

ABSTRAK

Saat ini perkembangan Teknologi Informasi (TI) yang sangat pesat memiliki pengaruh yang cukup besar bagi perusahaan atau instansi dalam menjalankan proses bisnis, termasuk pada industri perbankan yang saat ini telah banyaknya menerapkan teknologi informasi. Bank XYZ merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada industri perbankan, Dalam mencapai *Indonesia's best, ASEAN's prominent* dibutuhkan teknologi informasi yang dapat menunjang bisnis dari Bank XYZ. *Enterprise Architecture* merupakan metode yang dapat digunakan untuk menyelaraskan antara strategi bisnis dengan teknologi informasi. Data dan informasi merupakan salah satu elemen penting, data dan informasi yang diberikan oleh Bank XYZ harus berkualitas baik dan dapat mudah didapatkan oleh nasabah. Penelitian ini menggunakan *mixed method*, yaitu dengan cara kualitatif dan kuantitatif. Untuk kelancaran penelitian ini maka akan dilakukan observasi dan penyebaran kuesioner pada nasabah bank XYZ yang berstatus mahasiswa, yang bertujuan untuk mengukur bagaimana kepuasan nasabah dalam menghadapi layanan yang diberikan yaitu berupa data dan informasi, Kuesioner ini menggunakan dimensi *Servqual* yang terdiri dari *tangibles* (A), *reliability* (C), *empathy* (D), *responsiveness* (E), *assurance* (F), dan kepuasan nasabah (B). Sampel pada penelitian ini berjumlah 75 responden. Hasil dari kuesioner akan di uji untuk menyatakan bahwa hasil kuesioner bersifat valid, reliabel, dan berdistribusi normal, Setelah itu dibuat menjadi *matrix*, *Matrix* merupakan suatu instrumen yang dibuat untuk melakukan pengukuran. hasil tersebut kemudian akan menghasilkan *gap* yang akan dianalisis dengan menggunakan TOGAF. Dengan melakukan perancangan instrument yang dihubungkan dengan TOGAF, diharapkan dapat memberikan rekomendasi solusi dalam meningkatkan kapabilitas perusahaan pada fungsi IT *Operation*. Pada penilitan ini menghasilkan perancangan *gap matrix Satisfaction* dan perancangan *Enterprise Architecture* dengan TOGAF ADM yang berupa *blueprint* dan *gap analysis* yang saling beririsan yang dapat dijadikan rekomendasi pada tahap pengimplementasian.

Kata Kunci: *Enterprise Architecture, Mixed Method, Servqual, Matrix, TOGAF, IT Operation*