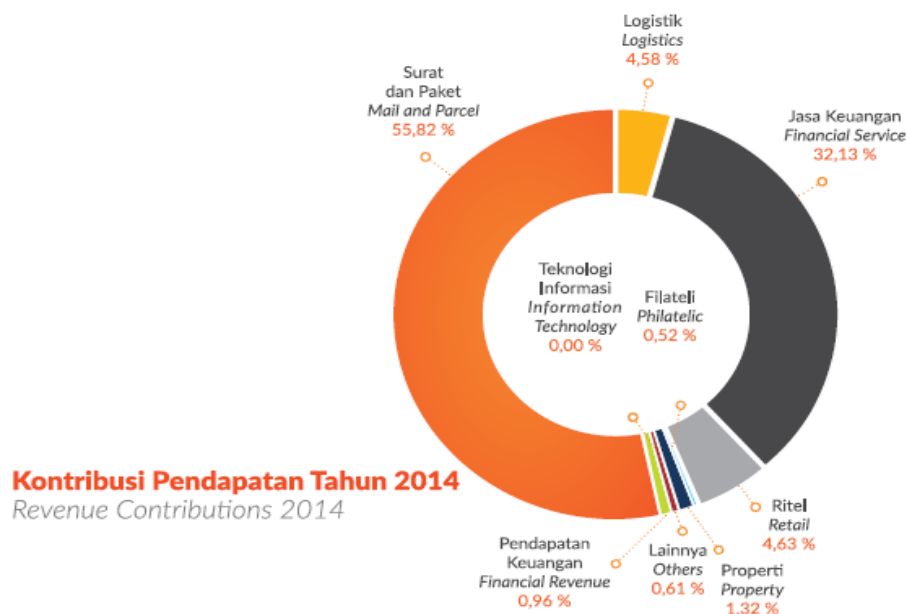


# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

PT.XYZ merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman surat dan paket. Namun, saat ini PT.XYZ telah mengembangkan layanannya sehingga mempunyai tiga layanan bisnis yang menjadi *core* bisnis PT.XYZ yaitu surat dan paket, jasa keuangan, dan logistik. Pengembangan ini dilakukan karena banyaknya kompetitor dalam bidang yang sama, oleh karena itu PT.XYZ saat ini tidak hanya mengandalkan layanan surat dan paket serta layanan logistik saja, sehingga PT.XYZ mengembangkan bisnisnya ke bidang lain yaitu jasa keuangan. Hingga saat ini, PT.XYZ melaksanakan kegiatan pos dengan bertumpu kepada tiga bisnis intinya yaitu layanan pengiriman surat dan paket, logistik, dan jasa keuangan. Pada gambar I.1 terlihat bahwa pada tahun 2014 kontribusi pendapatan usaha terbesar masih berasal dari pendapatan bisnis surat dan paket serta jasa keuangan masing-masing sebesar 55,82% dan 32,13%, sedangkan logistik sebesar 4,58% sehingga ketiga *core* bisnis tersebut berkontribusi sebesar 92,53% dari total pendapatan usaha PT. XYZ



Gambar I.1 Pendapatan PT.XYZ 2014 (*Annual Report* PT.XYZ, 2014)

Pendapatan usaha PT.XYZ pada tahun 2014 mencapai sebesar Rp 4,360 trilyun atau 92,88% dari RKAP sebesar Rp 4,694 trilyun. Pencapaian pendapatan usaha pada tahun 2014 ini mengalami kenaikan sebesar 4,7%, jika dibandingkan dengan realisasi tahun 2013. Pendapatan surat dan paket tahun 2014 terealisasi sebesar Rp 2,4 Trilyun. Pendapatan jasa keuangan sebesar Rp 1,417 Trilyun atau 95,7% dari RKAP 2014 sebesar Rp 1,480 trilyun. (Annual Report PT.XYZ, 2014). Jasa keuangan merupakan layanan yang menjadi sumber pendapatan terbesar kedua PT.XYZ setelah layanan surat dan paket, yakni sebesar Rp. 966,27 M per tahun, dengan produk yang ditawarkan adalah sebagai berikut.

a. Remitansi

Layanan remitansi terdiri dari beberapa spesifikasi produk sebagai berikut.

- Weselpos instan yang mencakup pengiriman uang ke seluruh Indonesia secara instan. Jaringan PT.XYZ untuk layanan ini menjangkau hingga 200 kota di Indonesia.
  - Weselpos dalam negeri yang dilakukan melalui kerja sama dengan beberapa Bank di Indonesia. layanan ini mencakup pencairan uang dari dalam negeri.
  - *International Remittance Product* yang mencakup pengiriman uang khusus ke dan dari Malaysia yang memanfaatkan jaringan Universal Postal Union (UPU).
  - Western Union yang merupakan salah satu bentuk kerja sama antara PT.XYZ dengan pihak lain untuk pengiriman uang ke luar negeri dengan jangka waktu pengiriman maksimum 24 jam atau sampai di hari yang sama (*same day service*).
- b. *System Online Payment Point* (SOPP)/PosPay yang merupakan layanan pembayaran berbagai tagihan dan angsuran di kantor pos dan agen yang tersebar di seluruh Indonesia.
- c. Fund distribution yang meliputi layanan penyaluran dana dari institusi pemerintah ke masyarakat luas.
- d. Bank *channeling* yang mencakup layanan produk simpanan dan layanan potongan langsung pembayaran angsuran kredit. Dalam hal ini, PT.XYZ membina kerja sama dengan Bank Tabungan Negara melalui produk e-Batara Pos.

Produk jasa keuangan PT.XYZ sangat dikenal oleh pasar menengah ke bawah. Hal tersebut menjadi pembeda sekaligus kekuatan produk jasa keuangan PT.XYZ karena dengan jaringan yang menjangkau seluruh pelosok Indonesia, PT.XYZ mampu menjangkau area pedalaman dan membuka kesempatan untuk meningkatkan pemasukan keuangan. Oleh karena itu, rakyat Indonesia yang selama ini belum mendapatkan akses terhadap layanan jasa keuangan dapat menikmati layanan tersebut. Penciptaan nilai bisnis jasa keuangan dapat terlihat dari pengembangan produk-produk jasa keuangan yang meliputi kiriman uang (remitansi) dan Pospay. Segmen pasar yang dituju adalah kalangan pekerja dan perusahaan yang memerlukan jasa pembayaran tagihan berbasis ritel pada posisi geografik yang luas (contoh PLN, Telkom, PDAM, dan institusi pemerintah seperti Ditjen Pajak). Selain itu, bisnis jasa keuangan PT.XYZ juga memungkinkan distribusi dana (fund distribution) yang lebih cepat dan efektif kepada masyarakat yang belum menikmati layanan jasa keuangan. Bisnis jasa keuangan akan melakukan kerja sama dengan mitra perbankan, pelaku industri pegadaian, asuransi, keuangan syariah, dan pembiayaan (*multifinance*). Kekuatan jaringan PT.XYZ yang luas dan handal serta kerjasama kemitraan dari berbagai industri tersebut diharapkan mampu memberikan layanan jasa keuangan yang terintegrasi. Hal ini juga sejalan dengan salah satu tujuan PT.XYZ yaitu memberikan layanan jasa keuangan kepada seluruh lapisan masyarakat sekaligus telah mempertimbangkan risiko strategis yang dapat timbul yaitu risiko persaingan usaha. Melalui kerja sama ini, PT.XYZ akan menawarkan ragam produk yang makin bervariasi dan ditunjang oleh akses yang makin luas. Hal ini diharapkan akan membantu meningkatkan pertumbuhan perekonomian masyarakat. Selain itu, hal ini juga akan memitigasi risiko strategis sehingga PT.XYZ dapat bersaing dengan perusahaan perbankan sebagai kompetitor utama.

Saat ini dapat dikatakan bahwa PT.XYZ masih tetap sebagai salah satu perusahaan jasa dengan jaringan distribusi yang terbesar di Indonesia. Jumlah kantor pos lebih dari 3.700 kantor dengan sebarannya di 24.000 titik layanan dan telah mencakup 100 persen kota dan kabupaten di Indonesia serta telah menjangkau hampir seluruh kecamatan di tanah air. PT XYZ juga didukung oleh armada layanan bergerak sebanyak 1.833 unit, 10.523 unit kendaraan truk dan

mobil dinas, 19.392 karyawan, 3.700 unit kantor pos *online*, serta 28.899 unit Agen Pos (Annual Report PT.XYZ, 2014). Jaringan ini kemudian dimanfaatkan untuk pengembangan usaha layanan jasa keuangan. Melalui kantor-kantor pos, masyarakat kini dapat melakukan pembayaran rekening listrik, telepon, air, cicilan kendaraan bermotor, tagihan kartu kredit, termasuk pembelian tiket transportasi. Menghadapi pasar surat yang mulai jenuh, pasar paket dan logistik yang terus tumbuh, jasa transaksi keuangan yang makin ketat persaingannya, dan meningkatnya perdagangan secara *online* sehingga permintaan akan jasa pengiriman makin tinggi. Di masa depan, PT.XYZ diarahkan untuk mampu menjadi perusahaan dengan jaringan distribusi terbesar di Indonesia. Keberadaan PT.XYZ dititikberatkan pada pengembangan infrastruktur, konektivitas dan jasa yang terintegrasi didukung teknologi. Perbaikan pada infrastruktur jaringan antara lain *online* kantor pos dan perbaikan sistem aplikasi bisnis mampu meningkatkan profitabilitas perusahaan.

PT.XYZ telah memiliki *grand design* arsitektur seluruh sistem informasi yang digunakan. Di dalam *grand design* arsitektur tersebut terdapat arsitektur eksisting layanan jasa keuangan. Namun pada arsitektur tersebut belum bisa memenuhi kebutuhan PT.XYZ yang menginginkan pelanggannya untuk dapat mengakses sistem layanan jasa keuangan dimana saja dan kapan saja. Dalam mendukung kegiatan operasional bisnis perusahaan, Fungsi TI menyediakan aplikasi dan sistem yang dibutuhkan oleh fungsi bisnis jasa keuangan meliputi:

1. Sistem Layanan Jasa Keuangan, yaitu sistem yang digunakan untuk memproses transaksi layanan jasa keuangan berbasis tunai (cashbased), dengan modul Giro, Fund Distribution, Remitansi, dan SOPP.
2. Aplikasi Mobile Agent, yaitu aplikasi perangkat mobile berbasis platform Android yang diperuntukkan untuk agen dengan fungsi layanan SOPP.
3. Sistem Agency, yaitu sistem yang digunakan untuk memproses transaksi layanan jasa keuangan yang dilakukan melalui agen.

Tidak adanya integrasi antara aplikasi yang digunakan di operasional bisnis dengan aplikasi fungsi pendukung berdampak pada masalah dalam proses pelaporan keuangan. Saat ini SIMAKPOS digunakan hanya di sebagian UPT, dan

sebagian UPT lainnya menyiapkan laporan secara manual untuk dilaporkan ke area, yang selanjutnya dilaporkan ke kantor pusat. Hal ini menyebabkan terjadinya keterlambatan dan ketidakakuratan laporan keuangan. (Annual Report PT.XYZ, 2014). Berikut tabel I.1 yang berisi list aplikasi eksisting pada layanan jasa keuangan.

Tabel I. 1 List Layanan Jasa Keuangan PT.XYZ

Nama SIM/Program	Definisi Aplikasi	Base Level Application	Ketersediaan Aplikasi	Service Owner	Business Owner
Pos Remittance	Pengiriman uang baik ke dalam ataupun luar negeri	- Pengiriman uang ke dalam negeri menggunakan wesel pos - Pengiriman uang ke luar negeri menggunakan Western Union - Pengiriman uang ke dalam negeri terbagi menjadi 3 kategori, yaitu Instan, Prima, dan Wesel Cooperate	Senin- Sabtu 06.00-20.00	Divisi IT	Bisnis Jasa Keuangan
GOL ( Giro Online)	Aplikasi pengelolaan rekening giro	Menampilkan saldo tiap nasabah, saldo perkantor/perarea, menampilkan data yang sudah valid	24x7	UPT	SBU Jasa Keuangan
SOPP	Layanan payment untuk melakukan pembayaran rekening atau tagihan mitra kerja PT Pos Indonesia	Melayani pembayaran secara online berupa pembayaran rekening atau tagihan dari pelanggan Mitra Kerja perusahaan	Senin-Jumat 08.00-15.00	Divisi IT	SBU Jasa Keuangan
Agency Desktop	Web atau aplikasi yang digunakan untuk pembayaran online (listrik,telepon,PDAM) yang dilakukan oleh pihak ketiga/agen	- Pembayaran listrik, telepon, PDAM - Pembayaran multifinance (Adira Finance) - Pembayaran voucher - Bank channelling ( kartu kredit)	Senin-Minggu 03.00-23.00	Divisi IT	SBU Jasa Keuangan
Fund Distribution	Sistem layanan bisnis keuangan untuk pendistribusian dana dari satu pengirim ke banyak penerima secara online yang disediakan oleh PT Pos Indonesia	- Penyebaran dana BLT, dana Bos - Persiapan instalasi - IP/PORT middle & server - Password instalasi	Senin-Sabtu, 08.00-20.00	Divisi IT	SBU Jasa Keuangan
SDP ( Sistem Distribusi Pembayaran)	Aplikasi sistem distribusi pembayaran untuk membantu proses penyaluran dana BLSM dari negara hingga sampai kepada masyarakat yang berhak	- Penyebaran dana BLT, dana Bos - Persiapan instalasi - IP/PORT middle & server - Password instalasi	Senin-Sabtu, 08.00-20.00	Divisi IT	SBU Jasa Keuangan

Maka dari itu dibutuhkan pengembangan *grand design* arsitektur eksisting agar dapat memenuhi kebutuhan tersebut. Berdasarkan per-02/MBU/2013 tentang panduan penyusunan pengelolaan teknologi informasi badan usaha milik negara, setiap BUMN menyusun *master plan* teknologi informasi paling lambat 2 tahun setelah peraturan ini ditetapkan. PT.XYZ sendiri sudah memiliki *IT Master Plan*, tetapi hanya sebatas dokumentasi dan perencanaan namun tidak dilaksanakan. Atas dasar permasalahan tersebut, PT.XYZ seharusnya memiliki *Enterprise*

*Architecture* sebagai usulan untuk pengembangan *IT Master Plan* yang telah dibuat. *Enterprise Architecture* membantu organisasi untuk membangun dasar strategi perusahaan agar *enterprise* dapat bertahan dan beradaptasi dengan tantangan bisnis masa kini dan masa yang akan datang (Ambler, McGovern, Stevens, Linn, & Sharan, 2003). Menurut Ali Ibrahim (2011), *Enterprise Architecture* adalah sebuah paradigma dalam merencanakan, merancang, dan mengelola sistem informasi. Pada perusahaan, rancangan ini digunakan untuk menentukan kerangka kerja, standar, dan panduan arsitektur dalam mengembangkan sistem yang bekerja secara konsisten, selaras, dan terintegrasi sesuai dengan kebutuhan strategi bisnis. Oleh karena itu, diperlukan suatu rancangan arsitektur bisnis dan arsitektur aplikasi yang tepat agar sistem dapat memenuhi ekspektasi PT.XYZ yang ingin agar pelanggannya dapat mengakses layanan jasa keuangan dimana saja dan kapan saja sehingga dapat memperluas pangsa pasar.

Dalam penelitian ini, *framework* yang digunakan untuk mendukung EA ialah TOGAF 9. Untuk memilih sebuah EA Framework terdapat kriteria yang berbeda yang bisa dijadikan sebagai acuan (Setiawan E.B,2009). misalnya:

1. Tujuan dari EA dengan melihat bagaimana definisi arsitektur dan pemahamannya, proses arsitektur yang telah ditentukan sehingga mudah untuk diikuti, dukungan terhadap evolusi arsitektur.
2. Input untuk aktivitas EA seperti pendorong bisnis dan input teknologi.
3. Output dari aktivitas EA seperti model bisnis dan desain transisional untuk evolusi dan perubahan.
4. Framework merupakan sebuah bagian penting dalam pendesainan EA yang seharusnya memiliki kriteria:

a) *Reasoned*

Framework yang masuk akal yang dapat memungkinkan pembuatan arsitektur yang bersifat deterministik ketika terjadi perubahan kontrain dan tetap menjaga integritasnya walalupun menghadapi perubahan bisnis dan teknologi serta demand yang tak terduga.

b) *Cohesive*

Framework yang kohesif memiliki sekumpulan perilaku yang akan seimbang dalam cara pandang dan scope-nya.

c) *Adaptable*

Framework haruslah bisa beradaptasi terhadap perubahan yang mungkin sangat sering terjadi dalam organisasi.

d) *Vendor-independent*

Framework haruslah tidak tergantung pada vendor tertentu untuk benar-benar memaksimalkan benefit bagi organisasi.

e) *Scalable*

Framework haruslah beroperasi secara efektif pada level departemen, unit bisnis, pemerintahan dan level korporat tanpa kehilangan fokus dan kemampuan untuk dapat diaplikasikan.

Dari kriteria tersebut akan bila dipetakan ke dalam beberapa *framework* maka hasilnya ditunjukkan pada tabel I.2 berikut :

Tabel I. 2 *Perbandingan EA Framework Setiawan E.B. (2009)*

	<b>Zachman</b>	<b>FEAF</b>	<b>TOGAF</b>
Definisi arsitektur dan pemahamannya	Parsial	Ya	Ya, Pada fase preliminary
Proses Arsitektur yang detil	Ya	Tidak	Ya, ADM dengan 9 fase yang detil
Support terhadap evolusi arsitektur	Tidak	Ya	Ya, Ada fase migration planning
Standarisasi	Tidak	Tidak	Ya, Menyediakan TRM, standards information
<i>Architecture Knowledge Base</i>	Tidak	Ya	Ya
Pendorong bisnis	Parsial	Ya	Ya
Input Teknologi	Tidak	Ya	Ya
Model bisnis	Ya	Ya	Ya
Desain transisional	Tidak	Ya	Ya, Hasil fase migration planning
Neutrality	Ya	Tidak	Ya

Menyediakan prinsip arsitektur	Tidak	Tidak, Hanya untuk karakteristik FEAF	Ya
--------------------------------	-------	---------------------------------------	----

Berdasarkan Tabel I.2, dapat dibedakan karakteristik ketiga *framework*, *Zachman*, *FEAF* dan *TOGAF*, yang meliputi: definisi arsitektur dan pemahamannya, proses arsitektur yang detail, support terhadap evolusi arsitektur, standarisasi, *architecture knowledge base*, pendorong bisnis, input teknologi, model bisnis, desain transisional, *neutrality*, dan menyediakan prinsip arsitektur. Dengan melihat karakteristik dari masing-masing *framework*, maka *framework* yang dipilih yaitu TOGAF ADM karena memiliki kelebihan bahwa implementasi EA dianggap sebagai proses yang berkelanjutan dengan adanya bukti bahwa TOGAF ADM digambarkan berupa siklus yang tidak berhenti (berupa lingkaran) karena ketika ada kebutuhan tambahan maka tahap sebelumnya dapat dikerjakan kembali (Rouhani, Mahrin, Nikpay, & Nikfard, 2014).

## **I.2 Perumusan Masalah**

Perumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana rancangan *business architecture* dan *application architecture* pada layanan jasa keuangan PT.XYZ?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah menghasilkan rancangan *business architecture* dan *application architecture* pada layanan jasa keuangan PT.XYZ menggunakan TOGAF ADM.

## **I.4 Batasan Masalah**

Agar penelitian lebih terarah, maka diperlukan batasan masalah yang akan membatasi ruang lingkup penelitian, yaitu:

1. Ruang lingkup penelitian ini hanya terbatas pada layanan jasa keuangan PT.XYZ.
2. Penelitian ini hanya terbatas hingga tahap *opportunities and solutions*.
3. Fokus penelitian ini hanya terbatas pada *business architecture* dan *application architecture*.

## **I.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, adalah:



1. Manfaat Teoritis

Membantu memberikan gambaran *business architecture dan application architecture* sebagai acuan dalam mengembangkan bisnis dan sistem informasi pada PT.XYZ.

2. Manfaat Praktis

Menghasilkan rancangan *business architecture dan application architecture* untuk layanan jasa keuangan PT.XYZ.