

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Pada proses bisnis yang ada di bagian *marketing* pada PT. Herona Express saat ini mengalami penurunan dari segi promosi dan layanan. Proses tersebut menyebabkan menurunnya pendapatan yang diterima perusahaan, serta mulai berkurangnya loyalitas pelanggan terhadap layanan jasa yang diberikan oleh bagian *marketing*. Sedangkan sebagian kompetitor mereka sudah menelaraskan kegiatan bisnis dengan teknologi informasi sehingga proses bisnis kompetitor PT. Herona Express berjalan dengan efektif dan efisien. Misalnya terkait proses promosi yang dilakukan secara *online* dengan memanfaatkan media-media sosial, adanya proses pengembangan layanan jasa baru, dan memiliki harga yang dapat dijangkau oleh pelanggan.

Pada bagian data serta aplikasi yang ada di bagian *marketing* saat ini masih belum adanya aplikasi yang dapat mendukung jalannya kegiatan bisnis bagian *marketing*. Sehingga, menyebabkan kegiatan bisnis yang ada pada bagian *marketing* tersebut belum berjalan secara efektif dan efisien sedangkan para kompetitor PT. Herona Express sudah didukung oleh *system* berupa aplikasi, *mobile*, dan *website* yang dapat mengintegrasikan antar tiap kantor serta dapat memudahkan pelanggan dalam menggunakan layanan jasa perusahaan tersebut.

Teknologi informasi yang dimiliki bagian *marketing* saat ini masih belum berjalan secara optimal. Dikarenakan tidak adanya infrastruktur teknologi jaringan yang menghubungkan kantor pusat, kantor unit, dan kantor cabang, tidak adanya data center yang mengatur data internal dan data eksternal perusahaan. Sehingga menyebabkan pusat kendali data pada perusahaan tersebut tidak terjaga dengan baik sedangkan kompetitor lain sudah menerapkan teknologi untuk mendukung kegiatan bisnis sehingga integrasi antar tiap kantor dapat berjalan dengan baik serta keamanan data pada perusahaan tersebut juga sudah berjalan dengan baik karena perusahaan tersebut didukung oleh infrastruktur jaringan yang sesuai.

Pada proses bisnis yang ada di bagian layanan pelanggan saat ini tidak adanya staf khusus bagian penanganan komplain pelanggan. Sehingga, penanganan komplain harus di tangani oleh bagian operasional yang menyebabkan pelanggan lebih memilih ke perusahaan pengiriman jasa lainnya yang lebih mengutamakan tingkat kepuasan pelanggan. Sedangkan sebagian kompetitor sudah menyelaraskan sistem informasi dan teknologi informasi dalam menangani komplain pelanggan.

Pada bagian data serta aplikasi yang ada di bagian layanan pelanggan saat ini masih belum adanya *system* pada bagian layanan pelanggan terkait penanganan komplain. Sehingga, menyebabkan banyaknya pelanggan yang mengeluh mengenai penanganan komplain yang dilakukan oleh PT. Herona Express sedangkan para kompetitor PT. Herona Express sudah didukung oleh *system* yang dapat memudahkan pelanggan dalam melakukan komplain pada perusahaan tersebut.

Teknologi informasi PT. Herona Express pada fungsi layanan pelanggan saat ini masih belum berjalan secara optimal. Dikarenakan tidak adanya infrastruktur teknologi jaringan yang menghubungkan kantor pusat, kantor unit, dan kantor cabang, tidak adanya data center yang mengatur data internal dan data eksternal perusahaan. Sehingga menyebabkan pusat kendali data pada bagian layanan pelanggan tersebut tidak terjaga dengan baik dan tidak adanya *system* yang memudahkan bagian layanan pelanggan untuk menangani komplain pelanggan sehingga proses bisnis yang dijalankan kurang optimal sedangkan sebagian kompetitor sudah didukung dengan *technology* yang baik untuk mendukung kegiatan bisnisnya seperti penyimpanan data yang terpusat, keamanan jaringan yang terjaga, dan integrasi yang berjalan dengan baik.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan *manager* IT permasalahan tersebut menunjukkan bahwa pada PT. Herona Express masih belum mengimplementasikan teknologi informasi sesuai dengan proses bisnis. Sehingga, perusahaan membutuhkan suatu rencana strategi dalam bentuk *enterprise architecture* untuk memperbaiki sistem yaitu dengan menyelaraskan strategi bisnis dengan strategi informasi. Dengan menggunakan arsitektur *enterprise* perusahaan dapat memperbaiki sistem dengan melakukan pengembangan teknologi baru dengan memanfaatkan teknologi sebelumnya. Untuk memudahkan dalam melakukan

perancangan arsitektur *enterprise* diperlukan suatu kerangka kerja atau yang lebih dikenal dengan arsitektur *enterprise framework* yang dapat digunakan sebagai acuan dalam membuat suatu perancangan.

Dalam melakukan perancangan terdapat beberapa *framework* yang biasa digunakan seperti *zachman framework* dan *The Open Group Architectural Framework* (TOGAF). Dari masing-masing *framework* memiliki keunggulan dan kekurangan. Maka pemilihan *framework* harus disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan. Berikut ini adalah perbandingan antara TOGAF *Framework* dengan *Zachman Framework*. *Framework The Open Group Architectural Framework* (TOGAF) memiliki karakteristik *framework* yang terbuka, alat untuk proses dan juga selain itu *framework* ini lebih mudah untuk di implementasikan, lebih detail serta lebih cocok digunakan terhadap perusahaan yang belum menerapkan *Enterprise Architecture*. Sedangkan, *Zachman Framework* memiliki karakteristik *framework* yang mengategorikan *deliverable*, diterima secara luas, perspektif yang dibatasi, serta digunakan alat untuk perencanaan.

Berdasarkan perbandingan diatas pemilihan metode TOGAF ADM sebagai bahan penelitian. Karena, TOGAF ADM lebih fokus pada siklus implementasi dan proses perancangan yang detail daripada *framework* lain. TOGAF ADM merupakan *framework* arsitektur *enterprise* yang cocok digunakan oleh perusahaan yang masih belum menggunakan *enterprise architecture* dan keperluan untuk pengembangan arsitektur *enterprise*. Dalam TOGAF ADM terdiri dari 8 domain yaitu *business architecture*, *technology architecture*, *information system architecture*, *opportunities and solution*, *implementation governance*, *architecture vision*, *migration planning*, dan *architecture change management*.

Pada penelitian ini penulis berfokus pada fase *business architecture*, *data architecture*, *application architecture*, dan *technology architecture*. Pada perancangan *technology architecture* menjelaskan tentang bagaimana membangun infrastruktur IT yang baik, serta menentukan *Hardware* dan *Software* yang mendukung proses bisnis PT. Herona Express. Pada fase *application architecture* menjelaskan bagaimana menentukan aplikasi, serta layanan pengolahan data untuk mendukung penyebaran bisnis PT. Herona Express. Pada fase *data architecture*

mendefinisikan entitas data apa saja dari sistem aplikasi yang telah ada, serta menentukan sistem apa yang akan dikembangkan. Sedangkan fase *business architecture* akan mendefinisikan strategi bisnis, struktur organisasi, dan proses bisnis utama pada PT. Herona Express.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Rumusan Masalah yang ditetapkan untuk menyelesaikan tugas akhir ini,

antara lain:

1. Bagaimana rancangan *business architecture* fungsi *Marketing* dengan menggunakan *framework* TOGAF ADM pada PT. Herona Express ?
2. Bagaimana rancangan *information system architecture* fungsi *Marketing* dengan menggunakan *framework* TOGAF ADM pada PT. Herona Express ?
3. Bagaimana rancangan *technology architecture* fungsi *Marketing* dengan menggunakan *framework* TOGAF ADM pada PT. Herona Express ?
4. Bagaimana rancangan *business architecture* fungsi Layanan Pelanggan dengan menggunakan *framework* TOGAF ADM pada PT. Herona Express ?
5. Bagaimana rancangan *information system architecture* fungsi Layanan Pelanggan dengan menggunakan *framework* TOGAF ADM pada PT. Herona Express ?
6. Bagaimana rancangan *technology architecture* fungsi Layanan Pelanggan dengan menggunakan *framework* TOGAF ADM pada PT. Herona Express ?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari tugas akhir ini adalah :

1. Menghasilkan rancangan *business architecture* fungsi *Marketing* dengan menggunakan *framework* TOGAF ADM yang bertujuan untuk menjadi dasar pengembangan proses bisnis untuk dua tahun pada PT. Herona Express.
2. Menghasilkan rancangan *information system architecture* fungsi *Marketing* dengan menggunakan *framework* TOGAF ADM yang bertujuan untuk menjadi dasar pengembangan *system* dua tahun kedepan pada PT. Herona Express.

3. Menghasilkan rancangan *technology architecture* fungsi *Marketing* dengan menggunakan *framework* TOGAF ADM yang bertujuan untuk menjadi dasar pengembangan teknologi pada PT. Herona Express.
4. Menghasilkan rancangan *business architecture* fungsi Layanan Pelanggan dengan menggunakan *framework* TOGAF ADM yang bertujuan untuk menjadi dasar pengembangan proses bisnis untuk dua tahun ke depan pada PT. Herona Express.
5. Menghasilkan rancangan *information system architecture* fungsi Layanan Pelanggan dengan menggunakan *framework* TOGAF ADM yang bertujuan untuk menjadi dasar pengembangan *system* dua tahun kedepan pada PT. Herona Express.
6. Menghasilkan rancangan *technology architecture* fungsi Layanan Pelanggan dengan menggunakan *framework* TOGAF ADM yang bertujuan untuk menjadi dasar pengembangan teknologi pada PT. Herona Express.

#### **I.4 Batasan Penelitian**

Adapun batasan permasalahan yang dibahas pada tugas akhir ini, yaitu :

1. Pemodelan *enterprise architecture* hanya menghasilkan berupa model dan kerangka dasar (*blueprint*) dari *business architecture*, *information system architecture*, dan *technology architecture* untuk pengembangan sistem baru pada PT. Herona Express.
2. Tahapan *framework* TOGAF dikerjakan hanya sampai tahap *opportunities and solutions*.
3. Penelitian tugas akhir dilakukan pada fungsi *Marketing* PT. Herona Express.
4. Penelitian tugas akhir dilakukan pada fungsi Layanan Pelanggan PT. Herona Express.

#### **I.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang didapat dari penelitian ini, yaitu :

1. Memberikan rancangan *business architecture* fungsi *Marketing* yang dapat dijadikan acuan pengembangan bisnis pada PT. Herona Express.
2. Memberikan rancangan *information system architecture* fungsi *Marketing* yang dapat dijadikan acuan pengembangan sistem pada PT. Herona Express.

3. Memberikan rancangan *technology architecture* fungsi *Marketing* yang dapat dijadikan acuan pengembangan teknologi pada PT. Herona Express.
4. Memberikan rancangan *business architecture* fungsi layanan pelanggan yang dapat dijadikan acuan pengembangan bisnis pada PT. Herona Express.
5. Memberikan rancangan *information system architecture* fungsi layanan pelanggan yang dapat dijadikan acuan pengembangan sistem pada PT. Herona Express.
6. Memberikan rancangan *technology architecture* fungsi layanan pelanggan yang dapat dijadikan acuan pengembangan teknologi pada PT. Herona Express.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini diuraikan dengan bentuk sistematika penulisan sebagai berikut :

### **Bab I           Pendahuluan**

Berisi latar belakang penelitian, perumusan masalah, batasan ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, dan manfaat dari penelitian.

### **Bab II           Tinjauan Pustaka**

Berisi penelitian yang terkait dengan penelitian yang dilakukan dan teori - teori yang sesuai dengan penelitian yang dilakukan.

### **Bab III         Metodologi Penelitian**

Berisi model konseptual yang berupa *input*, proses, dan *output* dari penelitian dan sistematika penelitian yang merupakan tahapan-tahapan dalam melakukan penelitian.

### **Bab IV         ANALISIS**

Berisi lima bagian utama yaitu gambaran proses bisnis eksisting dari fungsi *marketing* dan layanan pelanggan, pengumpulan data observasi, dan analisis data kegiatan bisnis perusahaan.

### **Bab V           Rancangan *Enterprise Architecture***

Berisi deskripsi dan hasil perancangan (artifak) setiap arsitektur mulai dari fase *business architecture*, *information system architecture*

yang terdiri dari *data architecture* dan *application architecture*, dan *technology architecture*

## **Bab VI Penutup**

Berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dikerjakan dan saran atau masukan untuk penelitian selanjutnya.