

ABSTRAK

PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) merupakan sebuah perusahaan yang bergerak pada jasa pengaliran listrik di seluruh Indonesia. Untuk pelaksanaan teknis operasional pengaliran listrik pada masing-masing provinsi maka dibuatlah kantor yang bernama Kantor Distribusi, termasuk Provinsi Jawa Barat. Untuk operasional pengaliran listrik di Provinsi Jawa Barat diberikan kepada Kantor Distribusi Jawa Barat (PLN DJB) yang memiliki jutaan pelanggan yang tersebar di seluruh penjuru Jawa Barat. Untuk melayani jutaan pelanggan tersebut PLN DJB memiliki unit khusus yang bertugas untuk melayani seluruh masalah kepelanggan termasuk di dalamnya adalah *marketing*, pelayanan keluhan, administrasi, sosialisasi serta pelayanan kepelanggan lainnya.

Untuk dapat terus memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, Bidang Niaga dan Pelayanan Pelanggan harus menyelaraskan strategi bisnis yang telah diterapkan dengan perkembangan teknologi. Untuk melakukan hal tersebut terdapat solusi *Enterprise Architecture* (EA). Solusi EA memiliki bermacam-macam kerangka kerja (*framework*) yang dapat dijadikan sebagai acuan pengembangan. Dari berbagai *framework* yang ada TOGAF ADM menjadi *framework* yang baik untuk perancangan karena memiliki 9 fase yang terdiri dari *preliminary phase*, *architecture vision*, *business architecture*, *information system architecture*, *technology architecture*, *opportunities and solutions*, *migration planning*, *implementation governance*, dan *architecture change management*. Tentunya dapat mengakomodir kebutuhan perancangan *Enterprise Architecture* pada Bidang Niaga dan Pelayanan Pelanggan PLN DJB. Pada perancangan ini dibatasi hingga fase *opportunity and solution* yang menghasilkan *roadmap* pengembangan.

Perancangan *enterprise architecture* menggunakan *framework* TOGAF ADM memiliki *output* berupa berbagai artefak dari arsitektur bisnis, data, aplikasi dan teknologi yang dapat dijadikan sebagai komponen pengembangan teknologi yang mendukung bisnis perusahaan. Untuk tahapan pengembangan digambarkan oleh *roadmap* pengembangan teknologi informasi yang menggambarkan langkah-langkah pengembangan yang dilakukan dari fase yang telah dikerjakan. Dengan perancangan *Enterprise Architecture* diharapkan Bidang Niaga dan Pelayanan Pelanggan PLN DJB dapat bekerja dengan pelayanan pelanggan yang terbaik.

Kata Kunci: Perusahaan listrik, *Enterprise Architecture*, TOGAF ADM