

BAB I

Pendahuluan

I.1 Latar Belakang

Perkembangan Teknologi Informasi(TI) yang melesat pada saat ini mempengaruhi lancarnya proses bisnis di berbagai perusahaan. Saat ini TI digunakan sebagai *business enabler* dan bukan hanya menjadi sebuah kebutuhan tambahan saja. Berbagai perusahaan mulai dari *small and medium enterprise*(SME) sampai perusahaan berskala besar pun telah mengimplementasikan TI di dalam perusahaannya. Banyak perusahaan yang sudah melakukan perubahan dari sisi proses bisnis hingga sistem informasinya agar tujuan utama dari perusahaan tersebut tercapai.

Penerapan TI sudah lumrah dilakukan di berbagai sektor perusahaan termasuk perbankan. Bank XYZ merupakan salah satu contoh perusahaannya. Bank XYZ adalah bank yang berkantor pusat di Jakarta dan merupakan bank yang mempunyai aset, pinjaman, dan deposit terbesar. Bank ini berdiri pada tanggal 2 Oktober 1998. Pada Juli 1999, empat bank milik pemerintah yaitu Bank Bumi Daya(BDD), Bank Dagang Negara(BDN), Bank Ekspor Impor Indonesia(Bank Exim), dan Bank Pembangunan Indonesia(Bapindo) digabungkan ke dalam Bank XYZ. Bank XYZ mempunyai penerapan TI untuk melayani nasabahnya. Salah satu penerapan TI tersebut adalah dengan adanya Internet *Banking* dan *Mobile banking*. Kedua hal tersebut ada yang berbasis web serta ada yang berbasis *mobile*. Aplikasi tersebut ada untuk mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan. Dengan adanya aplikasi tersebut, nasabah tidak lagi harus datang secara fisik ke ATM untuk melakukan transaksi.

Nasabah sebuah bank pada umumnya ingin mendapatkan berbagai kemudahan dalam melakukan transaksi seperti transfer uang, cek saldo, melakukan pembayaran, melihat *history* transaksi, dan lain lain. Maka dari itu aplikasi XYZ *Online* hadir untuk membantu nasabah agar mereka lebih nyaman dan mudah dalam melakukan transaksi. Aplikasi XYZ *Online* akan dinilai kualitasnya berdasarkan pandangan nasabah melalui cara survei.

Pelayanan yang berkualitas sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap suatu perusahaan. Salah satu layanan yang diberikan oleh Bank XYZ terhadap nasabahnya yaitu dengan cara memberikan layanan internet *banking*, *mobile banking*, dan *website*. Apabila nasabah puas akan suatu layanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan, maka akan menciptakan loyalitas pelanggan. Pada zaman modern ini, perusahaan kompetitor yang bergerak di bidang perbankan juga pasti sudah memiliki teknologi serta layanan serupa yang ditawarkan kepada nasabah mereka. Maka dari itu, Bank XYZ harus sadar dengan kualitas layanan Internet *Banking* dan *Mobile banking* mereka agar kualitas layanan yang diberikan tidak kalah dari perusahaan kompetitor. Dengan penggunaan internet *banking* dan *mobile banking*, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan dan loyalitas karena nasabah dapat menghemat waktu dan biaya yang dikeluarkan. Internet *banking* adalah penyediaan jasa yang dirasakan memberikan manfaat atau keuntungan baik bagi bank maupun nasabahnya, dalam hal efisiensi biaya. (Sugiarto, 2012)

Aplikasi seperti Internet *Banking* dan *Mobile banking* merupakan layanan dari bank yang dapat dilakukan secara *self-service*. Inovasi *self-service* ini merupakan cara untuk memberikan kontrol yang lebih banyak di tangan pelanggan. Nilai pelanggan (*customer value*) adalah apa yang pelanggan dapatkan (manfaat, kualitas, dan utilitas) dari pembelian dan penggunaan produk versus apa yang mereka bayar (harga, biaya, dan pengorbanan), hasil dari sikap atau ikatan emosional dengan produk). Nilai pelanggan sebagai preferensi pelanggan dan evaluasi atribut, kinerja atribut dan konsekuensi yang dirasakan dari proses konsumsi. Faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan pelanggan (*perceived service*).

Pada survei yang dilakukan, dilakukan penilaian terhadap kualitas Aplikasi Internet *Banking* dan *Mobile banking* Bank XYZ yaitu XYZ *Online*. Survei akan dilakukan kepada nasabah Bank XYZ yang berstatus mahasiswa yang memakai layanan XYZ *Online*. Ada beberapa hal yang menjadi indikator yang menjadi dasar penilaian kepuasan nasabah terhadap layanan internet *banking* dan *mobile banking*.

Survei yang dilakukan dalam rangka mengukur kepuasan nasabah terhadap aplikasi Bank XYZ ini menggunakan Metode *e-Service Quality*(*E-servqual*) sebagai acuannya. Indikator digunakan sebagai tolok ukur kesuksesan aplikasi Bank XYZ tersebut. *E-servqual* digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan dengan persepsi pelanggan mengenai layanan yang diberikan perusahaan yang terdiri dari enam dimensi yaitu meliputi *ease of use*(kemudahan penggunaan aplikasi), *application design*(desain aplikasi), *customization*(kustomisasi aplikasi), *system availability*(ketersediaan sistem), *responsiveness*(responsif), dan *reliability*(keandalan aplikasi).

Metode *Servqual* yang dilakukan bukanlah metode *Servqual* tradisional karena dianggap kurang tepat diaplikasikan pada konteks layanan *e-banking*. Dimensi *E-servqual* dianggap lebih cocok karena memiliki kaitan dengan *customer satisfaction*. Penelitian ini menggunakan *mixed method*, yaitu dengan data kuantitatif dan data kualitatif yang dijumpai oleh *matrix* yang berfokus pada *growth* perusahaan. Hasil tersebut kemudian dianalisis menggunakan *The open group Architecture Framework* (TOGAF). Pada penelitian ini akan dibuat pengembangan sebuah instrumen yang berisi survei dan *matrix satisfaction*. Dari hasil survei yang dilakukan dapat dilihat apakah nasabah tersebut sudah nyaman menggunakan layanan aplikasi XYZ *Online* atau belum.

Hasil survei yang didapatkan akan menjadi representasi dari hasil penelitian kuantitatif. Setelah mendapatkan data kuantitatif dan kualitatif, lalu dibuat sebuah *matrix satisfaction* yang akan berperan sebagai penghubung antara penelitian kuantitatif dan kualitatif tersebut. Penelitian menggunakan metode *mixed method* ini merujuk kepada buku *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* oleh John. W. Creswell.

Perancangan kuesioner dan survei terhadap nasabah Bank XYZ dibuat untuk mengetahui *feedback* mereka mengenai kualitas Aplikasi Bank XYZ yaitu aplikasi XYZ *Online*. Mahasiswa menjadi sasaran karena mahasiswa dianggap pasar yang empuk untuk peningkatan jumlah tabungan perbankan. Mahasiswa adalah sebuah target pangsa pasar yang potensial. Berdasarkan pernyataan Direktur *Operations* Bank XYZ Ogi Prastomiyono, sebanyak 43 persen dari total nasabah Bank XYZ adalah mereka yang berusia 18 s.d. 35 tahun. Adapun saat ini nasabah

bank XYZ secara total berjumlah sekitar 17 juta nasabah (Kompas, 2018). Itu berarti, jumlah nasabah Bank XYZ yang berusia 18 s.d. 35 tahun adalah sekitar 7.310.000 nasabah. Mahasiswa S1 pada saat ini berusia sekitar umur 18 s.d. 22 tahun. Berarti, mahasiswa termasuk salah satu pangsa pasar besar bagi Bank XYZ.

Enterprise architecture dapat memberikan solusi yang dapat membangun keselarasan antara strategi teknologi informasi dan strategi bisnis. Terdapat berbagai macam *framework* yang dapat digunakan untuk merencanakan *enterprise architecture*. *Framework* yang paling sering digunakan adalah *The open group Architecture Framework*(TOGAF), *Zachman Framework*, *Federal Enterprise Architecture Framework*(FEAF), *Gartner Framework*, *Enterprise architecture Planning*(EAP), dan lain lain.

Analisis pada penelitian ini menggunakan TOGAF. Pada penelitian ini, fase *Architecture Development Method*(ADM) hanya mengadopsi fase ADM dari fase *architecture vision*, *business architecture*, *information system architecture*, *technology architecture*, dan *opportunities and solution*. Penggunaan *matrix satisfaction* dilakukan untuk mengidentifikasi *gap* yang kemudian akan digunakan sebagai *requirement* yang harus dipenuhi di dalam fase TOGAF ADM. Pada penelitian terdahulu yang berkenaan dengan penerapan TOGAF, beberapa di antaranya hanya menerapkan TOGAF tanpa melakukan kustomisasi dengan menggabungkannya dengan metode lain. Sedangkan ada juga yang menerapkan TOGAF dengan metode/*framework* lain.. Penelitian terdahulu ada pada Tabel I.1 di bawah ini:

Tabel I 1 Penelitian terdahulu

Nama Pengarang	Judul	Tujuan	Kesimpulan	Pendekatan yang digunakan
(Arifin & Eko Nugroho, 2014)	Perancangan Ulang Renstra SI Pemerintahan Kabupaten Banyuwangi Menggunakan Metode TOGAF <i>Framework</i> dan <i>IT Balanced Scorecard</i> sebagai Parameter Analisis dari Organisasi	Tujuan dalam penelitian adalah membuat usulan rencana strategis sistem informasi, dengan menggunakan TOGAF ADM dalam rangka untuk menyelaraskan	Susunan rencana strategis sistem informasi lebih terstruktur berdasarkan fase pengembangan dari TOGAF ADM dan dengan menggunakan analisis <i>IT Balance Scorecard</i> .	TOGAF ADM & <i>IT Balance Scorecard</i>

Nama Pengarang	Judul	Tujuan	Kesimpulan	Pendekatan yang digunakan
		fungsi dari sistem informasi dan mendukung rencana strategis pemerintahan. Alat yang digunakan dalam penelitian adalah konsep <i>IT Balanced Scorecard</i> (BS C) untuk menganalisis permasalahan kebutuhan informasi.		
(Pramudita & Safitri, 2016)	Integrasi Zachman <i>Framework</i> dan TOGAF ADM(Architecture Development Method)	Mengetahui cara menggabungkan kedua metode ini untuk membuat perencanaan <i>enterprise architecture</i> kemudian membandingkan hasil akhir penggunaan kedua metode.	TOGAF ADM dapat digunakan dengan Zachman untuk merencanakan <i>enterprise architecture</i>	TOGAF dan Zachman <i>Framework</i>
(Ibrahim & Nurpulaela, 2017)	Rancangan Model Arsitektur Teknologi Informasi Sistem Perbankan dengan Menggunakan Kerangka Kerja TOGAF	Mengadopsi pendekatan TOGAF sebagai <i>best practice</i> perancangan <i>enterprise architecture</i> dalam membuat arsitektur TI yang diharapkan dapat digunakan sebagai pedoman dalam implementasi TI pada sektor perbankan.	Diperlukan pemahaman mendalam terhadap aspek bisnis organisasi agar hasilnya sesuai dengan yang diharapkan. Perencanaan <i>enterprise architecture</i> menggunakan adopsi fase dari TOGAF ADM.	TOGAF ADM

Berdasarkan Tabel I.1 di atas, kebanyakan perancangan TOGAF diambil berdasarkan sudut pandang organisasi. Sehingga pada penelitian ini akan membuat rekomendasi rancangan *enterprise architecture* dengan persepsi nasabah sebagai pengguna layanan perusahaan. Dalam penelitian ini, layanan yang dimaksud adalah layanan elektronik Bank XYZ yaitu Aplikasi XYZ Online. Kami mengembangkan sebuah instrumen yang di dalamnya ada sebuah *matrix satisfaction*.

Penelitian ini akan dibangun model *enterprise architecture* yang dirancang berdasarkan kebutuhan organisasi dari sudut pandang nasabah, pada kasus ini dilihat berdasarkan hasil survei terhadap nasabah Bank XYZ. Jadi, perencanaan *enterprise architecture* akan dibuat berdasarkan perspektif nasabah. Dokumen yang akan dirancang antara lain terdiri dari spesifikasi kebutuhan arsitektur, fase pengembangan arsitektur, dan *roadmap* pengembangan arsitektur. Dari pengembangan *enterprise architecture* yang dibuat berdasarkan hasil survei, diharapkan solusi infrastruktur TI yang dibuat memiliki manfaat dan berguna dalam membantu meningkatkan kapabilitas perusahaan dalam fungsi IT *Applications Development*.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, terdapat beberapa rumusan masalah. Rumusan masalah tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana perancangan instrumen *gap analysis stakeholder customer* untuk rekomendasi perbaikan arsitektur aplikasi pada TOGAF ADM?
- b. Bagaimana uji coba penerapan instrumen *gap analysis stakeholder customer* pada konteks nyata?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini yaitu:

- a. Membuat sebuah perancangan instrumen yang di dalamnya ada sebuah *assessment* berupa *matrix satisfaction*. *Matrix satisfaction* ini dapat digunakan untuk menilai kesesuaian aktivitas dan program yang dilakukan Bank XYZ dengan apa yang diinginkan nasabah dari sisi kualitas aplikasi Bank XYZ. Dari *matrix satisfaction* ini didapatkan kumpulan *gap* yang digunakan sebagai kebutuhan yang harus dipenuhi di fase-fase TOGAF ADM.

- b. Mengembangkan perencanaan *enterprise architecture* pada perusahaan Bank XYZ berdasarkan hasil survei(menggunakan perspektif nasabah) dan hasil *matrix satisfaction* dengan menggunakan metode TOGAF ADM.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dari penelitian ini yaitu:

- a. Memberikan racangan instrumen yang dihubungkan dengan TOGAF ADM untuk rekomendasi pada fungsi IT infrastructure Bank XYZ
- b. Memberikan rekomendasi dalam perancangan *enterprise architecture* dengan menggunakan TOGAF ADM berdasarkan persepsi nasabah sebagai pengguna layanan.

1.5 Batasan Penelitian

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini difokuskan pada nasabah Bank XYZ yang berstatus mahasiswa
- b. Penelitian ini dilakukan untuk menilai kualitas aplikasi Bank XYZ berdasarkan sudut pandang *customer* yang berstatus mahasiswa
- c. Fungsi di Bank XYZ yang menjadi fokus di penelitian ini adalah IT *Applications Development* dan layanannya yaitu aplikasi XYZ *Online*.
- d. Analisis dan perencanaan *enterprise architecture* menggunakan metode TOGAF ADM.(fase *preliminary, architecture vision, business architecture, information system architecture, technology architecture* dan *opportunities and solution*)
- e. Aplikasi dan dokumen yang telah terdokumentasi pada Bank XYZ baik yang melalui *website* atau bukan.