

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Teknologi Informasi (TI) merupakan salah satu aspek terpenting untuk membantu aktivitas perusahaan. Perusahaan yang mampu menerapkan teknologi informasi dengan baik, maka perusahaan tersebut mempunyai nilai bisnis dan tingkat efisiensi kerja yang tinggi. Maka dari itu, banyak dari perusahaan mulai memberikan perhatian lebih terhadap penerapan teknologi informasi agar lebih unggul dibandingkan para kompetitornya. Teknologi Informasi merupakan cara melakukan penyampaian informasi antara pengirim dan penerima secara cepat, dengan cakupan lebih luas, dan ketersediaan informasi lebih lama melalui produk digital yang dibuat oleh manusia (Ishak, 2008, p. 87). Menurut Aziz (2012), pengembangan industri dan transformasi bisnis dapat berjalan dengan menerapkan teknologi informasi pada strategi bisnis, proses bisnis, dan praktek manajemen.

Penerapan teknologi informasi perusahaan membutuhkan perencanaan yang matang, baik dari segi sumber daya dan *output* yang diharapkan. Maka dari itu, perlu dilakukan perencanaan arsitektur *enterprise* untuk membuat perencanaan integrasi teknologi informasi dengan aktivitas perusahaan. Menurut Utomo yang mengutip dari Spewak Steven H (2014, p. 34), *Enterprise Architecture Planning* merupakan tahapan pendetailan arsitektur yang berfungsi pada pengelolaan informasi untuk mendukung bisnis dan perencanaan implementasi arsitektur.

Enterprise Architecture (EA) merupakan cara suatu organisasi untuk mewujudkan visi, misi, serta target yang diinginkan melalui perancangan sistem yang dapat menunjang kebutuhan bisnis dan teknologi (Legowo, 2021). Selain itu, EA dapat menambah tingkat kedisiplinan organisasi dengan konsolidasi dan standarisasi prosedur untuk menciptakan konsistensi yang baik dan keberlanjutan perusahaan. Salah satu perusahaan besar yang sedang menerapkan EA adalah PT. XYZ.

PT. XYZ merupakan perusahaan yang berfokus pada bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Meskipun PT. XYZ mengklaim sudah menerapkan EA, namun, masih

terdapat beberapa kendala pada PT. XYZ khususnya pada Divisi Operasional Layanan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan narasumber terdapat beberapa indikator pencapaian yang digunakan yaitu *SLA Fulfillment & Assurance*, *Fulfillment Guarantee*, *Internal Digital Touchpoint Technician*, dan *Assurance to CFU Consumer* yang belum mencapai 100% pada Q2 2023. Hal ini dipengaruhi oleh masalah yang terdapat pada proses Pemasangan Layanan Baru dan proses Penanganan Gangguan Layanan. Adapun kendala yang dihadapi pada proses tersebut ialah, 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. Maka dari itu diperlukannya perancangan kembali model EA pada Divisi Operasional Layanan PT. XYZ khususnya pada proses Pemasangan Layanan Baru dan proses Penanganan Gangguan Layanan.

Perancangan EA sebagai metode untuk membangun teknologi informasi yang berorientasi pada keperluan bisnis dan langkah-langkah implementasi EA tersebut dilaksanakan untuk meningkatkan kinerja perusahaan dan memenuhi keperluan sistem informasi (SI) pada perusahaan (Irfanto & Andry, 2017). Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, pada penelitian ini, akan dilakukan kajian mengenai perancangan dan analisis EA pada Divisi Operasional Layanan di PT. XYZ untuk meningkatkan produktivitas aktivitas bisnis perusahaan dengan mengombinasikan teknologi informasi dan strategi bisnis.

I.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang mendasari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana analisis kondisi EA *existing* pada Divisi Operasional Layanan PT. XYZ?
2. Bagaimana perancangan EA menggunakan *framework* TOGAF 10 dan *IT Roadmap* yang sesuai dengan kebutuhan pada Divisi Operasional Layanan PT. XYZ?
3. Bagaimana hasil usulan prioritas pengembangan teknologi informasi berdasarkan hasil analisis kesenjangan?

I.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui analisis kondisi EA *existing* pada Divisi Operasional Layanan PT. XYZ
2. Menghasilkan perancangan EA menggunakan *framework* TOGAF 10 dan *IT Roadmap* sesuai kebutuhan pada Divisi Operasional Layanan PT. XYZ.
3. Memberikan hasil usulan prioritas pengembangan teknologi informasi berdasarkan hasil analisis kesenjangan.

I.4 Batasan Penelitian

Adapun batasan penelitian ini yaitu:

1. Kajian ini menggunakan kerangka kerja TOGAF 10 (*The Open Group Architecture Framework*) ADM dari fase *Preliminary Phase* sampai dengan fase *E. Opportunities and Solutions*.
2. Analisis terhadap Divisi Operasional Layanan hanya dilakukan berdasarkan informasi yang didapat dari data primer.
3. Kajian ini akan memberikan keluaran terkait dokumen analisis dan perancangan *Enterprise Architecture* dan *IT Roadmap* yang akan dapat menjadi acuan pengembangan pada Divisi Operasional Layanan di PT XYZ.
4. Pada penelitian ini berfokus pada kedua proses utama di Divisi Operasional Layanan yaitu Pemasangan Layanan Baru dan Penanganan Gangguan Layanan.

I.5 Manfaat Penelitian

Bagi penulis, dapat meningkatkan kemampuan penulis membagikan ilmu dan menambah pengetahuan baru mengenai EA dengan menggunakan *framework* TOGAF ADM 10:

1. Bagi Divisi Operasional Layanan PT. XYZ, dokumen analisis dan perancangan EA dapat digunakan sebagai referensi perusahaan untuk meningkatkan kualitas pekerjaan.

2. Bagi peneliti lainnya, dapat menambah pengetahuan dan menjadi referensi untuk penelitian serupa.
3. Bagi masyarakat, penelitian ini dapat memberikan ilmu pengetahuan yang baru dan wawasan yang lebih luas mengenai *enterprise architecture*.