



## EVALUASI SISTEM INFORMASI MS GLOW UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PENGGUNA (STUDI KASUS CABANG MS GLOW)

### *MS GLOW INFORMATION SYSTEM EVALUATION TO IMPROVE USER SATISFACTION (MS GLOW BRANCH CASE STUDY)*

**Sution**

Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Sebelas April Sumedang

Email: [a32100058@mhs.stmik-sumedang.ac.id](mailto:a32100058@mhs.stmik-sumedang.ac.id)

---

#### Article Info

##### Article history :

Received : 08-07-2025

Revised : 09-07-2025

Accepted : 11-08-2025

Published : 13-08-2025

#### Abstract

*Along with the development of technology, MS Glow utilizes information systems to support company operations, including sales, customer data management, and after-sales service. However, an evaluation needs to be carried out to ensure that the existing information system is effective and meets user expectations. Some of the problems faced include slow transactions, difficulty in navigation, and an unattractive interface. Evaluation using the COBIT 2019 method can help MS Glow assess the governance and effectiveness of the information system as a whole, with a focus on performance, efficiency, and user satisfaction. The results of this evaluation will provide a basis for system improvement, improve user experience, and strengthen the relationship between the company and customers.*

**Keywords:** *MS Glow, Evaluation, COBIT 19, Information Systems*

---

#### Abstrak

Seiring perkembangan teknologi, MS Glow memanfaatkan sistem informasi untuk mendukung operasional perusahaan, termasuk penjualan, manajemen data pelanggan, dan layanan purna jual. Namun, perlu dilakukan evaluasi untuk memastikan sistem informasi yang ada efektif dan memenuhi harapan pengguna. Beberapa masalah yang dihadapi mencakup transaksi lambat, kesulitan navigasi, dan tampilan antarmuka yang kurang menarik. Evaluasi dengan menggunakan metode COBIT 2019 dapat membantu MS Glow menilai tata kelola dan efektivitas sistem informasi secara menyeluruh, dengan fokus pada kinerja, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Hasil evaluasi ini akan memberikan dasar bagi perbaikan sistem, meningkatkan pengalaman pengguna, dan memperkuat hubungan antara perusahaan dan pelanggan.

**Kata Kunci:** *MS Glow, Evaluasi, COBIT 19, Sistem Informasi*

#### PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan teknologi digital, banyak perusahaan yang mulai mengimplementasikan sistem informasi untuk mempermudah akses, pengelolaan, dan distribusi informasi. MS Glow, sebagai salah satu perusahaan di bidang kecantikan, juga memanfaatkan sistem informasi untuk mendukung berbagai proses operasionalnya, seperti penjualan produk, manajemen data pelanggan, dan layanan purna jual. Namun, seiring berjalannya waktu, penting untuk mengevaluasi efektivitas sistem informasi yang ada guna memastikan bahwa pengalaman pengguna tetap optimal dan dapat memenuhi harapan pengguna. Evaluasi ini sangat krusial untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan memaksimalkan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Masalah yang muncul terkait sistem informasi MS Glow adalah bagaimana mengidentifikasi elemen-elemen dalam sistem yang masih kurang efektif dalam memberikan



kemudahan, kenyamanan, dan kepuasan kepada pengguna. Beberapa keluhan yang sering diterima oleh perusahaan mencakup proses transaksi yang lambat, kesulitan dalam navigasi aplikasi, serta tampilan antarmuka yang kurang menarik. Hal ini dapat menyebabkan penurunan tingkat kepuasan pengguna dan pada akhirnya berdampak negatif terhadap loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, evaluasi sistem informasi yang berbasis pada tata kelola TI yang baik sangat diperlukan untuk mengetahui permasalahan yang ada dan menemukan solusi yang tepat.

Tujuan dari evaluasi sistem informasi MS Glow adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman pengguna dan memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Salah satu cara untuk mengukur efektivitas sistem informasi adalah dengan menggunakan metode COBIT 2019 (Control Objectives for Information and Related Technologies). COBIT 2019 adalah framework yang digunakan untuk tata kelola dan manajemen teknologi informasi yang efektif. Framework ini menawarkan serangkaian proses yang dapat membantu perusahaan dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas tata kelola TI, termasuk aspek pengalaman pengguna (user experience) dalam sistem informasi.

Metode COBIT 2019 membantu mengidentifikasi apakah sistem informasi MS Glow memenuhi tujuan dan harapan pengguna dari sudut pandang tata kelola TI yang lebih luas. COBIT 2019 mencakup berbagai aspek penting, seperti kinerja, efisiensi, keamanan, dan kepatuhan terhadap kebijakan serta regulasi yang relevan. Dengan menggunakan framework ini, MS Glow dapat melakukan evaluasi menyeluruh terhadap efektivitas sistem informasi, mulai dari bagaimana informasi dikelola, bagaimana data pengguna diperlakukan, hingga bagaimana sistem dapat meningkatkan produktivitas dan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Evaluasi menggunakan COBIT 2019 akan memberikan wawasan yang lebih dalam tentang bagaimana MS Glow dapat mengelola teknologi informasi untuk mendukung tujuan bisnis, sekaligus memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik. Hasil dari evaluasi ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi perbaikan sistem yang lebih terfokus pada kepatuhan, keamanan, serta kebutuhan pengguna, yang pada gilirannya akan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna dan memperkuat hubungan antara perusahaan dan pelanggan.

**METODE PENELITIAN**

Berikut merupakan tahapan yang dilakukan untuk evaluasi sistem informasi ms glow :



Gambar 1. Tahapan penelitian



## Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai alat atau cara pengumpulan data sebagai berikut :

1. Wawancara

Pada penelitian ini menggunakan metode wawancara berfungsi untuk mengumpulkan data secara langsung dengan pemangku kepentingan agar data yang dihasilkan terstruktur serta dapat menganalisis permasalahan di ms glow

2. Observasi

Observasi pada penelitian ini dilakukan secara langsung yaitu mendatangi lokasi objek yang diteliti, untuk mengamati secara langsung terhadap objek sasaran.

3. studi literatur

Dalam penelitian ini, langkah-langkah seperti pengumpulan data, penelitian literatur, analisis kebutuhan sistem

## Metode

COBIT 2019 (Control Objectives for Information and Related Technologies) adalah sebuah framework yang dirancang untuk membantu organisasi dalam mengelola dan mengontrol teknologi informasi (TI) mereka dengan cara yang terstruktur dan efektif. Tujuan utama COBIT 2019 adalah memastikan bahwa TI yang digunakan oleh perusahaan mendukung tujuan bisnis secara optimal, efisien, dan sesuai dengan regulasi yang berlaku.

Framework ini menekankan pentingnya tata kelola TI yang baik, yang mencakup pengelolaan risiko, pengendalian kualitas, dan pemenuhan standar keamanan. COBIT 2019 menyediakan serangkaian prinsip dan proses yang perlu dijalankan oleh organisasi untuk memastikan bahwa TI dikelola dengan cara yang mendukung kinerja organisasi secara keseluruhan. Framework ini juga mencakup elemen-elemen penting seperti pengelolaan kinerja TI, memastikan sistem yang ada aman dan efektif, serta melakukan evaluasi berkelanjutan untuk perbaikan dan penyesuaian sistem berdasarkan umpan balik dan hasil yang dicapai. Dengan menggunakan COBIT 2019, perusahaan dapat meningkatkan kualitas dan efisiensi sistem TI mereka, serta meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini memberikan panduan yang jelas bagi perusahaan untuk mengelola teknologi informasi mereka dengan lebih baik, yang pada gilirannya mendukung tujuan strategis dan keberhasilan jangka panjang organisasi.

## Alat bantu perancangan sistem

1. Kuisisioner

Kuesioner adalah alat pengumpulan data yang berupa serangkaian pertanyaan tertulis yang disusun secara sistematis untuk memperoleh informasi dari responden

2. COBIT 19

COBIT 2019 adalah singkatan dari Control Objectives for Information and Related Technologies. COBIT 2019 adalah kerangka kerja manajemen IT yang bisa membantu organisasi mampu mencapai tujuan dan menghadapi tantangan dalam transformasi digital.



## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Tampilan login



### 2. Tampilan dashboard



### 3. Tampilan penjualan



## KESIMPULAN

Berdasarkan evaluasi menggunakan COBIT 2019, sistem informasi MS Glow cabang sudah mendukung operasional, namun perlu perbaikan dalam kualitas teknis seperti user interface, kecepatan akses, dan fitur yang lebih user-friendly. Pengelolaan TI sudah cukup baik, tetapi perlu penguatan dalam pengelolaan risiko dan kontrol internal. Peningkatan pelatihan pengguna dan perbaikan teknis pada sistem akan meningkatkan kepuasan pengguna. Dengan penerapan rekomendasi tersebut, MS Glow dapat meningkatkan sistem informasi, efisiensi operasional, dan kepuasan pengguna, serta mencapai tujuan bisnis yang lebih baik.

## SARAN

Untuk meningkatkan sistem informasi MS Glow cabang dan kepuasan pengguna, beberapa langkah perlu diterapkan. Pertama, perbaikan pada user interface (UI) dan user experience (UX) sangat penting agar antarmuka menjadi lebih intuitif dan mudah digunakan, baik oleh karyawan



maupun pelanggan. Selain itu, optimasi kecepatan akses sistem harus dilakukan untuk mengurangi downtime dan mempercepat waktu respon, yang berdampak langsung pada kelancaran operasional. Pengembangan fitur juga perlu dilakukan dengan menambah kemampuan yang mempermudah transaksi dan interaksi pengguna, seperti integrasi dengan aplikasi lain dan notifikasi real-time. Pelatihan rutin kepada karyawan dan pelanggan untuk meningkatkan pemahaman tentang penggunaan sistem sangat dianjurkan, ditambah dengan dukungan teknis yang cepat dan responsif. Selanjutnya, penguatan manajemen risiko dan kontrol TI harus diprioritaskan untuk memastikan sistem tetap andal dan aman dari potensi gangguan. Terakhir, evaluasi berkala terhadap sistem dan pengumpulan umpan balik dari pengguna akan membantu dalam memastikan bahwa sistem terus berkembang sesuai dengan kebutuhan mereka. Dengan langkah-langkah ini, MS Glow dapat meningkatkan kualitas sistem informasi, efisiensi operasional, dan secara signifikan meningkatkan kepuasan pengguna.

## DAFTAR PUSTAKA

- Neman, P. Y., & Fibriani, C. (2023). Perancangan Audit Teknologi Informasi Menggunakan COBIT 2019 Pada Perusahaan Percetakan. *Progresif: Jurnal Ilmiah Komputer*, 19(2), 659-670.
- Pratiwi, T. N., & Ulum, F. (2024). Substantive Test pada Dinas Peternakan Lampung Selatan menggunakan Framework Cobit 5 DSS03 (Inseminasi Buatan). *Jurnal Tekno Kompak*, 18(2), 344-354.
- Setiawan, A. (2015, July). Pengaruh Kematangan, Kinerja Dan Perkembangan Teknologi Informasi Di Perguruan Tinggi Swasta Yogyakarta Dengan Model Cobit Framework. In *Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF)* (Vol. 1, No. 5).
- Arribe, E., Hafsari, R., Anggi Subekti, A., & Haris Aragati, A. (2023). *PERANCANGAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN INVENTORY PADA RETAIL PT. STARS INTERNASIONAL*. 10(2).
- Sulistiawati, A. T., Nabila, A., & Alya, K. (2025). Analisis Audit Sistem Informasi Pada Siakad STMIK KAPUTAMA Menggunakan Framework Cobit 4.1. *Warta Dharmawangsa*, 19(1), 346-365.
- Tarwoto, T., & Kuncoro, A. P. (2019). Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Smart Prodi dengan Pendekatan Delone Mclean dan Framework Cobit 5. *MATRIK: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika Dan Rekayasa Komputer*, 18(2), 222-236.