

ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN NASABAH PADA PT. COLUMBUS DENGAN MENGGUNAKAN METODE ZACHAMAN FRAMEWORK

Anja Aresta¹, Alex Wijaya², Edi Supratman³
Mahasiswa Universitas Bina Darma, Dosen Bina Darma
Jalan Jendral Ahmad Yani No.12 Palembang
Email: anjaaresta13@gmail.com, allec_wj@yahoo.com,
edi_supratman@binadarma.ac.id

ABSTRACT

PT. Columbus is a business credit in Palembang. Columbus always strive to provide quality service to its customer, In order to improve customer service management PT. Columbus, it needs a system that can assist in managing the customer service. Zachman Framework is one of the EAP method that is widely used through out the world to design a system where in this method of planning is done with systematic steps, easy to understand and can be used as a control for the future development of information systems. The results of this research is a blue print design of the system is mapped in matrix form Zachman as seen from the viewpoint Planner and Owner in customer service activities at PT. Columbus. By using the Zachman Framework can be obtained detailed information about how the information system was designed, all the needs of both data, human resources and infrastructure to support the passage of the information system.

Keywords: customer service, Zachman Framework

ABSTRAK

PT. Columbus adalah sebuah usaha perkreditan di Palembang. Columbus selalu berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabahnya, Guna meningkatkan manajemen pelayanan nasabah PT. Columbus, maka diperlukan sebuah sistem yang dapat membantu dalam memajemen pelayanan nasabah tersebut. *Zachman Framework* merupakan salah satu metode *EAP* yang banyak digunakan diseluruh dunia dalam perancangan sistem dimana didalam metode ini perencanaan dilakukan dengan langkah-langkah yang sistematis, mudah dipahami dan dapat dijadikan kontrol untuk pengembangan sistem informasi ke depan. Hasil penelitian ini berupa blue print rancangan sistem yang dipetakan didalam bentuk matrik *Zachman* yang dilihat dari sudut pandang Planner dan Owner dalam kegiatan pelayanan nasabah di PT. Columbus. Dengan menggunakan *Zachman Framework* dapat diperoleh informasi secara detail tentang bagaimana sistem informasi itu dirancang, segala kebutuhan baik data, sumber daya manusia dan infrastruktur yang mendukung berjalannya sistem informasi tersebut.

Kata kunci: pelayanan nasabah, *Zachman Framework*

I. PENDAHULUAN

Analisa menguraikan pokok persoalan atas bagian-bagian yang tepat dengan pemahaman secara keseluruhan dengan penjabaran sesuatu hal setelah ditelaah secara seksama, proses pemecahan masalah yang dimulai dengan dugaan sampai terbukti kebenarannya melalui beberapa pengamatan dan percobaan yang menghasilkan pemecahan masalah kedalam bagian-bagian berdasarkan metode yang konsisten untuk mencapai pengertian tentang prinsip-prinsip dengan kinerja sehingga dapat diusulkan perbaikannya.

PT. Columbus merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pengkreditan barang yang mempunyai tugas memberi pelayanan bagi nasabahnya secara maksimal. Tapi proses bisnis yang berjalan saat ini tidaklah efisien bagi nasabah PT. Columbus karena sulitnya untuk mendapatkan informasi tentang cara pendaftaran kredit, simulasi kredit, pembayaran, angsuran, produk, dan validasi kredit.

Dari dampak itu Salah satu faktor pendorong pemanfaatan sistem informasi pelayanan nasabah pada PT. Columbus adalah dengan meningkatnya kebutuhan dalam fungsi bisnis yang dijalankan. PT. Columbus akan mempersiapkan perencanaan sebuah sistem informasi pelayanan nasabah.

Dengan rencana pembuatan arsitektur ini penulis menerapkan sebuah metode arsitektur yaitu metode *Zachman Framework*. Metode *Zachman Framework* dirintis oleh John Zachman. *Zachman Framework* pada tahun 1987 yang digunakan untuk membuat struktur,

klasifikasi, dan dokumentasi berbagai artifak (model, diagram, dokumen) yang berkaitan dengan manajemen dan pembangunan sistem informasi *enterprise*, berfungsi sebagai alat bantu untuk memahami arsitektur *enterprise*. *Zachman framework* merupakan logika terstruktur untuk pengklasifikasian dan pengorganisasian tipe-tipe dokumen, rancangan atau model yang merepresentasikan sebuah perusahaan. Dengan menerapkan metode *Zachman Framework* ini diharapkan dapat memperoleh keuntungan untuk merancang sebuah *enterprise* arsitektur yang nantinya dapat digunakan dalam tahap implementasi sistem informasi pelayanan nasabah pada PT. Columbus.

II. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan identifikasi masalah, maka penulis merumuskan permasalahan yang dihadapi PT. Columbus adalah “Bagaimana melakukan perancangan sistem informasi pelayanan nasabah Pada PT.Columbus Dengan Menggunakan Metode Zachman Framework“.

III. BATASAN MASALAH

Agar pembahasan lebih terarah dan sesuai dengan apa yang diharapkan maka penulis membuat model arsitektur software, hardware, dan pengguna dengan merencanakan arsitektur pendaftaran, arsitektur simulasi kredit, arsitektur pembayaran, arsitektur angsuran, arsitektur produk, arsitektur validasi kredit, arsitektur rekening koran *online* di PT. Columbus.

IV. TUJUAN PENELITIAN

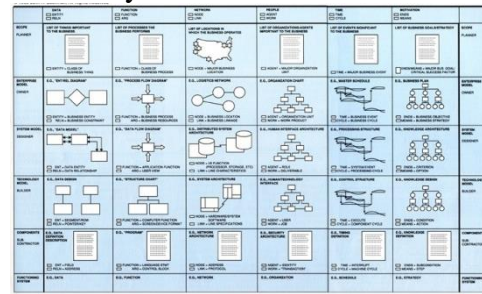
Tujuan dari penelitian pada PT. Columbus ini adalah untuk membuat perancangan sistem informasi pelayanan nasabah Pada PT.Columbus Dengan Menggunakan Metode Zachman Framework dengan mempersiapkan teknologi, basis data dan aplikasi untuk pengolahan data yang lebih baik yang dapat diterapkan untuk mengimplementasikan Sistem Informasi Pelayanan Nasabah pada PT. Columbus.

V. LANDASAN TEORI

Menurut KNSI (2009:120) menjelaskan *Zachman* adalah sebuah *framework* dengan enam tingkatan arsitektur yang dimulai dengan tingkat konseptual hingga detail rancangan dan konstruksi sebuah *system*?. Aspek yang penting lainnya adalah definisi yang jelas dan perbedaan dari ketiga arsitektur, yakni: arsitektur data, arsitektur proses (aplikasi), dan arsitektur jaringan (teknologi).

Zachman Framework (*Zachman Framework*) merupakan matrik 6x6 yang merepresentasikan interseksi dari dua skema klasifikasi – arsitektur sistem dua dimensi. *Zachman framework* yang merupakan kunci memahami *enterprise*, dan juga merupakan kunci memahami kedinamisan suatu organisasi. Pada dasarnya kerangka kerja *zachman* untuk arsitektur *enterprise* adalah sebuah skema yang digunakan untuk mengelola artifak suatu *enterprise*. Ide dasar dibalik *zachman framework* adalah bahwa hal atau item kompleks yang sama dapat digambarkan dalam tujuan yang berbeda dengan cara yang berbeda menggunakan tipe penggambaran yang berbeda-

bedayang terdiri dari 6 perspektif dan 6 kolom yaitu:



Gambar 1. *The Zachman Enterprise Architecture*

Gambar *framework* dari *Zachman* ini dapat dilihat pada (Gambar 1) diatas ini :

1. Perspektif Perencanaan (*Objective/ Scope*): menetapkan konteks, latar belakang, dan tujuan.
2. Perspektif Pemilik (*Business Model/ Owner's View*): menetapkan model kon-septual dan *enterprise*.
3. Perspektif Perancang (*System Model/ Designer's View*): menetapkan model sistem informasi sekaligus menjembatani hal yang diinginkan pemilik dan hal yang dapat direalisasikan secara teknis dan fisik.
4. Perspektif pembangun (*Technology Model/ Builder's View*): menetapkan digunakan dalam mengawasi implementasi teknis dan fisik.
5. Perspektif subkontraktor (*Detailed Rep-resentsations/ Out of Context View*): menetapkan peran dan rujukan bagi pihak yang bertanggung jawab untuk melakukan pembangunan sistem informasi.
6. Perspektif fungsional (*Functioning Enterprise / Functioning System*): merepresentasikan perspektif pengguna dan wujud nyata hasil

implementasi Berikut ini adalah penjelasan untuk setiap baris *Zachman Framework*.

Terdapat 6 kolom yang ada pada kerangka kerja *zachman framework* yaitu:

1. Kolom Data (*What*), berfokus pada relasi entitas. Kolom ini menggambarkan kebutuhan organisasi akan informasi yang menggambarkan hubungan antar data yang harus dijaga.
2. Kolom Fungsi (*How*), berfokus pada proses dan fungsi termasuk input dan *output* yang dihasilkan. Kolom ini menguraikan suatu model masukan-proses-keluar.
3. Kolom Jaringan (*Where*), berfokus pada node-node dan *link-link*. Kolom ini memberikan gambaran mengenai arus informasi dan pekerjaan dalam *enterprise*.
4. Kolom Orang (*Who*), berfokus pada contributor (agen) pekerjaan yang terkait. Kolom ini berhubungan dengan lokasi pekerjaan dan struktur tanggung jawab dan otoritas dalam organisasi. Kolom ini menguraikan orang dalam *enterprise* dan pekerjaan yang dilaksanakan mereka.
5. Kolom Waktu (*When*), berfokus pada waktu dan siklus. Kolom ini digunakan untuk mendesain merancang relasi dari serangkaian kejadian (*event-to-event*) yang menetapkan kriteria kinerja dan tingkatan kuantitatif untuk sumber daya *enterprise*.
6. Kolom Motivasi (*Why*), berfokus pada sasaran dan tujuan (*end*) serta strategi atau metode (*means*).

metriks pada *zachman framework*, terdapat 6 (enam) fokus yang akan saling berinteraksi menguraikan keseluruhan arsitektur *enterprise*. Tiap kolom dalam kerangka kerja diuraikan lebih lanjut sebagai berikut :

	Data (What)	Fungsi (How)	Jaringan (Where)	Orang (Who)	Waktu (When)	Motivasi (Why)
Tujuan Cangkupan (Perspektif Perencanaan)	Daftar hal-hal yang penting bagi entitas	Daftar proses-proses yang dilakukan oleh entitas	Daftar lokasi operasional entitas	Daftar unit organisasi	Daftar waktu siklus bisnis	Daftar tujuan dan strategi bisnis
Model Bisnis (Perspektif Pemilik)	Entity relationship diagram (mencangkup m, n, many, ray, relasi, relasi teratribut)	Model proses bisnis (diagram aliran data fisik)	Jaringan logistik (node dan link)	Struktur organisasi, dengan penunjukan, aturan, kebijakan, keamanan	Jadwal bisnis bulat	Aturan bisnis
Model Sistem (Perspektif Arsitek)	Model data (rincian, tabel, normalisasi, redundansi)	Diagram aliran data spesifik, Arsitektur aplikasi	Arsitektur sistem yang didistribusikan	Arsitektur antar muka manusia (gerakan, data, akses)	Diagram bobot organisasi, sejarah hidup entitas (struktur proses)	Model aturan bisnis
Model Teknologi (Perspektif Builder)	Arsitektur data table dan kolom, peta data baru, peta data lama	Rancangan system, structure, chat, pseudo-code	Arsitektur perangkat lunak, perangkat lunak	Arsitektur pengguna (bagaimana perilaku sistem, rancangan keamanan)	Diagram aliran kendali (struktur kendali)	Rancangan aturan bisnis
Detailed Representation (Perspektif sub-kontraktor)	Rancangan data, normalisasi, rancangan perancangan fisik	Rancangan program detail	Arsitektur jaringan	Layar, arsitektur keamanan (apa dapat melihat apa)	Definis waktu	Spesifikasi aturan dalam program logis
Functioning system (Perspektif pengguna)	Data yang dikoneksikan	Program yang dapat dieksekusi	Fasilitas komunikasi	Orang yang sudah dilatih	Kejadian bisnis	Aturan yang memaksa

Gambar 2. Kerangka Kerja *Zachman Framework* (Sumber : *KNSI : 2009*)

A. Perspektif Perencanaan.

1. Kolom Data (*What*), mengenai daftar hal-hal yang penting bagi *enterprise* mendefinisikan cakupan arsitektur *enterprise* dengan memaparkan daftar entitas yang penting bagi bisnis *enterprise* atau bagi solusi masalah-masalah tertentu yaitu entitas *customer service*, surveyor dan pimpinan.
2. Kolom Fungsi (*How*), mengenai daftar proses-proses yang dilakukan oleh *enterprise* mendefinisikan cakupan arsitektur *enterprise* dengan memaparkan daftar proses-proses bisnis yang ada yaitu :
 - a. *Customer service* dapat melihat data nasabah, angsuran dan produk.
 - b. Surveyor dapat melihat data nasabah, data *survey*.
 - c. Pimpinan dapat melihat data nasabah, data acc.
3. Kolom Jaringan (*Where*), mengenai daftar lokasi

operasional enterprise, mendefinisikan cakupan arsitektur *enterprise* dengan memaparkan daftar lokasi dari bisnis. Dalam pengelolaan data nasabah dilakukan *customer service* di ruang Pelayanan.

4. Kolom Orang (*Who*), mengenai daftar unit organisasi yang mendefinisikan cakupan arsitektur *enterprise* dengan memaparkan daftar organisasi atau agen-agen yang penting bagi bisnis yaitu perusahaan penyedia jasa sewa domain dan hosting admin dan nasabah.
5. Kolom Waktu (*When*), mengenai daftar waktu/siklus bisnis yang mendefinisikan cakupan arsitektur *enterprise* dengan memaparkan daftar kejadian-kejadian yang signifikan bagi bisnis. Sebelum melakukan proses pelayanan nasabah mengajar user terlebih dahulu menginputkan data produk.
6. Kolom Motivasi (*Why*), mengenai daftar tujuan dan strategi bisnis yang mendefinisikan cakupan arsitektur *enterprise* dengan memaparkan pernyataan misi, tujuan bisnis, dan strategi bisnis. Misi dari sistem ini agar dapat memperoleh prioritas dari columbia dan tujuan sehingga dapat menghasilkan pelayanan bagi nasabah.

B. Perspektif Pemilik.

- 1 Kolom Data (*What*), mengenai *entity relationship diagram* mendefinisikan model *enterprise* dengan memaparkan kebutuhan pemilik terhadap data yaitu:
 1. *Customer service* dapat melihat data nasabah, angsuran dan produk.

2. *Surveyor* dapat melihat data nasabah, data *survey*.
3. Pimpinan dapat melihat data nasabah, data acc
- 2 Kolom Fungsi (*How*), mengenai model proses bisnis Mendefinisikan model *enterprise* dengan memaparkan model proses bisnis mencakup dekomposisi dan keterangan antara aktifitas-aktifitas bisnis yaitu pengguna *customer service*, *surveyor* dan pimpinan dapat melakukan login.
- 3 Kolom Jaringan (*Where*), mengenai jaringan logistik mendefinisikan model *enterprise* dengan memaparkan model jaringan *enterprise* berupa lokasi bisnis dan interkoneksi mereka. Setiap pengguna sistem pelayanan nasabah dapat membuka sistem melalui browser yang memiliki akses internet.
- 4 Kolom Orang (*Who*), mengenai struktur organisasi dengan peranan mendefinisikan model *enterprise* dengan memaparkan model diagram organisasi, agen dalam hal ini adalah unit organisasi. Sistem ini dapat berjalan bila setiap pengguna memiliki peralatan yang digunakan seperti komputer, internet dan pemahaman dengan fungsi yang ada pada sistem.
- 5 Kolom Waktu (*When*), mengenai jadwal bisnis induk yang mendefinisikan model *enterprise* dengan memaparkan jadwal induk organisasi. Waktu dalam hal ini adalah waktu untuk melakukan bisnis. Sistem pelayanan nasabah akan digunakan pada untuk nasabah baru dan lama.

- 6 Kolom Motivasi (*Why*), mengenai aturan bisnis yang mendefinisikan model *enterprise* dengan memaparkan rencana bisnis yaitu tujuan, strategi, dan taktik bisnis terkait. Dengan dikembangkan sistem ini dapat memudahkan setiap karyawan dan nasabah dalam melakukan aktifitasnya sehingga dapat meningkatkan pelayanan nasabah.

C. Perspektif Arsitek.

1. Kolom Data (*What*), mengenai model data mendefinisikan model sistem bagi data dengan mengidentifikasi model data logis yaitu sistem ini dapat diakses melalui internet dan setiap user mempunyai hak akses masing-masing.
2. Kolom Fungsi (*How*), mengenai diagram aliran data spesifik dengan mengidentifikasi rancangan proses logis, model proses sistem, dan proses sistem informasi yang diperlukan yaitu terdiri dari halaman cs, surveyor, dan pimpinan.
3. Kolom Jaringan (*Where*), mengenai arsitektur sistem yang di distribusikan, mendefinisikan arsitektur jaringan logis yang terdiri dari model sistem jaringan dan arsitektur sistem terdistribusi. Basis data pelayanan nasabah diarsip di *database server* sehingga dapat menjaga keamanan data.
4. Kolom Orang (*Who*), mengenai arsitektur antarmuka manusia yang mendefinisikan arsitektur *enterprise* yang terdiri dari arsitektur antarmuka karyawan. Halaman cs terdiri dari menu produk, data nasabah, angsuran dan simulasi kredit.

5. Kolom Waktu (*When*), mengenai diagram aliran kendali (struktur kendali) yang mendefinisikan model sistem yang terdiri dari struktur pemrosesan. Waktu dalam hal ini adalah waktu dari kejadian sistem, sedangkan siklus dalam hal ini adalah siklus pemrosesan. Diawal yaitu data angsuran dan akhir berupa data riwayat pembayaran.

6. Kolom Motivasi (*Why*), mengenai model aturan bisnis yang mendefinisikan model sistem yang terdiri dari arsitektur pengetahuan. Sasaran dalam hal ini adalah kriteria yang ingin dicapai, sedangkan metode hal ini adalah opsi dan pilihan. Kriteria yang ingin dicapai yaitu menghasilkan sebuah sistem pelayanan nasabah yang mudah dan bermanfaat bagi *customer service* dan nasabah.

D. Perspektif Builder.

1. Kolom Data (*What*), mengenai arsitektur data tabel dan mendefinisikan model teknologi dengan menyusun model data fisik (*physical data model*). Yaitu teknologi yang digunakan adalah teknologi internet yang dikembangkan dengan bahasa pemrograman *PHP*.
2. Kolom Fungsi (*How*), mengenai rancangan sistem struktur *chart* mendefinisikan rancangan proses teknis dengan menggambarkan kebutuhan teknologi untuk melakukan dan atau mendukung proses. Teknologi internet adalah teknologi yang digunakan karena dapat diakses dimanapun dan kapanpun.
3. Kolom Jaringan (*Where*), mengenai arsitektur sistem

(perangkat keras, tipe, perangkat lunak), mendefinisikan arsitektur jaringan fisik yang terdiri dari titik-titik koneksi dan line komunikasi teknis, spesifikasi perangkat lunak jaringan. Memiliki domain pelayanan nasabah dan *hosting unlimited* dengan kecepatan normal agar proses akses sistem tidak bermasalah.

4. Kolom Orang (*Who*), mengenai antarmuka pengguna yang mendefinisikan arsitektur orang *enterprise* yang terdiri dari antar muka SDM dan teknologi.
5. Kolom Waktu (*When*), mengenai diagram ketergantungan, sejarah hidup entitas (struktur proses) yang mendefinisikan model teknologi *enterprise* yang terdiri struktur kendali. Waktu dalam hal ini merupakan waktu untuk eksekusi, sedangkan siklus merupakan siklus komponen. User cs dan nasabah tidak dapat melakukan login apabila nasabah belum melakukan pendaftaran.
6. Kolom Motivasi (*Why*), mengenai rancangan aturan bisnis yang mendefinisikan model teknologi *enterprise* yang terdiri dari rancangan pengetahuan. Teknologi sistem web yang dikembangkan berbasis website yang dapat diakses melalui browser oleh *user* dan nasabah.

E. Perspektif Sub-Kontraktor.

1. Kolom Data (*What*), mengenai rancangan data denormalisasi. Perspektif ini menghasilkan deskripsi rancangan bisnis data, komponen-komponen data dan basis data, dan *layout* dari *record*. Basis data yang

digunakan yaitu *MYSQL* terdiri dari 1 *database* pelayanan dan beberapa tabel yaitu, nasabah, produk, angsuran, pendaftaran.

2. Kolom Fungsi (*How*), mengenai rancangan program detail menghasilkan deskripsi rancangan proses berupa model program-program dan modul-modul. Terdiri dari modul nasabah, produk, angsuran dan produk.
3. Kolom Jaringan (*Where*), mengenai arsitektur jaringan menghasilkan deskripsi komponen jaringan dalam bentuk model teknologi jaringan dan model topologi jaringan. Jaringan yang digunakan yaitu jaringan internet yang di onlinekan pada server.
4. Kolom Orang (*Who*), mengenai layar, arsitektur keamanan yang menjadi agen dalam hal ini adalah identitas, sedangkan untuk pekerjaan adalah transaksi. Setiap admin dan nasabah memiliki hak akses sesuai dengan level dan session pada semua menu.
5. Kolom Waktu (*When*), mengenai definisi waktu yang memuat definisi timing. Waktu dalam hal ini adalah waktu untuk interupsi, sedangkan siklus dalam hal ini adalah siklus dari mesin.
6. Kolom Motivasi (*Why*), mengenai spesifikasi aturan dalam program logis yang memuat definisi pengetahuan. Sasaran yang dimaksud adalah subkondisi yang ingin dicapai, sedangkan metode adalah tahapan atau pekerjaan. Tahapan pada pengembangan sistem dimulai dengan menganalisa pengguna kemudian merancang proses, membuat *database*, dan

membuat *interface* bagi pengguna.

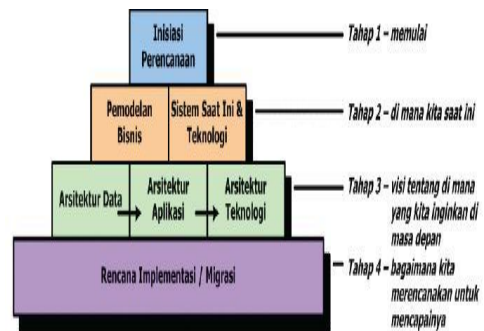
F. Perspektif Pengguna.

1. Kolom Data (*What*), mengenai data yang dikonveksi perspektif ini berfokus pada fungsionalisasi produk dan basis data yang dihasilkan. *Database* columbus memiliki tabel yaitu pendaftaran yang digunakan untuk menampung data nasabah, es untuk menampung data nasabah, jadwal untuk mengatur penjadwalan survey, serta nilai digunakan mengelola data angsuran ,produk.
2. Kolom Fungsi (*How*), mengenai program yang dapat dieksekusi yang berfokus pada fungsionalisasi produk yang dihasilkan yaitu program dan aplikasi yang dapat diakses melalui *browser* oleh admin dan nasabah.
3. Kolom Jaringan (*Where*), mengenai fasilitas komunikasi yang berfokus pada fungsionalisasi jaringan dan komunikasi yang ada. Jaringan internet yang siap pakai berupa jaringan VPN untuk keamanan sistem pelayanan.
4. Kolom Orang (*Who*), mengenai sumber daya manusia yang sudah dilatih.
5. Kolom Waktu (*When*), mengenai kejadian bisnis yang berfokus pada fungsionalisasi jadwal. Sistem pelayanan nasabah.
6. Kolom Motivasi (*Why*), mengenai aturan yang memaksa pada fungsionalisasi produk. Yaitu produk yang dihasilkan dapat mempengaruhi meningkatkan efektifitas.

VI. METODE PENELITIAN

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *development research*. Menurut Supardi (2005:25). “suatu kegiatan penelitian yang bertujuan dan berusaha mengembangkan atau melengkapi pengetahuan yang sudah ada atau diketahui”.Permasalahan manusia dan lingkungan alamnya selalu berkembang yang kesemuanya ini harus memperoleh jawaban yang simbang.

Menurut Spewak (2009), Metode pemodelan yang digunakan dalam penelitian adalah metode sebagai *tool* untuk proses dokumentasi. Tahapan pembangunan EAP adalah de *Enterprise Architecture Planning* (EAP) dengan menggunakan *Zachman Framework* se tahap untuk memulai, tahap memahami kondisi saat ini, tahap pendefinisian visi masa depan, dan tahap menyusun rencana dalam mencapai visi masa depan. EAP yang diperkenalkan oleh Steven H. Spewak dapat dijelaskan sesuai gambar dibawah ini.



Gambar 3. EAP

VII. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melakukan analisa sistem, perancangan sistem dan berakhir dengan pembuatan program yang sesungguhnya, maka hasil yang dicapai oleh penulis adalah sebuah Sistem pelayanan nasabah Dengan Metode *Zachman Framework* Pada PT. Columbus perangkat lunak

dalam memudahkan proses perkreditan yang terdiri dari satu *database* dengan *dbcolumbus* dan 6 tabel yang berelasi antar setiap tabelnya yaitu *user*, *nasabah*, *pendaftaran*, *survey*, *produk* dan *angsuran* yang terdiri dari halaman *customer service*, *surveyor*, *nasabaah* dan *pimpinan*. Hasil dari pembuatan *website* ini adalah halaman-halaman informasi yang nantinya dijalankan dengan menggunakan *browser*.

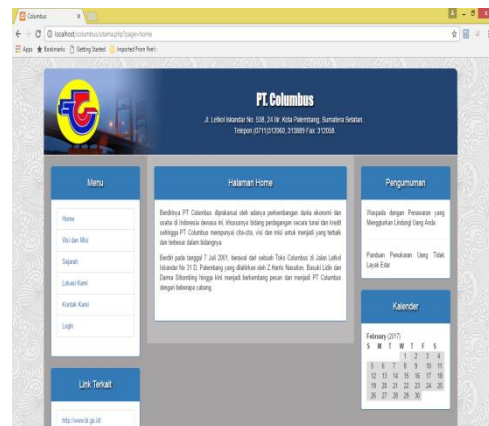
Pimpinan PT. Columbus dapat melihat laporan data produk, Melihat laporan data nasabah, Melihat laporan data angsuran. *Customer Service* dapat mengInput data Validasi, Input data angsuran, Input data produk. *Surveyor* dapat menginput data *survey*, Melihat nasabah. Nasabah dapat melakukan simulasi kredit, Melihat Angsuran dan produk.

Menjalankansistem informasi pelayanan nasabah Dengan Metode *Zachman Framework* Pada PT. Columbus untuk mengelola data secara langsung harus mempunyai koneksi ke *web server* yaitu *apache*, sistem ini mempunyai halaman utama atau halaman depan yaitu halaman *index* yang berfungsi sebagai halaman eksekusi untuk memanggil halaman-halaman yang lain secara otomatis pada saat halaman ini diakses.

Untuk mengaktifkan halaman utama terlebih dahulu kita buka *browser* untuk mengaktifkan halaman utama. Setelah *browser* diaktifkan maka kita masukan alamat halaman utama di kotak *address* yang terdapat di *browser* dengan mengetikkan *http://www.columbus.co.m*. Adapun *website* dalam PT. Columbus ini memiliki sub-sub menu sebagai berikut :

Halaman Utama

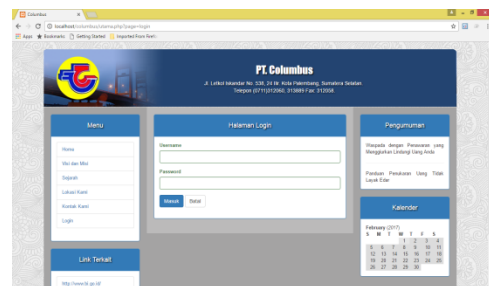
Halaman utama ditampilkan pertama kali Sistem Informasi pelayanan nasabah Dengan Metode *Zachman Framework* Pada PT. Columbus.



Gambar 4. Halaman Utama

Halaman Login

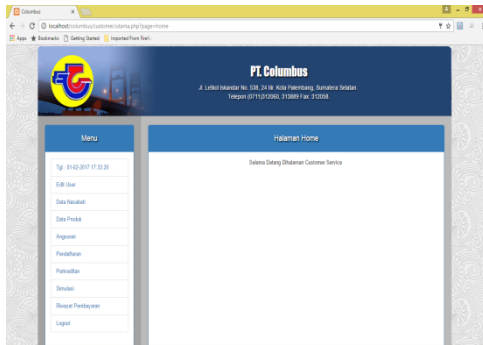
Halaman *login* ditampilkan sebelum membuka sistem. *User* diwajibkan *login* terlebih dahulu sesuai dengan level masing-masing.



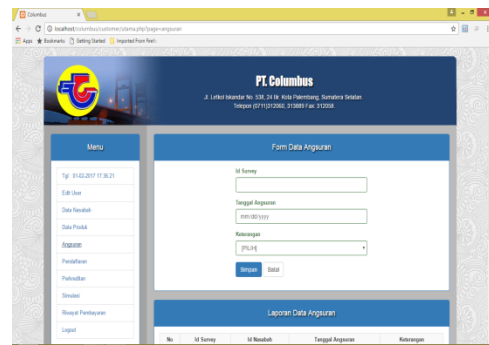
Gambar 5. Halaman Login

Halaman Customer Service

Halaman *customer service* ditampilkan setelah *user* berhasil *login* sebagai *customer service* dan dapat memilih menu data nasabah, produk dan angsuran.



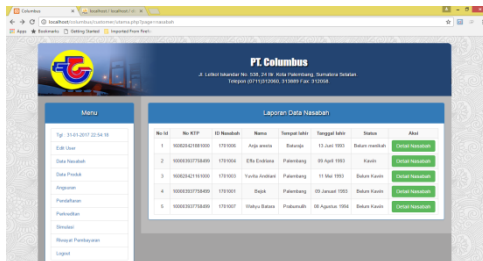
Gambar 6. Halaman Customer Service



Gambar 9. Halaman data Angsuran

Halaman Data Nasabah *Customer Service*

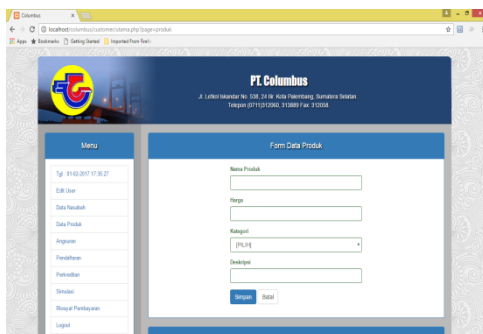
Halaman data nasabah *customer service* ditampilkan setelah user memilih menu data nasabah.



Gambar 7. Halaman data Nasabah Customer service

Halaman Data Produk *Customer Service*

Halaman data produk *customer service* ditampilkan setelah user memilih menu data produk.



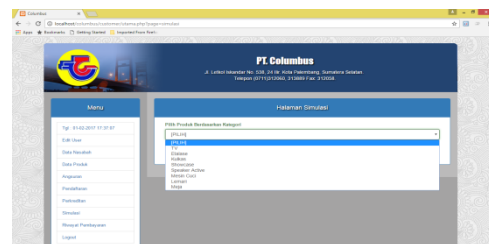
Gambar 8. Halaman Data Produk

Halaman Data Angsuran *Customer Service*

Halaman data angsuran *customer service* ditampilkan setelah user memilih menu data angsuran.

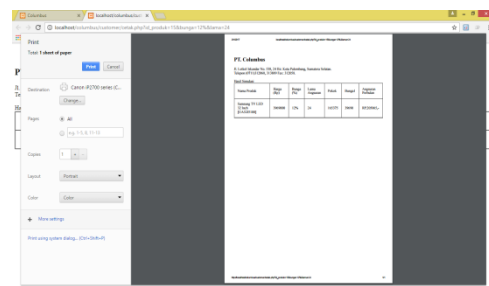
Halaman Simulasi

Halaman simulasi ditampilkan setelah memilih menu simulasi. Calon nasabah dapat melihat informasi mengenai harga dan lama angsuran melalui halaman simulasi.



Gambar 10. Halaman simulasi Halaman Hasil Simulasi

Halaman hasil simulasi ditampilkan setelah menekan tombol hasil simulasi. Calon nasabah dapat melihat informasi hasil simulasinya

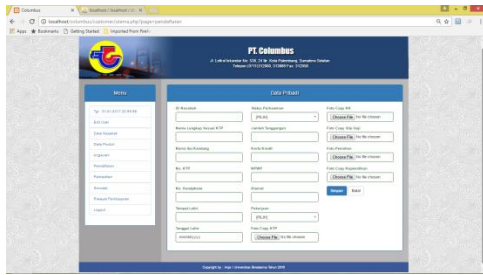


Gambar 10. Halaman Hasil Simulasi

Halaman Pendaftaran

Halaman pendaftaran ditampilkan setelah memilih menu pendaftaran. Calon nasabah dapat melakukan pendaftaran dengan

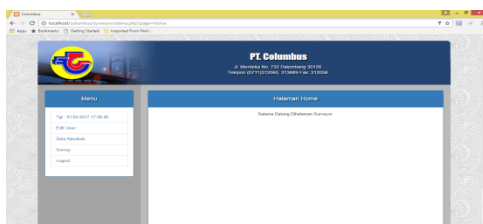
mengisikan biodata pada *form* yang disediakan.



Gambar 11. Halaman Pendaftaran

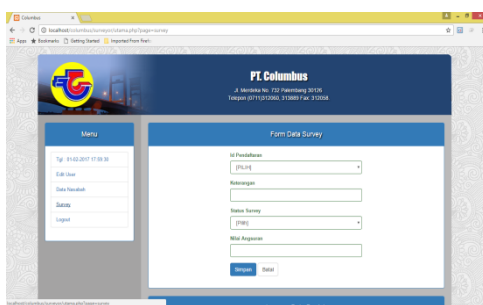
Halaman Surveyor

Halaman *surveyor* ditampilkan setelah *user* berhasil *login* sebagai *surveyor* dan dapat memilih menu data nasabah dan survei



Gambar 12. Halaman Surveyor
Halaman Data Survey

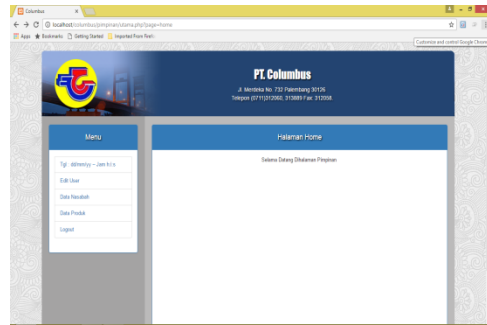
Halaman data *survey* ditampilkan setelah *surveyor* memilih menu data *survey*



Gambar 13. Halaman Data Survey

Halaman Pimpinan

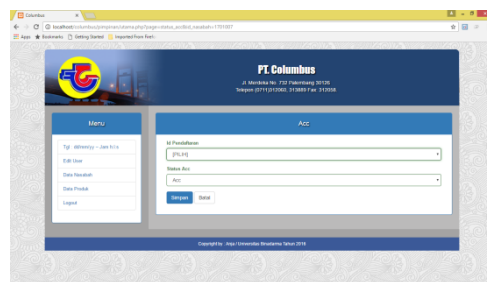
Halaman *pimpinan* ditampilkan setelah *user* berhasil *login* sebagai *pimpinan* dan dapat memilih menu data nasabah dan data produk.



Gambar 14 . Halaman pimpinan

Halaman Acc

Halaman *pimpinan* ditampilkan setelah *user* berhasil *login* sebagai *pimpinan* dan dapat memilih menu data nasabah dan produk.



Gambar 15. Halaman Acc

VIII. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian penulis yang dilakukan pada PT. Columbus serta pembahasan yang dilakukan oleh penulis maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

Penyusunan dokumen yang mendefinisikan organisasi secara lengkap merupakan hal yang bermanfaat. Penulis menyarankan kepada pengembang selanjutnya untuk menerapkan hal yang sama. Akan lebih baik apabila setiap Dinas terkait memahami manfaat dari *Enterprise Architecture* agar organisasi dapat terdefinisi dengan mantap dan data bisa tersentralisasi. Pada saat ini, penulis mencapai tahap pendefinisian organisasi dimana data

diperoleh dari hasil wawancara dan analisis organisasi.

Bagi pengembang selanjutnya penulis menyarankan untuk selalu membuat data-data dalam dokumen ini *up to date* sehingga manajemen tingkat atas dapat terus memantau peningkatan-peningkatan yang terjadi bagi kekurangan-kekurangan yang ditemukan atas Sistem pelayanan nasabah di PT. Columbus.

Untuk pengembangan selanjutnya penulis menyarankan agar dokumen *Enterprise Architecture* ini dapat digunakan oleh pengembang sistem untuk mengembangkan sistem komputerisasi yang dibutuhkan oleh PT. Columbus untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerjanya.

Saran penulis bagi pengembangan selanjutnya terdapat pada kolom yang belum terimplementasikan yaitu yang berkaitan dengan Components dan Functioning sistem yang terdapat di seluruh kolom *Zachman Framework*. Kolom tersebut berkaitan dengan implementasi sistem / pembuatan aplikasi yang dapat digunakan oleh PT. Columbus sebagai satu sistem yang mengkaver seluruh kegiatan PT. Columbus secara lengkap seperti aliranbisnis yang digambarkan pada kolom *How* bagian *Enterprise Model*.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Fatta, Hanif. 2005. "*Analisis dan Perancangan Sistem Informasi*". Yogyakarta : Grafindo Persada.
- Cheristianti, Melinda. 2007. "*Pemodelan Enterprise Architecture Zahman Framework pada Sistem*

Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Maranatha Bandung". [https://www.academia.edu/4717529/Pemodelan Enterprise Architecture Zachman Framework pada Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Maranatha Bandung](https://www.academia.edu/4717529/Pemodelan_Enterprise_Architecture_Zachman_Framework_pada_Sistem_Informasi_Fakultas_Teknologi_Informasi_Universitas_Kristen_Maranatha_Bandung). diakses pada 20 April 2014

- Kadir, Abdul. 2005. "*Pengenalan Sistem Informasi*". Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Kurniawan, Bobi. 2009. "*Enterprise Architecture Planning Sistem Informasi Pada Perguruan Tinggi Swasta Dengan Zachman Framework*". <http://jurnal.unikom.ac.id/jurnal/enterprise-architecture.x>. diakses tanggal 25 April 2014
- Slameto, Andika ,Agus. 2011. "*Penerapan Zachman Framework Dalam Merancang Sistem Pelaporan Kerusakan Komputer*". <http://Www.Researchgate.Net/Publication/258246704> Penerapan Zachman Framework Dalam Merancang Sistem Pelaporan Kerusakan Komputer. diakses tanggal 25 April 2014
- Hey, David. C. 2000. "*The Zachman Framework*". <http://www.essentialstrategies.com/publications/methodology/zachman.htm>. diakses tanggal 20 April 2014
- Mulyanto, Agus. 2009. "*Sistem Informasi Konsep & Aplikasi*". Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Rahardja, Untung. 2004. "*Konsep Dasar Analisa Sistem*

- Informasi***". Tangerang :
Perguruan Tinggi Raharja.
- Sridadi, Bambang. 2009.
***"Pemodelan dan Simulasi
Sistem"***. Bandung :
Informatika.
- Supardi. 2005. ***"Metodologi
Penelitian Ekonomi &
Bisnis"***. Yogyakarta : UII
Press.
- Yakub. 2012. ***"Pengantar Sistem
Informasi"***. Yogyakarta :
Graha Ilmu
- Zachman International, Inc. 2008.
[https://www.zachman.com/ab
out-the-zachman-framework](https://www.zachman.com/about-the-zachman-framework)
diakses pada 22 April 2014