabilitas	Tingkat Kapabilitas
0-0,50	0,00	0 <i>Incomplete Process</i>
0,51-1,50	1,00	1 <i>Performed Process</i>
1,51-2,50	2,00	2 <i>Managed Process</i>
2,51-3,50	3,00	3 <i>Established Process</i>
3,51-4,50	4,00	4 <i>Predictable Process</i>
4,51-5,00	5,00	5 <i>Optimizing Process</i>

2. Analisa Kesenjangan (Gap)

Setelah dapat menemukan temuan-temuan dari hasil perhitungan *capability level* maka penulis dapat menganalisa kesenjangan apa yang terdapat dari hasil temuan tersebut. Dalam penentuan *gap* yang dilakukan, didapat dari analisis hasil dari kuesioner yang menghasilkan selisih dari tingkat kapabilitas yang diperoleh dengan tingkat yang diharapkan

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Penilaian pada Setiap Level

Setelah dilakukan perhitungan kuesioner dengan metode perhitungan Guttman diketahui bahwa sistem manajemen mutu Larissa Aesthetic Center Cabang I Semarang berada pada level 3 (*Established Process*) dengan nilai kapabilitas 2,85. Setelah itu akan dilakukan penilaian pada setiap *Process Attribute* (PA) guna memenuhi persyaratan-persyaratan pada setiap level yang ada pada COBIT 5.

Tabel 2. Tabel Dokumen Level 1 (APO11)

No	Management Practice	Output	Ada
1.	APO11.01 (Membangun Sistem Manajemen Mutu)	Dokumen <i>Quality Manual</i>	√
2.	APO11.02 (Mendefinisikan dan mengelola standar kualitas, praktik dan prosedur)	SOP	√
3.	APO11.03 (Manajemen mutu fokus pada pelanggan)	SOP Respon pertanyaan pelanggan	√
		SOP Handling complain	√
		SOP Gift ulang	√
		SOP New Member	√
4.	APO11.04 (Melakukan <i>monitoring</i> , kontrol dan ulasan)	SOP Pengendalian pelayanan tidak sesuai	√
		SOP Pengendalian produk tidak sesuai	√
		SOP Pengendalian dokumen	√
		SOP Pengendalian catatan mutu	√
5.	APO11.05 (Mengintegrasikan manajemen mutu menjadi solusi bagi pembangunan dan pelayanan)	Dokumen <i>Quality Manual</i>	√
6.	APO11.06 (Memastikan perbaikan terus-menerus)	Dokumen <i>Quality Manual</i>	√

Tabel 3. Performance Management APO11 (Mengelola Kualitas)

Process Attribute 2.1 Performance Management				
No	Goal Work Product	Ada	Tidak	Bukti
1.	Ruang lingkup sistem manajemen mutu	√	-	Dokumen <i>Quality Manual</i>
2.	Tujuan sistem manajemen mutu	√	-	Dokumen <i>Quality Manual</i>
3.	Tindakan cadangan pada sistem manajemen mutu jika tidak mencapai target	-	√	-
4.	RACI Chart mengelola mutu	-	√	-
5.	Persyaratan skill dan pengalaman kerja untuk penempatan karyawan	√	-	SOP Penerimaan Karyawan
6.	Pelatihan karyawan untuk mendukung dan sasaran perusahaan	√	-	SOP Pelatihan Karyawan
7.	Rapat manajemen mutu	√	-	SOP Tinjauan Manajemen

Tabel 4. Work Product Management APO11 (Mengelola Kualitas)

Process Attribute 2.2 Work Product Management				
No	Goal Work Product	Ada	Tidak	Bukti
1.	Kriteria kualitas dan hasil kerja karyawan	√	-	SOP Penilaian Karyawan
2.	Menetapkan kebutuhan dari hasil kerja karyawan	√	-	SOP Penilaian Karyawan
3.	Dokumentasi hasil kerja karyawan	√	-	Form Penilaian Karyawan
4.	Evaluasi hasil kerja karyawan	√	-	Laporan Penilaian Karyawan

Tabel 5. Process Definition APO11 (Mengelola Kualitas)

Process Attribute 3.1 Process Definition				
No	Goal Work Product	Ada	Tidak	Bukti
1.	Mendefinisikan standar dari proses	√	-	SOP
2.	Menetapkan urutan dari setiap interaksi proses dalam mengelola kualitas	√	-	SOP
3.	Mengidentifikasi peran dan kompetensi	√	-	Dokumen Sasaran Mutu
4.	Identifikasi infrastruktur yang dibutuhkan lingkungan kerja	√	-	Dokumen Quality Manual
5.	Menetapkan metode yang sesuai bagi perusahaan	√	-	SOP

Tabel 6. Process Deployment APO11 (Mengelola Kualitas)

Process Attribute 3.2 Process Deployment				
No	Goal Work Product	Ada	Tidak	Bukti
1.	Menjalankan proses yang telah didefinisikan	√	-	Laporan Tinjauan Manajemen
2.	Menugaskan peran, tanggung jawab, dan otoritas	√	-	Struktur organisasi dan Dokumen Sasaran Mutu
3.	Memastikan kompetensi yang dibutuhkan	√	-	Matrix Kompetensi
4.	Menyediakan sumber daya informasi untuk mendukung performa	√	-	Larissa Power System
5.	Menyediakan proses infrastruktur yang layak	√	-	SOP Perbaikan Sarana Infrastruktur
6.	Mengumpulkan dan menganalisis data	√	-	SOP Analisa Data

Tabel 7. Process Measurement APO11 (Mengelola Kualitas)

Process Attribute 4.1 Process Measurement				
No	Goal Work Product	Ada	Tidak	Bukti
1.	Merencanakan peningkatan proses yang telah dijalankan	-	√	-
2.	Tujuan meningkatkan proses manajemen mutu	-	√	-
3.	Mengidentifikasi pengukuran produk dan proses yang mendukung pencapaian tujuan performa proses	-	√	-
4.	Menganalisa hasil pengukuran	-	√	-
5.	Menggunakan hasil pengukuran	-	√	-

Tabel 8. Process Control APO11 (Mengelola Kualitas)

Process Attribute 4.2 Process Control				
No	Goal Work Product	Ada	Tidak	Bukti
1.	Menentukan teknik analisis dan kontrol proses	-	√	-
2.	Menetapkan parameter yang cocok untuk mengontrol performa proses	-	√	-
3.	Menganalisa hasil pengukuran proses untuk mengidentifikasi variasi dan performa proses	-	√	-
4.	Mengidentifikasi dan mengimplementasikan tindakan koreksi untuk mengatasi sumber masalah	√	-	SOP Koreksi dan Pencegahan
5.	Menetapkan kembali batas kontrol sebagai imbas dari tindakan koreksi	-	√	-

4.2 Analisa Kesenjangan (Gap)

Dengan adanya tingkat kapabilitas yang sebenarnya (*as is*) dan target tingkat kapabilitas yang diinginkan (*to be*) pada proses APO11 (Mengelola Kualitas), maka Larissa Aesthetic Center membutuhkan penyesuaian agar kondisi yang diinginkan terwujud. diperoleh kesimpulan bahwa setiap proses domain yang ada di APO11 (Mengelola Kualitas) berada pada level 3 (*Established Process*) yang berarti

proses telah diidentifikasi dan dijalankan dengan prosedur standar formal dan terdokumentasi. Sedangkan kondisi ideal yang diharapkan adalah level 4 (*Predictable Process*) yang berarti proses yang telah dibangun dioperasikan dengan batasan-batasan tertentu agar dapat diukur sejauh mana proses tersebut mencapai tujuan proses untuk mendukung tujuan perusahaan serta dapat menghasilkan proses yang stabil dan dapat diprediksi untuk kedepannya.



Gambar 2. Diagram interpretasi data APO11 (Mengelola Kualitas)

Dalam penentuan *gap* yang dilakukan, didapat dari analisis hasil dari kuesioner yang menghasilkan selisih dari tingkat kapabilitas yang diperoleh dengan tingkat yang diharapkan. Berikut merupakan temuan *gap* yang ada pada proses atribut level 2 dan 4:

Tabel 9. Gap dalam Proses Atribut Level

	Proses	Temuan Gap
Level 2	PA 2.1 <i>Performance Management</i>	B. Belum adanya tindakan cadangan manajemen mutu jika tidak mencapai target C. RACI Chart pengelolaan manajemen mutu
Level 4	PA 4.1 <i>Process Measurement</i>	A. Belum ada proses perencanaan peningkatan proses yang telah dijalankan B. Belum ada penetapan tujuan dari peningkatan proses manajemen mutu C. Belum ada pengukuran secara mendetail untuk produk dan proses yang telah didefinisikan D. Belum ada analisa hasil pengukuran E. Belum mengimplementasikan hasil pengukuran yang dilakukan.
	PA 4.2 <i>Process Control</i>	A. Belum ada penentuan teknik analisis dan kontrol proses yang harus dilakukan B. Belum ada penetapan parameter yang tepat untuk mengontrol performa proses C. Belum ada identifikasi variasi dan performa proses dari hasil pengukuran D. Belum ada penetapan kembali batas kontrol/parameter sebagai efek dari tindakan koreksi.

5. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

- Secara keseluruhan nilai kapabilitas APO11 Manage Quality adalah 2,85 yang berarti ada pada level 3 *Established Process* yang berarti proses telah diidentifikasi dan dijalankan dengan prosedur standar formal dan terdokumentasi dan kondisi ideal yang diharapkan adalah level 4 (*Predictable Process*) yang berarti proses yang telah dibangun dioperasikan dengan batasan-batasan tertentu agar dapat diukur sejauh mana proses tersebut mencapai tujuan proses untuk mendukung tujuan perusahaan serta dapat menghasilkan proses yang stabil dan dapat diprediksi untuk kedepannya.
- Untuk menutupi gap yang terjadi pada Larissa Aesthetic Center maka dibutuhkan rekomendasi untuk dapat naik ke level selanjutnya. Berikut merupakan rekomendasi yang dibutuhkan agar dapat dipenuhi:
 - PA 4.1 *Process Measurement*
 - Merencanakan dan menetapkan tujuan yang ingin dicapai dari meningkatkan performa proses

manajemen mutu dan tindakan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan proses yang telah dijalankan agar proses menjadi semakin efektif dan efisien.

- 2) Membuat Standard Operation Procedure (SOP) tersendiri untuk mengukur performa proses pada proses bisnis terkait indikator performa, ukuran performa, dan tujuan peningkatan performa.
 - 3) Mendokumentasikan dan mengimplementasikan hasil analisa pengukuran yang telah dilakukan untuk mendapatkan performa yang lebih dari sebelumnya.
- b. PA 4.2 Process Control
- 1) Menentukan dan mendefinisikan teknik analisa dan kontrol proses yang tepat untuk mengukur performa proses. Kemudian menetapkan batas kontrol atau parameter yang harus dicapai dalam proses.
 - 2) Menganalisa hasil pengukuran pengontrolan proses yang bertujuan untuk menentukan masalah yang harus lebih diperhatikan untuk di pecahkan. Setelah mengetahui hasil pengukuran perlu adanya penetapan kembali batasan kontrol yang disesuaikan dengan kondisi yang ada setelah melakukan tindakan koreksi yang tepat dari masalah yang dihadapi.

5.2 Saran

Berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan, berikut saran-saran yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan pengelolaan teknologi informasi yang ada pada Larissa Aesthetic Center adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan hasil rekomendasi yang diberikan dalam penelitian ini dapat diimplementasikan sehingga dapat

meningkatkan sistem manajemen mutu Larissa Aesthetic Center ke tingkat kapabilitas yang lebih baik.

2. Penelitian berikutnya dapat melakukan analisa tata kelola TI dengan menggunakan kerangka kerja tata kelola TI lainnya seperti ITIL, COSO, PRINCE 2, PMBOOK, dll atau mengembangkan penelitian ini dengan melakukan audit pada keseluruhan proses pada domain APO (Align, Plan, Organize). Selain itu kuesioner yang diberikan dapat menggunakan skala likert, sehingga didapatkan hasil pengolahan data yang bervariasi sebagai perbandingan alat ukur yang sesuai dengan objek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Cantika Pragita, ST., MT, Yanuar Firdaus, and ST., MT., Erda Perdana, "Analisis Audit Sistem Informasi pada Domain APO (*Align, Plan, Organize*) Manage Quality dengan menggunakan Cobit Framework," 2014.
- [2] Larissa. Larissa Aesthetic Center - About Us. [Online]. <http://www.larissa.co.id/about>
- [3] Adriana Dina, "Pengukuran Kinerja Pelayanan di SAMSAT Kota Semarang 1 Menggunakan COBIT 5 dan Metode Persepsi Kualitas," 2014.
- [4] Widya Cholil, Evi Yulianingsih, and Anas Akhir Diharja, "Audit Tata Kelola Sistem Kepegawaian Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Selatan dengan Kerangka COBIT Versi 5".
- [5] Fajrian Rizkia Pratiwi Suwarno, "Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 5 Fokus Pada Proses *Manage Relationship* (APO08) Studi Kasus: PT OTO

- MULTIARTHA," Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, Skripsi 2014.
- [6] S, Eko Putro Widoyoko, *Evaluasi Program Pembelajaran*. Yogyakarta, Indonesia: Pustaka Pelajar, 2012.
- [7] Anas Sudiono, *Pengantar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta, Indonesia: PT.Grafindo Persada, 2001.
- [8] Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2008.
- [9] Fandy Tjiptono dan Chandra Gregorius, *Service Management Meningkatkan Layanan Prima*. Jakarta: Andi Offset, 2012.
- [10] Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, 1st ed. Yogyakarta, Indonesia: Andi Ofset, 2001.
- [11] Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta, Indonesia: Ghalia Indonesia, 2004.
- [12] Sanyoto Gondodiyoto, *Audit Sistem Informasi*. Jakarta, Indonesia: Mitra Wacana Media, 2007.
- [13] ISACA, *A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT*. USA: IT Governance Institute, 2012.
- [14] ISACA, *Process Reference Guide*. USA: IT Governance Institute, 2012.
- [15] ISACA, *COBIT 5 Process Assessment Model*. USA: IT Governance Institute, 2012.
- [16] Kridanto Surendro, *Implementasi Tatakelola Teknologi Informasi*. Bandung, Indonesia: Informatika, 2009.