

ABSTRAK

PT XYZ merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia yang melayani jasa pengiriman surat dan paket. Saat ini PT XYZ sedang melakukan pelebaran bisnis dengan mengembangkan bisnis *e-commerce* yang diberi nama PQR. PQR adalah pusat belanja *online* dengan format *e-marketplace* yang memiliki motto “*easy shopping at trusted place*”. Salah satu kegiatan yang menjadi kunci utama dalam *e-commerce* adalah bagaimana perusahaan dapat memperoleh dan memelihara kepercayaan pelanggan pada setiap kegiatan bisnisnya. Untuk itu, diperlukan suatu strategi yang berkaitan dengan pelanggan yaitu, manajemen hubungan pelanggan. Dalam mengimplementasikan manajemen hubungan pelanggan, PT XYZ harus memiliki perencanaan dan rancangan yang baik. Pada penelitian ini, dilakukan analisis SWOT untuk mengetahui kondisi eksisting perusahaan, lalu memetakan strategi menggunakan BMC, setelah itu, dibuatlah perancangan *Enterprise Architecture* (EA). Dibutuhkan sebuah *framework* untuk mempermudah perancangan EA. Pada penelitian ini digunakan *framework* TOGAF ADM dimulai dari fase persiapan, arsitektur visi, arsitektur bisnis, arsitektur sistem informasi termasuk arsitektur data dan arsitektur teknologi, dan asitektur teknologi.

Kata kunci : *Enterprise Achitecture, e-commerce*, manajemen hubungan pelanggan, TOGAF ADM