

ABSTRAK

***ENTERPRISE ARCHITECTURE* DALAM MENGOPTIMALKAN PROSES PEMERIKSAAN MUTU PADA FUNGSI PENGELOLAAN MUTU HANDAKKOM PERUSAHAAN INDUSTRI DAN MANUFAKTUR MENGUNAKAN TOGAF ADM**

Oleh

TRY ASPUTRI PANE

NIM : 1202163163

Adanya kebijakan dalam pengelolaan teknologi informasi untuk menjamin keselarasan bisnis dengan TI pada perusahaan yang mengharuskan Perusahaan Industri dan Manufaktur untuk melakukan menyelaraskan TI dengan fungsi bisnis yang dimiliki. Salah satunya adalah Fungsi Pengelolaan Mutu Handakkom, permasalahan dalam pengelolaan data pemeriksaan dan dokumen hasil pemeriksaan mutu yang tidak dilakukan secara optimal serta pengelolaan data dan informasi terhadap layanan penanganan keluhan pelanggan terkait mutu yang dilakukan tidak efektif. Hal ini disebabkan oleh tidak selarasnya sistem informasi untuk mendukung strategi bisnis yang dijalankan. Enterprise architecture sebagai solusi yang dibutuhkan untuk mendukung keselarasan strategi bisnis dan teknologi informasi yang ada pada perusahaan menggunakan metode pada framework TOGAF ADM yang terdiri dari *Preliminary Phase, Architecture Vision, Business Architecture, Information Architecture, Opportunities and Solution* dan *Migration Planning*. Dengan solusi yang diberikan adalah melakukan pengembangan sistem SAP QM yang mendukung proses pemeriksaan mutu material keluar dengan adanya entitas target (*sales order, delivery outbound, customer master*), pembuatan aplikasi target *E-Reporting* untuk pengelolaan dokumen hasil pemeriksaan yang terkait dengan data yang dimiliki SAP QM dan pembuatan aplikasi target *Customer Information System Solution (CISS)* fitur *Service Management* untuk layanan

penanganan keluhan mutu. Hasil akhir dari penelitian ini adalah *Blueprint EA* dan *IT Roadmap* sebagai acuan dan pedoman dalam pengembangan EA.

Kata Kunci : Fungsi Pengelolaan Mutu Handakkom, *Enterprise Architecture*, *TOGAF ADM*, *SAP QM*, *E-Reporting*, *CISS fitur Service Management*, *Blueprint EA*, *IT Roadmap*