

# **BAB 1 PENDAHULUAN**

## **I.1 Latar Belakang**

Perancangan Enterprise Architecture diperlukan untuk pengadaan standarisasi dan panduan untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Pada era modern saat ini, Perkembangan teknologi informasi dimanfaatkan oleh manusia guna menyelesaikan semua pekerjaan dan segala aspek kehidupan yang ditandai dengan berkembangnya Teknologi Informasi (Aulia dkk., 2017). Arsitektur bisnis yang bertujuan pada suatu struktur proses bisnis dan arsitektur aplikasi yang berfokus pada suatu lanskap aplikasi (Lankhorst, 2017; Rozanski & woods, 2012). Enterprise Architecture (EA) adalah suatu praktik perencanaan, analisis, perancangan dan penerapan strategi bisnis. Enterprise architecture membutuhkan suatu analisis struktur dan proses yang kompleks dalam suatu kondisi operasi yang berpotensi tidak menentu dengan tujuan membantu perusahaan dalam membuat keputusan bisnis, aplikasi dan teknologi dengan sebaik mungkin (Ullman, 2016). Salah satu tujuan utama dari enterprise architecture ialah memperoleh suatu keselarasan Bisnis-TI dan juga disiplin arsitektur yang berfokus pada keterkaitan antara domain arsitektur yang berbeda didalam suatu perusahaan.

Sejak tahun 2013, Gartner telah mengamati pertumbuhan minat yang drastis dari perusahaan terhadap EA. Pertumbuhan minat ini didorong dengan tuntutan akan bisnis digital dan kebutuhan program EA diperusahaan. Meski ES jelas bermanfaat, upaya untuk pengimplementasian EA sering menjadi pertanyaan dan pertentangan karena manfaatnya yang sulit dibedah (Wilson dkk., 2015). Pendekatan implementasi EA dapat didukung dengan disediakannya perencanaan untuk proyek EA, pemodelan artefak EA, mengembangkan suatu artefak yang terstruktur dengan baik, mengelola implementasi EA, mendukung tata kelola EA dan juga memelihara suatu implementasi EA. Sementara itu kerangka kerja EA mencoba untuk menangkap informasi dari bisnis perusahaan, mengembangkan IS dan Infrastruktur TI yang sesuai untuk perusahaan (Zhou dkk., 2020). Dalam EA kerangka mewakili struktur dalam model bisnis perusahaan dan entitas TI.

Perusahaan mencari metode untuk mengatasi tantangan mereka pada daya saing dengan menerapkan artefak EA yang terdiri dari model, diagram, dokumen, laporan dan juga implementasi EA yang baik perlu di evaluasi agar tetap berguna dan bernilai (Zhou dkk., 2020).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa EA memiliki suatu peran khusus dalam penerapan proses bisnis dan TI. Evaluasi dapat digambarkan sebagai "identifikasi, klarifikasi, dan penerapan kriteria yang dapat dipertahankan untuk menentukan dan mengevaluasi nilai objek, manfaat atau nilainya, sehubungan dengan kriteria tersebut. Oleh sebab itu untuk menghasilkan pengujian model Enterprise Architecture yang baik, sebaiknya Semua perubahan dalam SI dan proses bisnis PT Telkom Regional VI Kalimantan harus berjalan dalam arah yang sama. Pada saat ini banyak perusahaan dalam pengimplementasian EA nya mengalami kesulitan. Hal tersebut terjadi dikarenakan tidak fleksibel dan kompleksitasnya bisnis dan struktur IT dalam perusahaan. Menurut Studi oleh Roeleven dan Broer mengungkapkan bahwa lebih dari 66% program EA di Belanda tidak memenuhi harapan. Dan memperkirakan 40% dari semua program EA nantinya akan diakhiri dengan kegagalan dilihat dari program EA tersebut hanya menunjukkan nilai yang cukup untuk bisnis (Bakar, Harihodin, & kama, 2016) (Roeleven, 2010).

Untuk Menyampaikan produk-produk tersebut pelanggan EGBIS, seorang AM (Account Manager) menjadi channel untuk menggali kebutuhan dan opportunity di sisi pelanggan / market. Sementara itu dalam proses mengantarkan produk kepada pelanggan, EGBIS Telkom Regional VI Kalimantan melakukan Kerjasama dengan mitra infrastruktur, pemasok dan anak perusahaan dengan target MTTI (Mean Time to Installation) yang telah disepakati Bersama untuk menjamin delivery layanan sesuai dengan standar layanan Telkom. Selain itu, Fungsi Marketing and Account Team bertanggung jawab untuk membuat strategi penjualan AM (Account Manager) dan melakukan Analisa market Egbis Telkom Regional VI Kalimantan. Account Manager (AM) yang dimiliki oleh unit RWS bukan hanya bertugas mencari pelanggan baru, namun juga sebagai single point of

contact pelanggan ke Telkom. Tugas AM selain melakukan direct selling produk juga menawarkan solusi dari kebutuhan pelanggan terutama yang berkaitan dengan Network. Permasalahan yang sering terjadi pada PT Telkom Regional VI Kalimantan ialah permasalahan didalam kontrak berlangganan yang selalu dinilai tidak comply / proper. Permasalahan ini sangat menguras tenaga setiap orang unit EBIS yang biasanya focus untuk inovasi sales dan scalling baru, malah terkuras habis untuk memenuhi dan membetulkan dokumen Kontrak Berlangganan yang dinilai belum sesuai oleh Auditor. Hal ini yang menjadikan motivasi utama kami untuk menyediakan solusi bagaimana mendigitalkan kontrak berlangganan dengan cepat, comply, dan collection revenue dapat dijaminakan dibayar.

Penelitian kali ini bertujuan untuk melakukan perancangan *business architecture* dengan *quality principle Clarity* berdasarkan dengan kerangka kerja kualitas model EA (EAQF). Prinsip *Clarity* memiliki atribut kualitas turunan yang akan digunakan dalam pengujian kualitas, yaitu berupa *Comprehensibility, Layout Design, Complexity, Documentation, dan Communication*. Setiap atribut dapat terdiri dari beberapa metode penilaian, baik yang bersifat kualitatif, Ya/ Tidak (Timm et al., 2017). Pengujian Kejelasan (Clarity) pada penelitian ini nantinya akan menghasilkan sebuah blueprint Business Architecture pada perancangan EA yang telah memenuhi standar dari prinsip kualitas Clarity berdasarkan dengan kerangka kerja kualitas EA.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Semenjak implementasi *International Financial Reporting Standards (IFRS)*, maka dalam operasionalnya banyak sekali ketentuan yang harus dipenuhi sebuah Unit. Salah satunya adalah aspek financial sustanaibility performance, dimana banyak sekali klausul didalam kontrak yang perlu diperhatikan agar revenue dapat dicatatkan. Misalnya saja, klausul kontrak apakah teridentifikasi kontrak pasang baru, amandemen, atau perpanjangan, klausulnya apakah sewa murni (manage service), beli putus, sewa beli, kemudian factor timing of revenue recognition (jangka waktu didalam kontrak) menjadi dasar mandatory dalam pengakuan revenue. Belum lagi aspek kepatuhan bentuk kontrak itu sendiri terhadap aturan

internal Telkom Kita tidak boleh mengakui revenue Ketika kontrak tersebut masa berakhirnya sudah habis. Complex dan rumitnya Peraturan Telkom dan panjangnya Internal Business Process yang ada di Telkom EGBIS apalagi sejak implementasi *International Financial Reporting Standards* (IFRS) ini menuntut adanya perubahan habit dari Human Resource di Telkom dalam pengelolaan Corporate Customernya.

Permasalahan yang terjadi dapat mengakibatkan perusahaan mengalami kerugian, dikarenakan setiap bulan terdapat 27% atau sekitar 332 transaksi pembayaran tidak menggunakan *virtual account*. Karena permasalahan tersebut maka dibutuhkan adanya perancangan *Enterprise Architecture* untuk dapat menyelaraskan penggunaan teknologi dengan proses bisnis pada perusahaan. Selain itu diharapkan mampu melibatkan teknologi sistem informasi untuk mengotomatisasi dan mendigitalkan kontrak berlangganan. Dan terdapat sebuah solusi yang diberikan untuk permasalahan yang sedang dihadapi oleh perusahaan telekomunikasi tepatnya PT Telkom Indonesia Regional VI Kalimantan ialah Perancangan *Business Architecture* pada fungsi *Marketing and Account Team* dengan menggunakan *Quality Principle Clarity* yang mempunyai lima atribut kualitas yaitu *Comprehensibility, Layout Design, Complexity, Documentation* dan *Communication*. Solusi tersebut akan menghasilkan rancangan *existing* dan *targeting* pada Fungsi *Marketing and Account Team* pada PT. Telkom Indonesia Regional VI Kalimantan dan menghasilkan sebuah *Blueprint*.

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi proses bisnis dari PT. Telkom Regional VI Kalimantan tepatnya pada Fungsi *Marketing and Account Team*.
2. Merancangan *Enterprise Architecture* pada fase *Business Architecture* oleh Fungsi *Marketing and Account Team* pada PT. Telkom Indonesia Regional VI Kalimantan.
3. Menganalisa terhadap proses bisnis yang sedang berjalan oleh Fungsi *Marketing and Account Team* pada PT. Telkom Indonesia Regional VI Kalimantan setelah dilakukan redesign dengan berdasarkan pengujian *Clarity*.

#### **I.4 Batasan Penelitian**

Batasan masalah dari penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Batasan penelitian dari komponen manusia adalah EVP TR 6, Deputy EVP *Marketing*, OSM Egbis, MGR *Account and Team*, OFF 2 *Government Account Mgt* dan OFF 3 *Government Account Mgt*.
2. Batasan penelitian ini terletak pada fungsi *Marketing and Account Team* di PT. Telkom Regional VI Kalimantan. Rancangan yang dilakukan ini hanya pada sampai fase *Business Architecture*.
3. Batasan penelitian dari sisi teknologi adalah *New Customer Experience (NCX)*, *E-Infor Payment*, *Starclick* dan *MyBrains*.

#### **I.5 Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini tugas akhir ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Identifikasi proses mengacu pada aktivitas manajemen yang bertujuan untuk secara sistematis mendefinisikan serangkaian proses bisnis organisasi dan menetapkan kriteria yang jelas untuk memilih proses spesifik untuk perbaikan. Outputnya adalah arsitektur proses, yang mewakili proses dan keterkaitannya. Proses bisnis menjadikan sebuah proses terencana dan baik akan mengurangi resiko dengan meletakkan cara-cara yang paling efisien untuk melakukan pekerjaan dengan mempertimbangkan potensi kekurangan di masa depan.
2. Manfaat yang diharapkan dari perancangan arsitektur sistem informasi ini yaitu, *blueprint business architecture* merupakan landasan yang dapat digunakan untuk proses pengembangan sistem informasi. Dengan dihasilkannya sebuah rancangan dokumen cetak biru arsitektur bisnis siste informasi dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pedoman oleh perusahaan dalam pengembangan sistem informasi ke depannya.
3. Menganalisis proses bisnis yang sedang berjalan pada perusahaan untuk menginformasikan keputusan dan meningkatkan keakuratan, efisiensi dan waktu respons. Kemampuan untuk mengukur pencapaian terhadap tujuan

secara keseluruhan dari perusahaan. Dengan menganalisis bisnis memberikan gambaran yang lebih jelas tentang tujuan dan sasaran.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **Bab I Pendahuluan**

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **Bab II Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan dibahas pula hasil-hasil penelitian terdahulu yang mempunyai keterkaitan dengan penelitian yang sedang berlangsung.

### **Bab III Metodologi Penelitian**

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi apa saja yang dilakukan pada saat penelitian. terdapat konseptual yang dimodelkan dan sistematika suatu penulisan sehingga dapat digambarkan lebih jelas tentang apa saja yang dilakukan.

### **Bab IV Persiapan dan Identifikasi**

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum objek penelitian meliputi suatu fungsi bisnis yang terlibat dan terdapat dalam struktur organisasi suatu perusahaan serta dekomposisi salah satu fungsi bisnis kedalam proses – proses yang terdapat pada perusahaan tersebut.

### **Bab V Analisis dan Perancangan Business Architecture Target**

Pada bab Analisis dan Perancangan Business Architecture Target akan membahas hasil dari sebuah rancangan *Business Architecture target* didalam fungsi *Marketing & Account Team* pada suatu Perusahaan *Telekomunikasi*.

## **Bab VI Hasil Pengujian**

Pada bab Hasil Pengujian ini akan membahas tentang clarity proses pada suatu proses model konseptual fungsi *Marketing & Account Team* PT. Telkom Indonesia Regional VI Kalimantan, serta hasil dari penelitian.

## **Bab VII Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini dijelaskan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan serta saran terhadap penelitian yang telah dilakukan.