

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Seiring perkembangan dunia teknologi, tantangan yang ada juga semakin banyak karena teknologi selalu berkembang setiap saat dan perkembangannya sangat dinamis sehingga pelaku bisnis dituntut untuk selalu adaptif dengan kebutuhan organisasi yang ada. Bahkan perusahaan memiliki ketergantungan terhadap kebutuhan dan layanan teknologi informasi yang berkualitas tinggi untuk mengikuti kebutuhan organisasi dan perkembangan pasar (Salim, 2017). Enterprise Architecture berperan sebagai manajemen sumber daya dan teknologi yang ada pada perusahaan. Namun, ketika sebuah perusahaan maupun organisasi merencanakan pengembangan enterprise architecture, terkadang akan mengalami kendala ataupun kesulitan, karena banyaknya metodologi ataupun framework yang bisa digunakan dan juga akan adanya dilemma tentang bagaimana cara menyelaraskan antara strategi bisnis dengan strategi teknologi (Yunis, Surendro, & Panjaitan, 2010). Ketika perusahaan mengimplementasikan solusi berupa teknologi, tetapi proses bisnis tersebut tidak dapat ditunjang dengan baik dengan solusi tersebut maka solusi tersebut tidak akan berdampak optimal bagi perusahaan. Maka dari itu dibutuhkan keselarasan strategi bisnis dan strategi IT untuk dapat menunjang permasalahan yang terdapat pada perusahaan agar berdampak baik untuk perusahaan maupun organisasi tersebut.

Bank adalah sebuah lembaga keuangan yang didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang dan meminjamkan uang. Sektor utama perbankan meliputi tiga kegiatan yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana dan memberikan jasa bank lainnya. Kegiatan menghimpun dana yaitu berupa mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan giro, tabungan dan deposito. (Kasmir 2000). Bank XYZ adalah salah satu perusahaan yang bergerak pada industri perbankan yang menunjang para nasabahnya untuk melakukan transaksi perbankan. Bank XYZ didirikan Pada tanggal 2 Oktober 1998 Bank XYZ merupakan penggabungan antara beberapa bank yang dilakukan melalui program pemerintah.

Bank XYZ memiliki produk dan jasa utama yaitu giro, deposito, *cash management*, kredit, kartu kredit, produk jasa *Trade Service*, layanan keagenan, layanan e-channel, treasury, dan produk dana pensiun lembaga keuangan. Bank XYZ telah mengembangkan teknologi informasi untuk mengoptimalkan dan menunjang seluruh proses bisnisnya. Namun, masih dapat ditemukan kendala pada layanan yang diberikannya. Kendala yang seringkali dialami oleh nasabah yaitu transaksi pada saat malam hari tidak dapat dilakukan melalui mobile dan keluhan calon nasabah terhadap pendaftaran dikarenakan harus meluangkan waktu pada hari kerja untuk melakukan pembukaan rekening baru. Maka dari itu perusahaan harus mencari solusi untuk memperbaiki permasalahan tersebut. Untuk mencegah masalah ini, maka perusahaan membutuhkan adanya sebuah solusi, dengan memperbaiki sistem maupun proses bisnis yang dirasa kurang optimal pada layanan yang telah diberikan. Dengan *enterprise architecture* perusahaan dapat melihat kebutuhan yang diperlukan untuk memperbaiki masalah yang ada. Pada penelitian ini solusi dari perbaikan permasalahan berfokus pada fungsi IT *Operation* Bank XYZ.

Nasabah merupakan pihak yang menggunakan jasa bank. Penghimpunan dana dan pemberian kredit merupakan pelayanan jasa perbankan yang utama dari semua kegiatan lembaga keuangan bank. Berdasarkan Pasal 1 angka (16) UU Perbankan diintroduksikan rumusan nasabah yaitu nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah sebuah bank pada umumnya ingin mendapatkan kenyamanan dalam melakukan transaksi yang diirikan. Kemudahan nasabah dapat membuat nasabah menjadi bersifat loyalitas terhadap pihak penyedia jasa dan layanan. Dengan begitu informasi yang diberikan harus memiliki kualitas yang baik.

Perusahaan membutuhkan adanya solusi *enterprise architecture* untuk memecahkan masalah yang terdapat pada bank XYZ. Dengan demikian maka proses bisnis yang terdapat pada bank XYZ dapat menunjang perusahaan dan meningkatkan kebutuhan nasabah. Dengan demikian nasabah akan merasa nyaman dan percaya untuk menggunakan jasa yang diberikan bank XYZ. Adapun pendektakan yang digunakan pada penelitin dengan menggunakan persepsi nasabah. Pada penelitian ini penyebaran survei dilakukan untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Bank XYZ.

Survei tersebut diberikan kepada nasabah Bank XYZ yang berstatus mahasiswa, karena mahasiswa merupakan sasaran yang tepat untuk meningkatkan jumlah tabungan perbankan. Berdasarkan pernyataan Direktur Operations Bank XYZ, sebanyak 43 persen (7.3 Juta Nasabah Millennial) dari total nasabah Bank XYZ secara demografi adalah generasi milenial, yakni mereka yang berusia antara 18-35 tahun. Adapun saat ini nasabah Bank XYZ secara total berjumlah sekitar 17 juta nasabah. Mahasiswa pada saat ini berusia sekitar 18 s.d. 22 tahun, sehingga mahasiswa termasuk salah satu pangsa pasar besar bagi Bank XYZ (Kompas 2018). Survei yang telah diisi oleh nasabah dalam mengukur kualitas layanan dari Bank XYZ, akan diperoleh nilai *gap* (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima.

Dalam membangun keselarasan antara strategi bisnis dan strategi IT dengan mengintegrasikan proses bisnis, Teknologi informasi, fungsi organisasi, dan *stakeholder* dalam suatu organisasi dibutuhkan *Enterprise Architecture*. Pada penelitian ini solusi yang akan diberikan yaitu perencanaan *Enterprise Architecture* agar dapat membantu Bank XYZ dalam melakukan pengelolaan antara strategi bisnis, strategi IT dan juga asset yang dimilikinya. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kerangka kerja yaitu *The Open Group Architecture Framework* (TOGAF). TOGAF adalah suatu kerangka kerja dan pengembangan metode untuk *Enterprise Architecture* yang digunakan oleh arsitek perusahaan untuk merancang, merencanakan, melaksanakan, dan mengatur perusahaan arsitektur organisasi. Metode yang digunakan TOGAF tentang bagaimana membangun dan mengelola serta mengimplementasikan arsitektur *enterprise* dan sistem informasi disebut dengan ADM (*Architecture Development Method*). TOGAF ADM (*Architecture Development Method*) ADM merupakan hasil kontribusi terus menerus dari sejumlah besar praktisi arsitektur, ADM memiliki 9 fase dalam perencanaan yaitu *Preliminary Phase, Phase A: Architecture Vision, Phase B: Business Architecture, Phase C: Information Systems Architectures, Phase D: Technology Architecture, Phase E: Opportunities and Solutions, Phase F: Migration and Planning, Phase G: Implementation Governance, Phase H: Architecture Change Management* (The Open Group, 2011).

Perancangan TOGAF ADM pada penelitian ini hanya mengadopsi dari *Preliminary phase* sampai *Opportunities & Solutions phase*. Pada penelitian ini dihasilkan perencanaan *Enterprise Architecture* yang berupa *IT Roadmap*, *blueprint*, dan kondisi arsitektur perusahaan saat ini beserta target yang diusulkan untuk perbaikan pada fungsi *Operation* Bank XYZ.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pandangan customer terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh bank XYZ yang dapat menjadi acuan dalam pengembangan *Enterprise Architecture* pada internal perusahaan?
2. Bagaimana perancangan *Enterprise Architecture* Bank XYZ dalam meningkatkan kualitas layanan yang berorientasi terhadap kepuasan pelanggan?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka dapat disimpulkan tujuan penelitian adalah:

1. Menghasilkan sebuah perancangan instrumen yang di dalamnya ada sebuah assessment berupa matrix satisfaction. Matrix satisfaction ini digunakan untuk menilai kesesuaian aktivitas dan program yang dilakukan Bank XYZ dengan apa yang diinginkan nasabah dari sisi kualitas layanan Bank XYZ. Dari matrix satisfaction ini dihasilkan kumpulan *gap* yang digunakan sebagai kebutuhan yang harus dipenuhi di fase-fase TOGAF ADM.
2. Menghasilkan perancangan *Enterprise Architecture* bank XYZ yang dapat meningkatkan kualitas layanan yang berorientasi terhadap kepuasan pengguna

I.4 Manfaat Penelitian

Yang diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan manfaat yaitu:

Memberikan rancangan instrumen yang berhubungan dengan perancangan TOGAF ADM yang dapat digunakan sebagai rekomendasi dari persepsi nasabah sebagai pengguna layanan pada perancangan *Enterprise Architecture* pada fungsi Operation Bank XYZ

I.5 Batasan Penelitian

Adapun yang menjadi batasan dari permasalahan yang dibahas pada penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian ini menggunakan TOGAF ADM hanya sampai fase *Opportunities and Solutions*
2. Penelitian hanya sebatas fungsi Operation pada bank XYZ.
3. Penelitian ini dilakukan untuk menilai kualitas layanan Bank XYZ berdasarkan sudut pandang nasabah yang berstatus mahasiswa.
4. Penelitian tidak dilakukan sampai tahapan implementasi