

## ABSTRAK

PT. Herona Express merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan pengiriman melalui kereta api dan *truck box* namun, dalam hal teknologi informasi PT. Herona Express masih kalah berpengalaman dengan para kompetitor layanan jasa pengiriman lainnya. Pada proses bisnis yang berjalan di fungsi *marketing* permasalahan yang terjadi yaitu berkurangnya pendapatan yang diterima perusahaan, mulai berkurangnya loyalitas pelanggan terhadap layanan jasa perusahaan, dan masih belum digunakan promosi yang digunakan melalui media-media teknologi seperti *website*. Sedangkan pada fungsi layanan pelanggan permasalahan yang terjadi yaitu tidak adanya staf khusus bagian penanganan komplain pelanggan, dan masih belum adanya sistem untuk menagani komplain. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka diperlukan perancangan *enterprise architecture* untuk menggambarkan konsep pada bagian *marketing* dan layanan pelanggan.

Togaf ADM merupakan framework yang membantu dalam perancangan *Enterprise Architecture*. Proses perancangan menggunakan TOGAF ADM meliputi dua bagian yaitu *Preliminary Phase dan Architecture Vision* pada PT. Herona Express secara umum dan *tahap Business Architecture, Information System Architecture dan Technology Architecture* untuk kegiatan bisnis pada fungsi *Marketing* dan layanan pelanggan.

Hasil dari perancangan ini berupa model bisnis target, dan artifak dari setiap tahap perancangan meliputi *Preliminary Phase* sampai *Technology Architecture*. Dengan hasil yang ada diharapkan dapat dijadikan dalam melakukan pengembangan *enterprise architecture* PT. Herona Express sesuai dengan kebutuhan bisnis perusahaan dan diharapkan dapat memberikan solusi dari permasalahan yang ada.

Kata Kunci : *Enterprise Architecture*, TOGAF ADM, *Marketing*, Layanan Pelanggan, PT. Herona Express.