# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang Penelitian

PT Indonesian *Satellite Corporation* TBK adalah sebuah perusahaan penyelenggara jasa telekomunikasi internasional di indonesia. Indosat merupakan perusahaan telekomunikasi dan multimedia terbesar kedua di indonesia untuk jasa seluler dan broadband 3.5G, jasa telekomunikasi tetap atau jasa suara tetap, dan Jasa MIDI (multimedia, komunikasi, data, dan internet). Galeri indosat tersebar di berbagai *regional* diseluruh indonesia, salah satunya adalah indosat *sales area* kendari yang merupakan bagian dari indosat *regional* sulampapua (sulawesi, ambon, dan papua).

Sehubungan dengan berkembangnya dunia pemasaran dan jasa yang menimbulkan semakin tingginya persaingan antara perusahaan-perusahaan jasa dalam mencari nilai tambah dengan berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pelanggannya, sehingga pelanggan tersebut terpuaskan dan tidak akan berpindah ke perusahaan jasa lainnya.

Dengan persaingan yang kompetitif tersebut, menuntut indosat *sales area* kendari untuk memperbaiki dan mengembangkan sistem informasi pelayanan kepada pelanggan dalam meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan tujuan perusahaan. Untuk itu di perlukan model yang dapat menggambarkan hubungan

antara proses bisnis, data, aplikasi, dan teknologi atas perubahan-perubahan yang terjadi.

Salah satu metodologi yang dipakai dalam memodelkan arsitektur *enterprise* yaitu *Enterprise Architecture Planning* (EAP). EAP merupakan proses mendefinisikan arsitektur *enterprise* yang memfokuskan pada arsitektur data, aplikasi dan teknologi dalam mendukung bisnis serta rencana untuk mengimplementasikan arsitektur tersebut.

Karena hal itulah, disini penulis mencoba memodelkan arsitektur *enterprise* pada sistem yang sedang berjalan khususnya untuk sistem informasi pelayanan kepada pelanggan yang ada di indosat *sales area* kendari dengan menggunakan metodologi EAP, sehingga dari *blueprint* (data, aplikasi, dan teknologi) yang dibuat dapat dijadikan landasan perbaikan dan pengembangan kualitas sistem informasi untuk mendukung bisnis perusahaan, sedangkan untuk rencana transisi pada tahap akhir EAP tidak dilakukan karena tahapan imigrasi membutuhkan komitmen persetujuan dari *sales area* manager untuk mengimplementasikan *blueprint* yang telah dihasilkan tersebut.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, masalah yang dapat diselesaikan dalam penelitian ini adalah bagaimana memodelkan arsitektur *enterprise* terhadap sistem yang sedang berjalan khususnya untuk perbaikan dan pengembangan sistem informasi pelayanan kepada pelanggan yang berhubungan dengan proses bisnis, data, aplikasi dan teknologi.

### 1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah membuat *blueprint* arsitektur *enterprise* (data, aplikasi, dan teknologi) sebagai bahan usulan kepada indosat *sales area* kendari dalam meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan sesuai dengan visi, misi, dan strategi perusahaan.

### 1.4. Manfaat Penelitian

Hasil yang diharapkan dari penelitian ini, antara lain :

1) Untuk membantu perusahaan dalam hal perbaikan dan pengembangan *blueprint* yang telah ada.
2) Untuk membantu perusahaan sebagai penyelenggara jasa telekomunikasi dalam hal meningkatkan kinerja pelayanan kepada pelanggan.

### 1.5. Pembatasan Masalah dan Asumsi

Sehubungan dengan keterbatasan kemampuan dan waktu maka ditetapkan sejumlah batasan sebagai berikut :

1) Penelitian arsitektur *enterprise* ini dikhususkan untuk indosat *sales area* kendari *regional* sulampapua.
2) Penelitian dilakukan sampai pada tahap pendefinisian data, aplikasi, dan teknologi.
3) *Area* bisnis difokuskan pada sistem informasi pelayanan kepada pelanggan.

## 1.6. Metodologi Penelitian

Adapun metodologi penelitian yang digunakan yaitu :

1) Studi pustaka

   Berdasarkan buku referensi yang membahas tentang arsitektur *enterprise* dan buku-buku yang terkait dengan pembangunan EAP.

2) Pengumpulan data

   Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari studi pustaka, wawancara, observasi (survei), dan pencarian data di *internet*.

3) *Enterprise Architecture Planning* (EAP)

   Penelitian dilakukan dengan mengikuti metodologi EAP dalam memodelkan arsitektur *enterprise* dengan beberapa pendekatan yang ditinjau dari berbagai sudut pandang dengan disesuaikan terhadap penelitian yang dilakukan.

## 1.7. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memahami penelitian ini secara keseluruhan maka ditentukan sistematika penulisan sebagai berikut :

1) Bab I Pendahuluan

   Berisi latar belakang penelitian, identifikasi masalah, tujuan dan manfaat penelitian, pembatasan masalah dan asumsi, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

2) Bab II Tinjauan Pustaka

   Berisi kajian pustaka tentang teori-teori dalam menganalisis dan merancang model konseptual arsitektur *enterprise*.

3) Bab III Metodologi Penelitian

   Berisi tentang metode penelitian yang digunakan untuk sistem informasi pelayanan kepada pelanggan di indosat *sales area* kendari dan operasionalisasi variabel yang berisi aktivitas yang akan dilakukan dalam penelitian ini

4) Bab IV Analisis Arsitektur *Enterprise*

   Berisi tahapan ke 1 (satu) dan ke 2 (dua) dari EAP yaitu inisiasi perencanaan dan menganalisis arsitektur *enterprise* untuk sistem yang sedang berjalan di indosat *sales area* kendari yang terdiri dari analisis model bisnis dan teknologi yang diimplementasikan saat ini.

5) Bab V Pemodelan Arsitektur *Enterprise*

   Berisi tahapan ke 3 (tiga) dari EAP yaitu memodelkan arsitektur *enterprise* dengan bentuk akhir berupa *blueprint* (data, aplikasi, dan teknologi).

6) Bab VI Kesimpulan dan Saran

   Berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran untuk kajian lanjutan dari penelitian ini.

7) Daftar Pustaka

   Berisi referensi yang mendukung dalam penulisan penelitian yang terdiri dari buku tentang penelitian EAP, makalah, dan buku referensi lainnya.

8) Lampiran