

ABSTRAK

Perkembangan sistem informasi dan teknologi informasi sangat penting karena mempengaruhi akselerasi dan efisiensi di segala bidang, sehingga membantu tercapainya tujuan bisnis. Namun dalam praktiknya, tidak semua perusahaan, termasuk PT. XYZ, mampu menerapkan dan mengembangkan teknologi sistem informasi yang tepat guna untuk memenuhi kebutuhan dan mencari solusi atas permasalahannya. PT. XYZ adalah perusahaan yang menyediakan layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. PT. XYZ memiliki beberapa divisi dan departemen diantaranya adalah Divisi Operasional Layanan. Divisi Operasional Layanan memiliki beberapa kendala yang terkait dengan pengembangan teknologi informasi khususnya di bidang layanan operasional dan infrastruktur, seperti: otomatisasi proses bisnis yang kurang optimal, pemetaan sumber daya jaringan dan infrastruktur yang tidak lengkap dan terintegrasi, sumber daya teknis yang lemah, dan hubungan laporan gangguan yang tidak terintegrasi.

Oleh karena itu, solusi *enterprise architecture* (EA) diperlukan untuk menyeimbangkan kebutuhan bisnis dan teknologi. *Enterprise Architecture* (EA) dirancang menggunakan metode *TOGAF ADM 10*. Pada perancangan EA dimulai dengan fase *Preliminary Phase* hingga fase *Opportunities & Solution*. Hasil akhir dari penelitian ini adalah dokumen analisis dan perancangan arsitektur perusahaan dan *IT Roadmap* yang bermanfaat untuk memecahkan masalah yang dihadapi dan menjadi panduan untuk usulan perbaikan yang mendukung penerapan dan pengembangan sistem teknologi informasi yang sesuai untuk kebutuhan Divisi Operasional Layanan.

Kata Kunci: Enterprise Architecture, Divisi Operasional Layanan, Teknologi Informasi, TOGAF.