

DAFTAR ISI

Halaman Judul	ii
Persetujuan Laporan Tugas Akhir	iii
Pengesahan Dewan Penguji	iv
Pernyataan Keaslian Tugas Akhir	v
Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah Untuk Kepentingan Akademis	vi
Ucapan Terimakasih	vii
Abstrak	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar.....	x
Daftar Tabel	xi
Daftar Lampiran.....	xii
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
Bab 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Tinjauan Pustaka	6
2.2 Definisi Evaluasi	9
2.3 Definisi Pelayanan.....	9
2.4 Definisi Kualitas Pelayanan	11

2.5	COBIT (<i>Control Objectives For Information & Related Technology</i>)..	11
2.6	COBIT 5	12
2.6.1	Prinsip Utama COBIT 5.....	15
2.6.2	Proses dalam <i>framework</i> COBIT 5	17
2.6.3	Domain COBIT 5 APO (Align, Plan, Organize)	19
2.6.4	Domain COBIT 5 APO11 (<i>Manage Quality</i>).....	23
2.7	Tingkat Kapabilitas	25
2.8	RACI CHART	31
2.8.1	RACI <i>Chart</i> APO11.....	32
2.9	Metode Perhitungan Guttman	32
2.9.1	Perhitungan Capability Level menggunakan Skala Guttman.	33
2.10	Larissa Power System (LPS)	36
Bab 3 METODE PENELITIAN		37
3.1	Metode Pengumpulan Data	37
3.1.1	Jenis Data	39
3.1.2	Sumber Data.....	39
3.2	Metode Analisis.....	40
Bab 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		42
4.1	Objek Penelitian	42
4.1.1	Profil Singkat Larissa Aesthetic Center	42
4.1.2	Visi dan Misi Larissa Aesthetic Center	43
4.1.3	Tujuan Larissa Aesthetic Center	43
4.1.4	Sasaran Utama Larissa Aesthetic Center	43
4.1.5	Struktur Organisasi Larissa Aesthetic Center Cabang I Semarang.	44
4.2	Hasil Penelitian	46

4.2.1	Studi Dokumen	46
4.2.2	Wawancara.....	47
4.2.3	Hasil Kuesioner.....	48
4.3	Penilaian pada Setiap Level	60
4.4	Analisa <i>GAP</i>	69
4.4.1	Hasil Temuan APO11 (Mengelola Kualitas).....	69
4.4.2	Penentuan <i>Gap</i>	75
4.5	Rekomendasi	80
4.5.1	Rekomendasi untuk setiap proses	80
4.5.2	Rekomendasi terhadap <i>Gap</i> dalam Proses Atribut Level	82
Bab 5	PENUTUP	85
5.1	Simpulan.....	85
5.2	Saran.....	87
	DAFTAR PUSTAKA	88
	LAMPIRAN.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Cakupan relatif antara COBIT 5 dan standar lainnya	13
Gambar 2.2 Lima prinsip utama COBIT 5	15
Gambar 2.3 Area Tata Kelola dan Manajemen	16
Gambar 2.4 Domain dan Proses dalam COBIT 5	17
Gambar 2.5 Model kapabilitas COBIT 5	26
Gambar 2.6 Diagram RACI APO11	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Larissa Aesthetic Center Cabang 1 Semarang ..	44

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terkait	7
Tabel 2.2 Penilaian kapabilitas	33
Tabel 3.1 Tabel penilaian kapabilitas	41
Tabel 4.1 Kesimpulan hasil wawancara.....	47
Tabel 4.2 Identifikasi diagram RACI <i>Manage Quality</i> (APO11).....	48
Tabel 4.3 Hasil kuesioner APO11.01 responden 1	50
Tabel 4.4 Rekapitulasi hasil kuesioner domain APO11.01 (Membangun sistem manajemen mutu).....	53
Tabel 4.5 Rekapitulasi hasil kuesioner domain APO11.02 (Mendefinisikan dan mengelola standar kualitas, praktik dan prosedur).....	54
Tabel 4.6 Rekapitulasi hasil kuesioner domain APO11.03 (Manajemen mutu fokus pada pelanggan)	55
Tabel 4.7 Rekapitulasi hasil kuesioner domain APO11.04 (Melakukan <i>monitoring</i> kualitas, kontrol dan ulasan)	56
Tabel 4.8 Rekapitulasi hasil kuesioner domain APO11.05 (Mengintegrasikan manajemen mutu menjadi solusi bagi pembangunan dan pelayanan)	57
Tabel 4.9 Rekapitulasi hasil kuesioner domain APO11.06 (Memastikan perbaikan terus-menerus).....	58
Tabel 4.10 Rekapitulasi hasil perhitungan nilai kapabilitas APO11 (<i>Manage Quality</i>)	59
Tabel 4.11 Tabel Dokumen Level 1 (APO11).....	61
Tabel 4.12 <i>Performance Management</i> APO11 (Mengelola Kualitas).....	62

Tabel 4.13 <i>Work Product Management</i> APO11 (Mengelola Kualitas)	63
Tabel 4.14 <i>Process Definition</i> APO11 (Mengelola Kualitas).....	64
Tabel 4.15 <i>Process Deployment</i> APO11 (Mengelola Kualitas)	65
Tabel 4.16 <i>Process Measurement</i> APO11 (Mengelola Kualitas).....	67
Tabel 4.17 <i>Process Control</i> APO11 (Mengelola Kualitas)	68
Tabel 4.18 Hasil Temuan APO11.01 (Membangun Sistem Manajemen Mutu)...	69
Tabel 4.19 Hasil Temuan APO11.02 (Mendefinisikan dan mengelola standar, kualitas, praktik dan prosedur).....	70
Tabel 4.20 Hasil Temuan APO11.03 (Manajemen mutu fokus pada pelanggan)	71
Tabel 4.21 Hasil Temuan APO11.04 (Melakukan <i>monitoring</i> , kontrol, dan ulasan)	72
Tabel 4.22 Hasil Temuan APO11.05 (Mengintegrasikan manajemen mutu menjadi solusi bagi pembangunan dan pelayanan).....	73
Tabel 4.23 Hasil Temuan APO11.06 (Memastikan perbaikan terus menerus)	74
Tabel 4.24 <i>Capability Level</i> Proses APO11 (Mengelola Kualitas)	75
Tabel 4.25 <i>Gap Capability Level</i> APO11.01 (Membangun sistem manajemen mutu).....	76
Tabel 4.26 <i>Gap Capability Level</i> APO11.02 (Mendefinisikan dan mengelola standar, kualitas, praktik dan prosedur)	77
Tabel 4.27 <i>Gap Capability Level</i> APO11.03 (Manajemen mutu fokus pada pelanggan).....	77
Tabel 4.28 <i>Gap Capability Level</i> APO11.04 (Melakukan <i>monitoring</i> , kontrol, dan ulasan).....	77
Tabel 4.29 <i>Gap Capability Level</i> APO11.05 (Mengintegrasikan manajemen mutu menjadi solusi bagi pembangunan dan pelayanan).....	78

Tabel 4.30 <i>Gap Capability Level</i> APO11.06 (Memastikan perbaikan terus menerus).....	78
Tabel 4.31 Gap dalam Proses Atribut Level.....	79
Tabel 4.32 Tabel rekomendasi RACI <i>Chart</i> APO11 pada Larissa Aesthetic Center	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Aplikasi SI/TI yang mendukung proses bisnis	90
Lampiran 2 Hasil Wawancara.....	92
Lampiran 3 Kuesioner.....	94
Lampiran 4 Hasil kuesioner	120
Lampiran 5 Surat Keterangan Melakukan Penelitian	126