

**PERANCANGAN ARSITEKTUR ENTERPRISE MENGGUNAKAN
TOGAF-ADM PADA SISTEM INFORMASI**

CUSTOMER SERVICE



Dibuat Oleh :

Achmad Syarif (1461700125)

Dimas Dwi Ivandri (1461700156)

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

FAKULTAS TEKNIK

TEKNIK INFORMATIKA

TAHUN 2020

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena rahmatNya kami dapat menyelesaikan Tugas Evaluasi Akhir Semester ini yang berjudul Perancangan Arsitektur Enterprise Menggunakan TOGAF ADM pada Sistem Informasi Customer Service Studi Kasus PT. Mega Surya. Penulisan artikel ini dilakukan untuk menyelesaikan Tugas EAS dari Mata Kuliah Architecture Enterprise, Teknik Informatika di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Kami menyadari sangatlah sulit bagi kami menyelesaikan tugas ini tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, saya mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Supangat, S.Kom, M.Kom, selaku dosen pengampu
2. Manajemen, General Manager dan Manager serta karyawan PT. Mega Surya yang terlibat dalam dukungan data dan informasi baik berupa observasi, wawancara ataupun kusioner.
3. Teman-teman Teknik Informatika yang selalu membantu.

Akhir kata, kami memohon kepada Allah SWT memberikan balasan pahala atas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga karya akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu dikemudian hari.

ABSTRAK

Suatu Organisasi dalam meningkatkan kinerja dari setiap proses bisnis yang berlangsung di dalamnya memanfaatkan sistem informasi dan teknologi informasi. Salah satu manfaat yang dirasakan dari penggunaan teknologi informasi adalah meningkatnya keakuratan dan kecepatan informasi yang sangat membantu operasional suatu lembaga atau organisasi [1]. PT. Mega Surya yang bergerak dibidang produksi kawat. Kemajuan teknologi pada perusahaan bisa menjadi salah satu faktor penentu untuk menjadi kemajuan suatu bisnis sehingga mencapai profit maksimal. Dengan semakin banyaknya perusahaan yang berdiri dan kemajuan teknologi yang pesat tentunya persaingan akan semakin ketat. Untuk memberikan nilai yang lebih dari suatu perusahaan maka pelayanan customer yang optimal dapat memberi kepuasan pada pelanggan. Maka dengan itu akan dibentuk customer service untuk menangani hal tersebut.

Penelitian ini menerapkan kerangka kerja TOGAF ADM karena memiliki berbagai perspektif sebagai acuan perancangannya. Hasil dari penelitian ini adalah adanya rancangan Sistem Informasi Customer Service yang akan digunakan sebagai penanganan keluhan pelanggan dan Perusahaan memiliki Blue Print atau Model Arsitektur Enterprise yang dapat digunakan untuk merancang dan mengembangkan Sistem Informasi Customer Service.

Kata Kunci : ADM TOGAF, Customer Service, Architecture Enterprise, Blueprint

DAFTAR ISI

JUDUL UTAMA	1
KATA PENGANTAR.....	2
ABSTRAK	3
DAFTAR ISI	4
PENDAHULUAN	5
a. Latar Belakang Masalah	5
b. Perumusan Masalah	6
c. Tujuan dan Mafaat	7
d. Metode Penelitian	8
TINJAUAN PUSTAKA	10
HASIL DAN PEMBAHASAN	11
PENUTUP	12
KESIMPULAN	13

PENDAHULUAN

a. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi terjadi dengan sangat cepat, hal tersebut terbukti dengan semakin meningkatnya peranan teknologi dalam berbagai bidang kehidupan. Suatu perusahaan tanpa adanya Teknologi Informasi (TI) tidak mungkin dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Kemajuan teknologi pada perusahaan bisa menjadi salah satu faktor penentu untuk menjadi kemajuan suatu bisnis sehingga mencapai profit maksimal. PT. Mega Surya merupakan salah satu perusahaan dibidang produksi kawat. Perusahaan ini fokus dalam pengiriman domestik serta telah mempunyai banyak pelanggan. Perusahaan ini semakin hari perkembangannya semakin maju tetapi tidak di seimbangi dengan teknologi dalam manajemennya. Perencanaan arsitektur sistem informasi organisasi nantinya akan dikelola berdasarkan suatu petunjuk yang jelas dengan tujuan menyelaraskan strategi teknologi dan organisasi bisnis untuk memberikan hasil yang maksimal bagi organisasi.

Keberadaan customer service sangat penting didalam sebuah organisasi atau perusahaan, dimana faktor-faktor penting dari keberadaan customer service itu yaitu: produk atau jasa sangat perlu untuk diinformasikan atau disosialisasikan kepada masyarakat, mengatur dan melaksanakan kegiatan pelayanan sebagai upaya untuk memberikan informasi mengenai produk atau jasa dan membangun image perusahaan, membina hubungan baik secara internal maupun eksternal, menindak lanjuti keinginan dan kebutuhan pelanggan serta melayani keluhan-keluhan yang timbul [2].

Untuk itu perusahaan akan memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan dan juga penanganan dalam keluhan. Sehingga pelayanan pelanggan ini akan disusun dengan menggunakan perencanaan arsitektur menggunakan kerangka kerja TOGAF ADM supaya menjadi terstruktur. Nantinya akan menghasilkan blueprint bisa dijadikan oleh perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.

Penggunaan yang tepat menggunakan TOGAF dalam teknologi informasi dapat diperoleh dengan cara melakukan analisis dan pengukuran kondisi saat ini dari suatu lembaga atau organisasi terlebih dahulu, sehingga dapat menyelaraskan strategi bisnis organisasi dan strategi teknologi untuk memberikan hasil yang maksimal bagi organisasi [3].

b. Perumusan Masalah

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan serta data yang diperoleh dari PT. Mega Surya maka penulis merumuskan masalah yang terjadi yaitu :

1. Tidak adanya sistem informasi untuk menampung keluhan pelanggan
2. Keluhan pelanggan kurang ditangani dengan baik dan cepat

c. Tujuan dan Mafaat

Tujuan

Tujuan penulisan artikel ini adalah :

1. Mengetahui bagaimana peranan customer service dalam menangani keluhan pelanggan pada PT. Mega Surya.
2. Menganalisa masalah yang dikeluhkan oleh pelanggan yang terjadi berulang
3. Menganalisa kinerja di perusahaan dalam menangani keluhan pelanggan.

Manfaat

Manfaat dari penulisan artikel ini sebagai berikut :

1. Memudahkan perusahaan dalam menangani keluhan pelanggan
2. Membantu perusahaan dalam mengevaluasi kelebihan dan kekurangan perusahaan dari masukan dan keluhan pelanggan.
3. Memberikan informasi tentang pentingnya peranan Customer Service untuk menciptakan citra perusahaan, memelihara dan mempertahankan pelanggan perusahaan dan menambah pelanggan baru.

d. Metode Penelitian

1. Metode Pengumpulan Data (Wawancara)

Wawancara dilakukan dengan cara membuat janji dengan responden, kemudian bertemu secara langsung dan melakukan tanya jawab mengenai hal-hal terkait penelitian. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi dan data mengenai perusahaan, informasi dan data aktivitas berjalan, data teknologi, serta kondisi arsitektur enterprise pelayanan pelanggan saat ini. Wawancara dilakukan dengan bapak Bayu selaku HRD dan juga Ibu Yunia selaku manager marketing. Dari hasil wawancara yang didapatkan bahwa perusahaan PT. Mega Surya pengelolaan sistem dan teknologinya sebagian sudah cukup baik, tinggal pengelolaan sistem pada pelayanan pelanggan yang kurang baik dalam perusahaan tersebut.

2. Metode Perencanaan Arsitektur Enterprise

Pada metode perencanaan arsitektur enterprise, penulis menggunakan TOGAF ADM yang terdiri dari preliminary phase, information system architecture, architecture, technology architecture, solution and opportunities, and dan migration planning. Tools yang digunakan adalah 5W+1H, Principle Catalog, Flowchart, Value Chain, McFarlan's Strategic Grid dan ArchiMate.

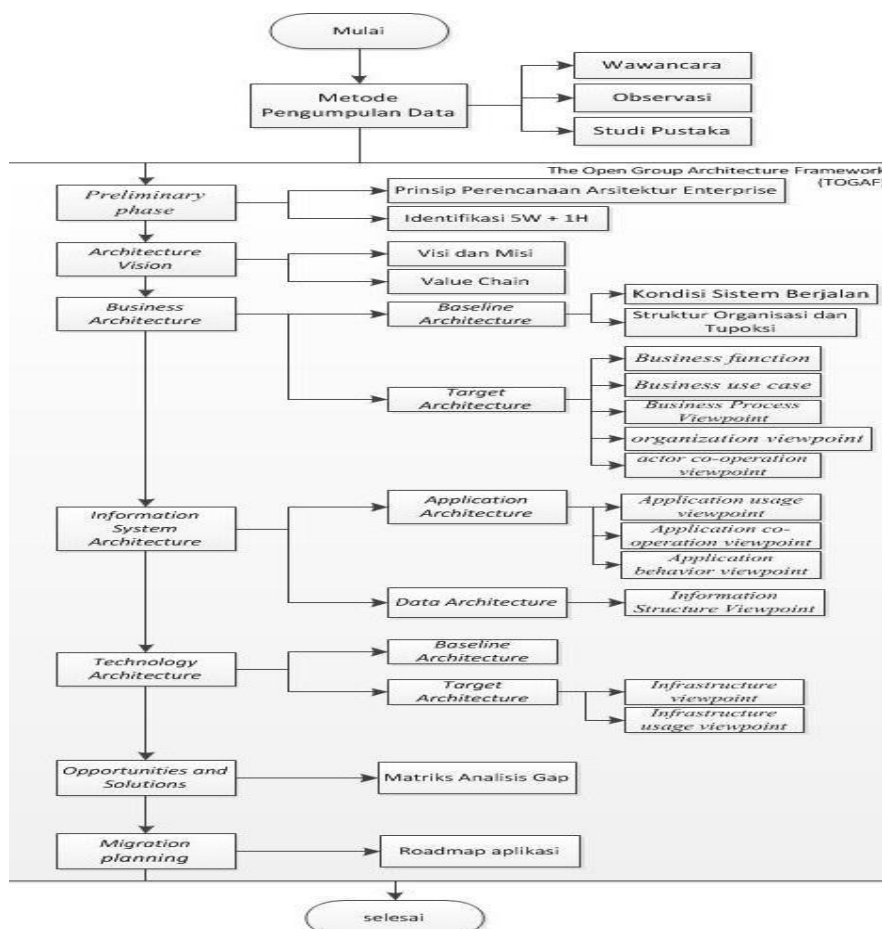
Berikut ini identifikasi dari 5W+1H

No	Driver		Deskripsi
1	What	Objek	Mengidentifikasi dan mendeskripsikan material data dan hubungan antar data-data tersebut
		Deskripsi	Data pelanggan, data penjualan dan pembelian <i>customer</i> , data perusahaan, dan data marketing
2	Who	Objek	Mengidentifikasi yang berperan dalam sistem ini.
		Deskripsi	Yang berperan dalam sistem ini yaitu antar pelanggan, staff <i>customer service</i> dan juga marketing perusahaan
3	Where	Objek	Mengidentifikasi lokasi perusahaan
		Deskripsi	PT. Mega Surya
4	When	Objek	Mengidentifikasi pelaksanaan waktu observasi tersebut.
		Deskripsi	Tanggal 10 Desember 2020 mengajukan permohonan observasi Tanggal 12 Desember 2020 melakukan wawancara.

			Tanggal 31 Desember 2020 melakukan penyusunan laporan.
5	Why	Objek	Tujuan dan motivasi melakukan observasi terhadap sistem <i>customer service</i> ini.
		Deskripsi	Karena pelayanan <i>customer service</i> ini masih manual belum tersistem dengan rapi, maka dari itu akan dibuatkan sistem yang tertata rapi komplain pelanggan.
6	How	Objek	Bagaimana perencanaan arsitektur enterprise dibuat ?
		Deskripsi	Perencanaan arsitektur enterprise dibuat dengan menggunakan metodologi TOGAF (The Open Group Architecture Framework) ADM 9.

3. Kerangka Berpikir

Dalam melakukan penelitian ini, penulis melakukan tahapan-tahapan kegiatan dengan mengikuti rencana kegiatan yang tertuang dalam kerangka penelitian meliputi metode pengembangan sistem dan metode pengumpulan data yang dapat dilihat pada gambar berikut



TINJAUAN PUSTAKA

- [1] A. Hermanto and Supangat, "Integration of EA and IT service to improve performance at higher education organizations," *MATEC Web Conf.*, vol. 154, pp. 8–11, 2018, doi: 10.1051/mateconf/201815403008.
- [2] L. C. Nogueira, "PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MELAYANI PENYAMBUNGAN PASANG BARU LISTRIK PRABAYAR," pp. 1–9, 2005.
- [3] A. Hermanto and F. Mandita, "Perencanaan Peningkatan Kematangan Teknologi," pp. 28–29, 2016.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti, langkah yang harus dilakukan dalam membuat sebuah Blueprint pelayanan harusnya mengacu kepada fasilitas pelayanan (service evidence) pada setiap langkah kegiatan konsumen. Selain daripada itu faktor lain yang mempengaruhi pelayanan adalah terkadang pelanggan enggan untuk menyampaikan komplain secara langsung, namun lebih memilih untuk menyampaikan komplain pada media tertentu. Dengan adanya sistem informasi Customer Service para pelanggan dapat langsung menyampaikan complain pada perusahaan tanpa perlu melalui media tertentu.

PENUTUP

Menjadi suatu perusahaan besar harus memiliki visi dan misi yang kuat serta mengetahui apa yang ingin dicapai. Selain itu terus mengevaluasi apa yang sudah dilakukan supaya dapat melakukan yang lebih baik dari yang sudah ada. Salah satunya adalah dari masukan dan juga keluhan pelanggan. Dimana dari keluhan tersebut perusahaan dapat mengetahui letak kekurangan sehingga dapat memperbaikinya menjadi lebih baik lagi untuk menuju kesuksesan yang lebih besar.

KESIMPULAN

Setelah penelitian dilakukan pada PT. Mega Surya berkaitan dengan perancangan Enterprise Architecture untuk mendukung Sistem Informasi Customer Service, maka hasil dari penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut :

Sistem Informasi Customer Service telah sesuai dengan proses bisnis dan kebutuhan PT. Mega Surya. Hal ini didasarkan pada hasil perancangan enterprise architecture yang telah mengidentifikasi back-office system dan front office system sebagai aplikasi-aplikasi yang mendukung proses bisnis di bagian pelayanan pelanggan.



Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 9%

Date: Tuesday, January 12, 2021

Statistics: 131 words Plagiarized / 1449 Total words

Remarks: Low Plagiarism Detected - Your Document needs Optional Improvement.

JUDUL UTAMA PERANCANGAN ARSITEKTUR ENTERPRISE MENGGUNAKAN TOGAF-ADM PADA SISTEM INFORMASI CUSTOMER SERVICE Dibuat Oleh : Achmad Syarif (1461700125) Dimas Dwi Ivandri (1461700156) UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA FAKULTAS TEKNIK TEKNIK INFORMATIKA TAHUN 2020 KATA PENGANTAR Puji Syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena rahmatNya kami dapat menyelesaikan Tugas Evaluasi Akhir Semester ini yang berjudul Perancangan Arsitektur Enterprise Menggunakan TOGAF ADM pada Sistem Informasi Customer Service Studi Kasus PT. Mega Surya. Penulisan artikel ini dilakukan untuk menyelesaikan Tugas EAS dari Mata Kuliah Architecture Enterprise, Teknik Informatika di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Kami menyadari sangatlah sulit bagi kami menyelesaikan tugas ini tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, saya mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada: 1. Bapak Supangat, S.Kom, M.Kom, selaku dosen pengampu 2. Manajemen, General Manager dan Manager serta karyawan PT. Mega Surya yang terlibat dalam dukungan data dan informasi baik berupa observasi, wawancara ataupun kusioner. 3. Teman-teman Teknik Informatika yang selalu membantu. Akhir kata, kami memohon kepada Allah SWT memberikan balasan pahala atas segala kebaikan **semua pihak yang telah** membantu. Semoga karya akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu dikemudian hari.

ABSTRAK Suatu **Organisasi dalam meningkatkan kinerja** dari setiap proses bisnis yang berlangsung di dalamnya memanfaatkan sistem informasi dan teknologi informasi. Salah satu manfaat yang dirasakan dari penggunaan teknologi informasi adalah meningkatnya keakuratan dan kecepatan informasi yang sangat membantu operasional suatu lembaga atau organisasi [1]. PT. Mega Surya yang bergerak dibidang produksi