BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Metode Yang Digunakan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis sistem informasi pelayanan kepada pelanggan yang sedang berjalan adalah menggunakan EAP. EAP dibagi menjadi 4 (empat) lapisan yang terdiri dari 7 (tujuh) komponen seperti pada gambar 2.3. Pada penelitian yang dilakukan menghasilkan 6 (enam) komponen pada 3 (tiga) lapisan. Lapisan ke 4 (empat) yaitu rencana implementasi atau tahap transisi tidak dilakukan karena pada penelitian ini hanya menganalisis sistem yang telah dihasilkan oleh indosat *sales area* kendari sehingga hasil dari pemodelan EAP berupa *blueprint* (data, aplikasi, dan teknologi) dapat dijadikan landasan perbaikan dan pengembangan *blueprint* yang telah ada di indosat pusat maupun di indosat *regional* sulampapua sebagai koordinator dari indosat *sales area* kendari.

Beberapa manfaat penerapan EAP pada penelitian ini, baik manfaat bersifat bisnis maupun manfaat bagi sistem informasi, diantaranya :

1) EAP mendefinisikan data apa saja yang dibutuhkan untuk mendukung bisnis, kemudian mendefinisikan aplikasi apa saja yang diperlukan untuk mengolah data tersebut.
2) Dapat menggambarkan hubungan antar entitas data dan aplikasi yang mengolah entitas data yang sama, dimana masing-masing aplikasi *legacy*

tersebut belum terintegrasi sehingga dengan penggambaran EAP dapat dihubungkan antar entitas data yang sama untuk menghindari adanya redudansi data sebagai salah satu upaya perbaikan untuk sistem yang sedang berjalan.

3) Fokus terhadap penggunaan strategi teknologi untuk mengelola data sebagai aset.
4) Adanya dokumentasi yang meningkatkan pemahaman terhadap bisnis.
5) Kebijakan pengambilan keputusan dapat ditinjau ulang.
6) Memperhatikan integrasi sistem baru dengan sistem aplikasi yang sudah ada.
7) Mempermudah dalam menilai manfaat dan dampak pemanfaatan teknologi informasi bagi bisnis.

3.2. Operasionalisasi Variable

Proses atau aktivitas yang akan dilakukan untuk menganalisis sistem yang sedang berjalan di indosat *sales area* kendari disesuaikan dengan 3 (tiga) lapisan atau tahapan yang ada di EAP dapat dipaparkan pada tabel 3.1 yang berisi rincian tentang aktivitas yang harus dilakukan dan produk yang dihasilkan secara lengkap untuk setiap prosesnya.

Tabel 3.1 Ringkasan Aktivitas EAP.

NO	TAHAPAN	AKTIVITAS	PRODUK YANG DIHASILKAN
1.	Inisiasi perencanaan	1. Menentukan ruang lingkup penelitian dalam menggunakan EAP 2. Mengadaptasi suatu metodologi perencanaan 3. Mempersiapkan rencana kerja EAP	Rencana kerja EAP
2.	Survei *enterprise*	1. Identifikasi model bisnis *enterprise* pada tiap unit organisasi internal yang relevan 2. Identifikasi *stakeholder* yang terlibat dengan sistem	Model bisnis awal *enterprise*
3.	Pemodelan bisnis	1. Verifikasi model bisnis awal *enterprise* 2. Identifikasi dan mendefinisikan fungsi-fungsi bisnis	Detail-detail bisnis yang melengkapi model bisnis, terdiri dari : 1. Rantai nilai ekstenal 2. Daftar fungsi bisnis 3. Rantai nilai internal 4. Matriks unit organisasi vs. eksternal perusahaan 5. Matriks unit organisasi vs. status karyawan 6. Matriks fungsi dan proses bisnis vs. unit organisasi 7. Matriks jenis layanan dan entitas data vs. proses bisnis 8. Penggambaran proses bisnis menggunakan model BPMN
4.	Sistem dan teknologi saat ini	1. Menentukan cakupan, tujuan, dan rencana kerja menggunakan IRC 2. Penilaian dokumen sistem aplikasi dan teknologi yang ada 3. Validasi dan *review* draft IRC dengan *stakeholder* yang relevan 4. Distribusikan ke dalam IRC	1. *Information Resources Catalog* (IRC) 2. Matriks unit organisasi vs. aplikasi 3. Matriks fungsi dan proses vs. aplikasi 4. Arsitektur jaringan 5. Matriks teknologi vs. aplikasi
5.	Arsitektur data	1. Identifikasi dan mendefinisikan entitas data, atribut, dan relasi 2. Kaitkan entitas terhadap fungsi bisnis 3. *Review* arsitektur data yang dihasilkan dengan *stakeholder* yang relevan 4. Distribusikan arsitektur data	Model data konseptual yang menguraikan detail data, terdiri dari : 1. Daftar entitas bisnis dan entitas data 2. Penggambaran ERD 3. Matriks proses bisnis vs. entitas data
6.	Arsitektur aplikasi	1. Identifikasi dan mendefinisikan aplikasi-aplikasi 2. Kaitkan aplikasi terhadap fungsi bisnis 3. Analisis dampak arsitektur aplikasi terhadap sistem yang ada saat ini 4. *Review* arsitektur aplikasi yang dihasilkan dengan *stakeholder* yang relevan 5. Distribusikan arsitektur aplikasi	Model aplikasi konseptual yang mengacu pada model data konseptual sehingga konsisten dan lengkap, terdiri dari : 1. Daftar kandidat aplikasi 2. Matriks aplikasi vs. fungsi bisnis. 3. Matriks aplikasi vs. organisasi.
7.	Arsitektur teknologi	1. Identifikasi dan mendefinisikan *platform* teknologi 2. Kaitkan *platform* teknologi terhadap aplikasi, fungsi bisnis dan produk indosat 3. Analisis dampak arsitektur teknologi terhadap sistem dan produk indosat saat ini 4. Distribusikan arsitektur teknologi	Model konseptual yang mendefinisikan *platform* teknologi yang konsisten dengan model bisnis, arsitektur data dan arsitektur aplikasi, terdiri dari : 1. Distribusi entitas data 2. Distribusi aplikasi 3. *Workstation* konseptual 4. Jaringan konseptual *enterprise* 5. Matriks teknologi vs. aplikasi 6. Matriks area fungsi bisnis vs. teknologi
7.	Kesimpulan dari analisis arsitektur *enterprise*	1. *Review* semua hasil dari tahapan EAP 2. Menyiapkan laporan final	Laporan final berisi kesimpulan dari semua hasil tahapan EAP