

Kata Pengantar

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada kehadirat Allah SWT atas segala nikmat, hidayah, dan karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul **“Perancangan *Enterprise Architecture E-Commerce* Pada Bagian Manajemen Hubungan Pelanggan di PT XYZ Menggunakan *Framework TOGAF ADM*”**. Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program Strata-1 Sistem Informasi di Fakultas Rekayasa Industri Universitas Telkom.

Pertumbuhan transaksi jual beli *online* mendorong tumbuhnya industri *e-commerce* di Indonesia yang membuat para pelaku usaha berbondong-bondong mulai menjalankan bisnis *e-commerce* ini. Tak terkecuali perusahaan besar seperti PT XYZ yang memiliki bisnis *e-commerce* bernama PQR. Salah aktivitas utama yang mendukung kegiatan PQR adalah manajemen hubungan pelanggan. Untuk itu, Tugas Akhir ini akan merancang *enterprise architecture* untuk PQR pada bagian manajemen hubungan pelanggan.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan masukan dari semua pihak. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Amin.