

## BAB I PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang pesat memiliki andil penting dalam proses bisnis sebuah perusahaan. Teknologi dapat meringankan pekerjaan manusia dan mengurangi adanya dampak dari kesalahan manusia. Hal ini menjadikan teknologi bukan lagi suatu kewajiban, melainkan sebuah kebutuhan yang dapat mendukung proses bisnis sehingga dapat tercapainya tujuan dari perusahaan. Diperlukan sebuah keselarasan antara teknologi informasi dengan proses bisnis untuk dapat merealisasikan tujuan perusahaan.

PT. PLN (Persero) adalah badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa penyediaan listrik. PLN memiliki kantor utama di Kota Jakarta dan memiliki salah satu cabang yang berada di Kota Bandung yaitu PLN distribusi Jawa Barat (PLN DJB). Kantor PLN DJB memiliki aktivitas proses bisnis, Salah satu diantaranya adalah distribusi aliran listrik untuk regional Jawa Barat.

Tabel I. 1 Perkembangan Jumlah Pelanggan PLN Di Pulau Jawa (Statistik PLN, 2014)

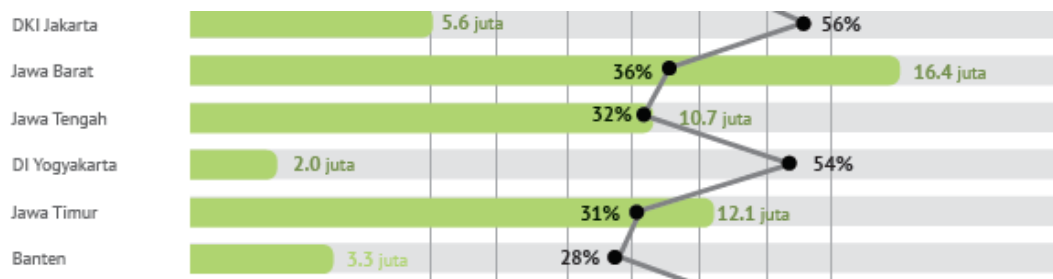
Satuan PLN/Provinsi	Rumah Tangga	Industri	Bisnis	Sosial	Gdg. Kantor Pemerintah	Penerangan Jalan Umum	Jumlah	(%)
Dist. Jawa Timur	8.927.359	13.625	427.042	226.195	15.437	32.352	9.642.010	16,77
Dist. Jawa Tengah dan Yogyakarta	8.819.097	7.036	317.318	234.176	18.705	32.225	9.428.557	16,40
- Jawa Tengah	7.922.096	6.494	273.999	209.933	16.013	27.695	8.456.230	14,71
- D.I. Yogyakarta	897.001	542	43.319	24.243	2.692	4.530	972.327	1,69
Dist. Jawa Barat dan Banten	11.406.315	13.639	355.886	244.704	14.268	46.440	12.081.252	21,01
- Jawa Barat	10.354.332	12.926	328.638	216.443	12.584	44.508	10.969.431	19,08
- Banten	1.051.983	713	27.248	28.261	1.684	1.932	1.111.821	1,93
Dist. Jakarta Raya dan Tangerang	4.394.705	11.509	332.523	49.250	5.962	9.641	4.803.590	8,36
<b>J a w a</b>	<b>33.547.476</b>	<b>45.809</b>	<b>1.432.769</b>	<b>754.325</b>	<b>54.372</b>	<b>120.658</b>	<b>35.955.409</b>	<b>62,54</b>

Berdasarkan Tabel I.1 dapat dilihat bahwa perkembangan jumlah pelanggan PLN DJB menyentuh angka 10.969.431 pelanggan. Untuk dapat melayani pelanggan dengan jumlah sebesar itu PLN DJB memiliki unit bisnis yaitu, Bidang Niaga dan Pelayanan Pelanggan. Bidang ini merupakan garda terdepan yang langsung berhadapan dengan pelanggan. Bidang Niaga dan Pelayanan Pelanggan bertanggung jawab atas *call center*,

pelayanan keluhan pelanggan, implementasi kebijakan pelayanan, produk baru komersil hingga inovasi pelayanan pelanggan untuk mendukung tercapainya target perusahaan.

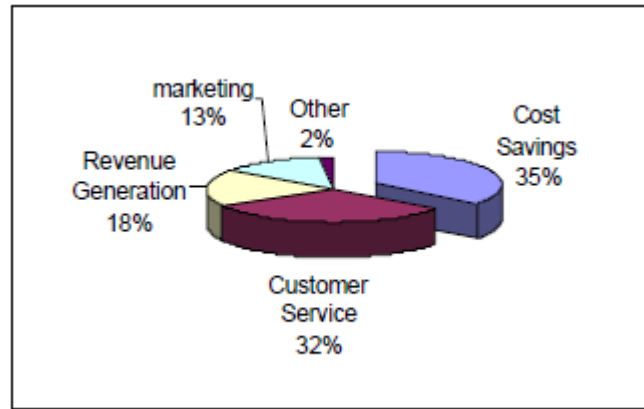
Bidang Niaga dan Pelayanan Pelanggan sudah menerapkan teknologi informasi (TI) untuk membantu proses bisnisnya. Hal ini dapat dilihat dengan terdapatnya beberapa aplikasi yang digunakan. Dari berbagai aplikasi yang digunakan sayangnya belum ada aplikasi yang memungkinkan kemudahan pelayanan pelanggan berjalan secara dua arah, yaitu pelanggan dan Bidang Niaga dan Pelayanan Pelanggan sebagai unit yang bertanggung jawab atas kepuasan pelanggan.

Di sisi lain angka pengguna internet di Provinsi Jawa Barat merupakan yang tertinggi di pulau jawa dengan jumlah pengguna menyentuh angka 16.4 juta pengguna seperti yang terdapat pada Gambar I.1 dibawah ini.



Gambar I. 1 Penetrasi Pengguna Internet Di Pulau Jawa

Dengan jumlah pelanggan yang besar, dengan didukung oleh pengguna internet di Jawa Barat dengan jumlah jauh lebih banyak dibandingkan jumlah pelanggan PLN DJB. Bidang Niaga dan Pelayanan Pelanggan PLN DJB harus membuat sebuah inovasi pelayanan yang dapat memaksimalkan potensi yang ada untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan PLN DJB.



Gambar I. 2 Keuntungan Implementasi Aplikasi Berbasis Internet (Kathleen, 1997)

Berdasarkan Gambar I.2 dapat disimpulkan dampak yang akan diterima perusahaan dengan adanya aplikasi berbasis internet, diantaranya yaitu *cost saving* dan juga *customer service* sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan pada Bidang Niaga dan Pelayanan Pelanggan. Bidang Niaga dan Pelayanan Pelanggan harus membuat sebuah solusi berupa pemanfaatan TI yang berjalan dua arah serta berbasis internet untuk memudahkan Bidang Niaga dan Pelayanan Pelanggan meningkatkan kecepatan dan efektivitas pelayanan sehingga dapat menambah kepuasan pelanggan.

Untuk menyelaraskan fungsi bisnis pada Bidang Niaga dan Pelayanan Pelanggan dengan teknologi informasi dibutuhkan sebuah perancangan *Enterprise Architecture (EA)*. Dalam merancang EA dibutuhkan sebuah kerangka kerja atau *framework*. *Framework* yang digunakan pada penelitian ini TOGAF ADM karena, TOGAF ADM merupakan metode generik yang berisikan sekumpulan aktivitas yang digunakan dalam memodelkan pengembangan sebuah EA. Tahapan dalam *framework* TOGAF ADM meliputi 9 fase yaitu fase *preliminary*, fase *Architecture Vision*, fase *Business Architecture*, fase *Information System Architecture*, fase *Technology Architecture*, fase *Opportunities and Solution*, fase *Migration Planning*, fase *Implementation Governance*, fase *Architecture Change Management*.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Perumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana rancangan *Enterprise Architecture* domain *preliminary*, *Vision Architecture*, *Business Architecture*, *information System Architecture* dan *Technology Architecture* Bidang Niaga dan Pelayanan Pelanggan PLN DJB?
2. Bagaimana *roadmap* implementasi *Enterprise Architecture* pada Bidang Niaga dan Pelayanan Pelanggan PLN DJB?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini, yaitu:

1. Menghasilkan sekumpulan artefak pada domain *preliminary*, *Vision Architecture*, *Business Architecture*, *information System Architecture* dan *Technology Architecture* yang dapat memberikan solusi peningkatan kualitas layanan dan efektivitas bagi Bidang Niaga dan Pelayanan Pelanggan PLN DJB.
2. Menghasilkan langkah-langkah yang bersifat strategik dalam implementasi TI pada Bidang Niaga dan Pelayanan Pelanggan PLN DJB.

## **I.4 Batasan Penelitian**

Untuk menghasilkan penelitian agar dapat dikerjakan dengan maksimal, maka dilakukan pembatasan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Perancangan *Enterprise Architecture* pada Bidang Niaga dan Pelayanan Pelanggan PLN DJB menggunakan *framework* TOGAF 9.1 ADM.
2. Perancangan *Enterprise Architecture* pada bidang Niaga dan Pelayanan Pelanggan PLN DJB hanya sebatas *Preliminary Phase*, *Architecture Vision*, *Business Architecture*, *Information System Architecture*, dan *Technology Architecture* dan *Opportunities & Solutions*.

## **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari perancangan ini yaitu menghasilkan sebuah *blueprint Enterprise Architecture* yang dapat digunakan oleh Bidang Niaga dan Pelayanan Pelanggan yang dapat dijadikan referensi pengembangan TI.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Berikut adalah sistematika penulisan penelitian ini:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan uraian dasar pemikiran penelitian, perancangan Enterprise Architecture pada Bidang Niaga dan Pelayanan Pelanggan PLN DJB. Dimulai dari masalah yang diangkat mengenai belum optimalnya implementasi TI yang digunakan oleh Bidang Niaga dan Pelayanan Pelanggan PLN DJB, Sehingga dibutuhkan perancangan *Enterprise Architecture* yang tepat untuk mengatasi masalah tersebut. Bab ini terdiri dari: latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi penelitian terkait yang sudah dilakukan sebelumnya. Selain itu, Bab ini berisi tentang profil singkat PLN DJBB dan teori yang digunakan pada penelitian ini, diantaranya: *Enterprise Architecture*, TOGAF ADM yang dijadikan sebagai landasan teori dalam perancangan *Enterprise Architecture* pada Bidang Niaga dan Pelayanan Pelanggan PLN DJB.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang metode pengumpulan data yang dimodelkan oleh sebuah model konseptual yang menggambarkan luaran atau pembahasan penelitian di Bidang Niaga dan Pelayanan Pelanggan PLN DJBB secara garis besar. Sistematika pemecahan masalah yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan metode TOGAF ADM.

#### BAB IV ANALISIS DAN PENGUMPULAN DATA

Bab ini menjelaskan metode pengumpulan data yang dibutuhkan untuk perancangan *Enterprise Architecture*, serta melakukan analisis terkait kondisi terkini pada Bidang Niaga dan Pelayanan Pelanggan PLN DJB.

#### BAB V PERANCANGAN DAN REKOMENDASI

Bab ini memberikan gambaran perancangan *Enterprise Architecture* dengan menggunakan *framework* TOGAF ADM pada *Preliminary Phase, Architecture Vision, Business Architecture, Information System Architecture, dan Technology Architecture* hingga *Opportunities & Solutions*.

#### BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memberikan kesimpulan berdasarkan perancangan *Enterprise Architecture* dengan menggunakan *framework* TOGAF ADM pada Bidang Niaga dan Pelayanan Pelanggan PLN DJB.