

ABSTRAK

PERANCANGAN INSTRUMEN GAP ANALYSIS CUSTOMER UNTUK REKOMENDASI PENGIMPLEMENTASIAN TOGAF ADM

(Studi Kasus: Fungsi IT Applications Development pada Layanan Aplikasi
Nasabah Bank XYZ)

Oleh

GITA DESTRIANTI

1202150237

Bank XYZ adalah sebuah bank yang merupakan sebuah BUMN di Indonesia. Sesuai pasal 1 bab 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992, bank berfungsi untuk menghimpun dana dari masyarakat. Aplikasi bank seperti *internet banking* dan *mobile banking* ada untuk mempermudah masyarakat dalam menggunakan layanan yang disediakan oleh bank. Dengan adanya aplikasi tersebut masyarakat tidak perlu lagi untuk datang secara fisik ke bank yang dimaksud. Untuk melihat apakah aplikasi bank tersebut sudah memiliki kualitas yang baik dan berjalan dengan baik, dilakukan penyebaran kuesioner terhadap nasabah Bank XYZ mengenai kualitas aplikasi Bank XYZ. Hasil dari kuesioner akan dijadikan dasar dalam perencanaan arsitektur *enterprise* Bank XYZ. Dokumen yang akan dirancang meliputi spesifikasi kebutuhan arsitektur, fase pengembangan arsitektur, dan *roadmap* pengembangan arsitektur. Pada penelitian ini dilakukan *mixed method* yaitu metode kuantitatif dan kualitatif serta ada sebuah instrumen yang berisi *matrix* yang berperan sebagai jembatan antara kedua data kuantitatif dan kualitatif tersebut. Analisis *enterprise architecture* yang dilakukan menggunakan *The open group Architecture Framework* (TOGAF). Metodenya menggunakan TOGAF ADM mulai dari *Architecture Vision*, *Business Architecture*, *Information System Architecture*, *Technology Architecture*, dan *Opportunities and Solution*. *Satisfaction matrix* dibuat sebagai salah satu cara mengidentifikasi masalah melalui sudut pandang nasabah. Dengan diterapkannya *satisfaction matrix* ini diharapkan agar dapat membuktikan bahwa TOGAF adalah *framework* yang fleksibel dan bisa menyesuaikan dengan metode lain. Diterapkannya TOGAF diharapkan dapat bermanfaat dan berguna dalam membantu meningkatkan kapabilitas perusahaan dalam fungsi *IT Applications Development*.

Kata kunci: Aplikasi, Bank, Bank XYZ, *Enterprise architecture*, Kuesioner, Perencanaan, TOGAF ADM, *IT Roadmap*