

Optimalisasi Operasional Layanan dan Integrasi Sistem pada Arsitektur Perusahaan PT X melalui Penerapan TOGAF ADM

¹Laurence Benedicta, ²Manda Aprikasari, ³Agus Dendi Rachmatsyah, ⁴Wahyu Tisno Atmojo

^{1,2,4}Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Pradita, Tangerang, Indonesia

³Sistem Informasi, Institut Sains dan Bisnis Atma Luhur, Kepulauan Bangka Belitung, Indonesia

E-mail: ¹laurence.benedicta@student.pradita.ac.id,
²manda.aprikasari@student.pradita.ac.id, ³dendi@atmaluhur.ac.id,
⁴wahyu.tisno@pradita.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini membahas penerapan metode TOGAF ADM dalam pemodelan arsitektur perusahaan PT X, yang bergerak di bidang jasa percetakan dan penerbitan buku. PT X menghadapi tantangan operasional yang masih manual dan tidak terintegrasi dengan sistem sepenuhnya sehingga proses operasional layanan menjadi tidak efektif dari segi waktu. Penelitian ini bertujuan untuk merancang arsitektur yang terintegrasi, mencakup arsitektur proses bisnis, arsitektur aplikasi dan data, serta arsitektur teknologi. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan melakukan wawancara bersama dua narasumber dari PT X untuk menganalisis operasional saat ini. Hasilnya menunjukkan bahwa TOGAF ADM dapat membantu PT X mengoptimalkan sistem operasionalnya, mempercepat pengelolaan data, penerbitan buku, serta meningkatkan layanan pelanggan, dan memudahkan adaptasi terhadap perubahan melalui pemodelan arsitektur sistem yang baru.

Kata kunci : *Operasional Layanan, TOGAF ADM, Integrasi Sistem, Arsitektur Perusahaan*

ABSTRACT

This research discusses the application of the TOGAF ADM method in modelling X Ltd, which operates in the field of printing and book publishing services. X Ltd faces operational challenges that are still manual and not fully integrated with the system so that the service operational process becomes ineffective in terms of time. This research aims to design an integrated architecture, including business process architecture, application and data architecture, and technology architecture. The research method uses a qualitative approach by conducting interviews with two sources from X Ltd to analyze current operations. The results show that TOGAF ADM can help X Ltd Optimizes its operational system, accelerates data management, publishing books, and improving customer service, and facilitating adaptation to changes through new system architecture modelling.

Keyword : *Service Operational, TOGAF ADM, Integrated System, Enterprise Architecture*

1. PENDAHULUAN

Operasional layanan yang memuaskan adalah salah satu kunci utama dalam menarik minat pelanggan dan meningkatkan daya saing bisnis karena pelanggan adalah kunci penting yang harus perusahaan pertahankan supaya perusahaan tetap dapat menjual produk atau jasa nya secara berkelanjutan (Siswanto et al., 2020). Untuk menarik pelanggan, perusahaan harus memberikan pelayanan yang maksimal sebagai rasa kepeduliannya terhadap pelanggan. Memberikan layanan yang baik dapat meningkatkan ketertarikan dan kesan positif pada bisnis tersebut melalui interaksi dengan konsumen untuk memberikan solusi dari permasalahan konsumen (Aisyah et al., 2023). Dalam lingkungan bisnis yang semakin kompetitif, perusahaan perlu memastikan bahwa layanan yang diberikan efektif dan efisien. Khususnya pada era digital yang berkembang pesat sekarang ini, pergeseran industrialisasi dari konvensional menjadi digitalisasi sangat diperlukan untuk ketahanan perusahaan tersebut dalam persaingan dengan kompetitor lainnya. Oleh karena itu operasional layanan yang diberikan kepada pelanggan penting untuk dapat terintegrasi dengan sistem karena tuntutan perkembangan digitalisasi.

Dalam mengimplementasikan operasional layanan yang terintegrasi dengan sistem, perusahaan harus dapat memodelkan arsitektur perusahaannya secara tepat supaya menghasilkan kinerja kerja yang maksimal. Pemodelan arsitektur perusahaan dapat dibantu dengan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengolah data dan menghasilkan informasi dalam waktu yang efektif dan biaya yang efisien (Pratiwi et al., 2023). Terdapat beberapa metode yang dapat membantu pemodelan arsitektur perusahaan, salah satunya adalah dengan menggunakan kerangka kerja TOGAF ADM. Kerugian bagi perusahaan yang masih belum

memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi akan memerlukan waktu lebih lama dalam menghasilkan informasi sehingga dapat menghambat pekerjaan lainnya (Sutikno, 2022). Dengan adanya integrasi sistem, suatu perusahaan dapat meningkatkan efisiensi operasional layanannya, beradaptasi dengan cepat terhadap suatu perubahan, dan memiliki sistem rencana dalam mencapai tujuan jangka panjang.

Pada penelitian ini, perusahaan yang akan diteliti adalah PT X, dimana perusahaan ini merupakan perusahaan jasa untuk percetakan dan penerbitan buku. Penelitian ini membahas pemodelan arsitektur perusahaan menggunakan TOGAF ADM untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi PT X yakni operasional layanan yang masih manual dan belum terintegrasi sistem secara maksimal baik dari sisi karyawan maupun pelanggan. Pelanggan dari PT X adalah para penulis buku yang ingin mencetak dan menerbitkan bukunya. Dengan memodelkan arsitektur perusahaan PT X bagian operasional layanan, PT X dapat memiliki model arsitektur TI dan bisnis yang efektif dan terintegrasi.

2. LANDASAN TEORI

2.1 Operasional Layanan

Operasional layanan berfokus pada keterlibatan karyawan dengan konsumen dimana karyawan memiliki pemahaman yang menyeluruh dalam memanfaatkan *support tools* guna memberikan pelayanan kepada konsumen. Operasional layanan memiliki keterkaitan antar struktur komponen *hardware*, *software*, dan jaringan (Negara & Nugraha, 2021). Menggunakan teknologi informasi dalam operasional layanan adalah salah satu metode *best practice* untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan karena pelanggan

diberikan kebebasan, kenyamanan, kemudahan, dan kepercayaan dalam bertransaksi di dalam proses bisnis Perusahaan (Negara & Nugraha, 2021).

2.2 Integrasi Sistem

Pemanfaatan teknologi dan inovasi teknologi terbaru terus menerus tercipta dan digunakan untuk meningkatkan produktivitas serta efisiensi proses bisnis perusahaan. Pemanfaatan teknologi untuk integrasi sistem merupakan salah satu implementasi di sektor industri sebagai bentuk kemajuan bisnisnya (Ananda et al., 2023). Sistem sendiri merupakan rangkaian yang terdiri dari dua atau lebih komponen dimana komponen-komponen tersebut saling memiliki hubungan satu sama lain dan memiliki tujuan untuk mencapai suatu tujuan (Sutikno, 2022). Sistem yang dibuat bergantung kepada teknologi informasi. Ketergantungan tersebut guna untuk memenuhi kebutuhan perusahaan karena adanya bantuan teknologi informasi dapat meningkatkan produktivitas proses bisnis perusahaan (Fiqri & Sutabri, 2023). Dengan adanya integrasi sistem informasi, manajer perusahaan mempunyai kapabilitas untuk mengakses informasi perusahaan dan mengambil keputusan untuk proses bisnis secara mudah tanpa harus menunggu laporan maupun update berkala yang masih dihasilkan secara manual (Nawawi & Fazri, 2022). Sistem membantu perusahaan menjadi mudah untuk pertukaran dan pengelolaan data, serta pemrosesan dan penerimaan data, sehingga integrasi sistem dapat membuat suatu kontribusi besar dalam proses bisnis perusahaan.

Dalam menjalankan suatu proses bisnis perusahaan, pentingnya sistem yang dibuat untuk saling terintegrasi. Secara keseluruhan, sistem yang terintegrasi adalah sebuah rangkaian proses yang menghubungkan antara beberapa sistem komputerisasi dengan *software*, baik secara fisik maupun fungsional. Komponen sub-sub sistem digabungkan ke dalam satu sistem lalu menjadi satu kesatuan sistem yang utuh dan dapat menjalankan fungsi dari sub-sub sistem tersebut (Sabriansyah et al., 2020).

2.3 Arsitektur Perusahaan

Arsitektur perusahaan merupakan suatu kerangka kerja yang digunakan untuk manajemen perencanaan tujuan, tata kelola sistem perusahaan, dan mengarahkan operasi sistem supaya menghasilkan perencanaan yang terstruktur pada setiap aktivitas bisnis yang ada. Arsitektur perusahaan memastikan bahwa proses bisnis yang ada terkomputerisasi dengan baik ke dalam sistem informasi *database* menggunakan teknologi informasi (Leonidas & Andry, 2020). Dengan adanya pemodelan arsitektur perusahaan, perusahaan dapat terbantu dalam mencapai kualitas sistem bisnis yang baik, dimana arsitektur tersebut dipecah menjadi tiga fokus, yaitu arsitektur bisnis, arsitektur aplikasi dan data, serta arsitektur teknologi (Prianti & Papilaya, 2021). Arsitektur proses bisnis menggambarkan pemodelan setiap aktivitas bisnis yang dilakukan dalam perusahaan, dijabarkan alurnya sampai dapat memberikan *value* bagi konsumen. Arsitektur aplikasi dan data memberikan gambaran pemodelan tentang *software* apa saja yang

digunakan untuk menyimpan data, mengakses data, mengelola data, dan menjalankan sistem. *Software* yang digunakan dirancang dengan spesifik sehingga antara satu aplikasi dan data dengan aplikasi dan data lainnya dapat saling terintegrasi. Arsitektur teknologi adalah pemodelan yang menjelaskan bagaimana suatu perusahaan memanfaatkan teknologi dalam menjalankan proses bisnis yang ada serta menggunakan aplikasi atau *software* nya. Teknologi yang digunakan tersebut guna untuk mendukung proses yang terjadi di arsitektur bisnis dan arsitektur aplikasi dan data (Faddillah et al., 2019).

2.4 TOGAF ADM



Gambar 1. TOGAF ADM

Dalam memodelkan arsitektur perusahaan, terdapat beberapa kerangka kerja (*framework*) yang menjadi metode pengembangannya, salah satunya adalah TOGAF ADM (*The Open Group Architecture Framework*).

Metode TOGAF ADM mencakup sembilan tahapan, yakni satu tahapan persiapan dan delapan tahapan secara siklus (Angeline & Fibriani, 2021). Tahapan-tahapan tersebut adalah sebagai

berikut:

1. Preliminary

Tahapan yang memberikan penjelasan mengenai ruang lingkup arsitektur yang akan dianalisis, dimana bentuknya adalah 5W + 1H (*What, Where, Why, Who, When, How*).

2. Phase A : Architecture Vision

Merupakan tahapan yang mengidentifikasi visi, sumber daya, *stakeholders*, dan operasi yang berjalan dalam Perusahaan (Angeline & Fibriani, 2021). Identifikasi ini menganalisa siapa saja *stakeholder* yang terhubung dan apa tugas dari masing-masing *stakeholder*. Tidak hanya identifikasi *stakeholder*, namun juga identifikasi infrastruktur, operasi proses bisnis, *inbound & outbound logistics*, pemasaran yang dirangkum dalam satu diagram *value chain*. Dengan adanya identifikasi ini, perusahaan dapat memahami masalah yang sebenarnya sedang dialami lalu memikirkan solusinya.

3. Phase B : Business Architecture

Tahapan kedua yang menjelaskan tentang BMC (*Business Model Canvas*) dan arsitektur proses bisnis. Tahap ini menjelaskan alur proses bisnis yang terjadi secara urut dari awal sampai akhir yang ada pada pemodelan arsitektur proses bisnisnya. Tahapan ini juga memberikan gambaran BMC dengan tujuan untuk menguraikan komponen-komponen dalam bisnis (Angeline & Fibriani, 2021).

4. Phase C: Information System Architecture

Tahapan ini menjelaskan bagaimana perusahaan mengimplementasikan aplikasi untuk mengelola data dan informasi dalam satu kesatuan yang terintegrasi. Pada tahap ini, sistem informasi yang dimodelkan harus sesuai dengan kebutuhan perusahaan (Angeline & Fibriani, 2021).

5. Phase D : Technology Architecture

Pada tahap ini merupakan arsitektur teknologi yang menggambarkan teknologi apa saja yang digunakan oleh perusahaan dalam menjalankan arsitektur proses bisnis dan arsitektur aplikasi (Angeline & Fibriani, 2021).

6. Phase E : Opportunities and Solutions

Tahap ini mengidentifikasi peluang dan solusi yang dapat perusahaan optimalkan dengan menganalisa *gap* yang terjadi antara sistem lama dengan sistem baru (Angeline & Fibriani, 2021).

7. Phase F : Migrational Planning

Tahapan ini memberikan gambaran penyusunan resiko dan biaya transisi untuk mengubah perlahan implementasi dari sistem lama ke sistem baru (Angeline & Fibriani, 2021).

8. Phase G : Implementation Governance

Tahapan ini adalah manajemen perubahan untuk rencana implementasi sistem baru, seperti menyusun tim, menyusun manajemen proyek, maupun mendirikan suatu manajemen komunikasi (Nurul Marwiyah & Ophelia, 2023).

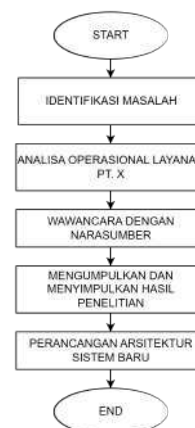
9. Phase H : Architecture Change Management

Tahapan ini adalah tahap membangun arsitektur proses manajemen untuk dasar arsitektur sistem yang baru (Rahayu et al., 2023).

10. Phase I : Requirements Management

Tahapan ini merupakan tahap akhir proses pemodelan arsitektur perusahaan, dimana tahapan ini mendukung seluruh siklus TOGAF ADM. Tahap ini memastikan bahwa semua kebutuhan (requirements) arsitektur sistem baru tercatat, dapat dilacak, dan diterapkan oleh perusahaan (Rahayu et al., 2023).

3. METODOLOGI



Gambar 2. Flowchart Langkah Penelitian

Metode penelitian yang digunakan untuk mendapatkan hasil penelitian yakni pendekatan kualitatif dengan wawancara kepada dua narasumber yang bekerja di PT X dan menganalisa operasional layanan yang berjalan pada PT X. Narasumber pertama menempati posisi sebagai manajer, sedangkan narasumber kedua menempati posisi sebagai karyawan. Keduanya mendapatkan perlakuan wawancara yang sama.

Dari hasil wawancara, didapatkan hasil berupa permasalahan pada operasional layanan, sehingga peneliti membuat rancangan arsitektur perusahaannya dengan menggunakan metode TOGAF ADM. Pembuatan arsitektur perusahaan pada operasional layanan yang baru membutuhkan waktu selama dua bulan untuk analisa dan memodelkan arsitektur perusahaannya. Hasil pemodelan arsitektur perusahaan yang baru ini dapat meningkatkan keefektifan dan keefisienan proses operasional layanan PT X.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peningkatan efisiensi strategi perencanaan dan integrasi sistem pada PT X dimana menggunakan penerapan TOGAF ADM digambarkan ke dalam 3 bentuk arsitektur yaitu *Business Process Architecture, Application Services &*

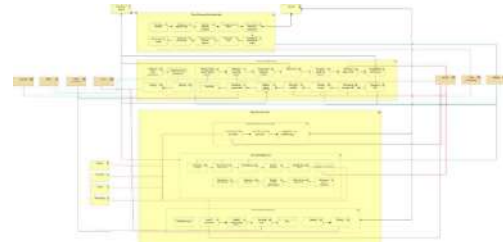
Data Services Architecture, dan Technology Services Architecture.

4.1 Preliminary Phase

<i>Drivers</i>	<i>Deskripsi</i>
<i>What</i> (apa yang dianalisis?)	ruang lingkup arsitektur perusahaan PT X dalam mengoptimalkan operasional layanan
<i>Who</i> (siapa yang menjadi narasumber?)	manajer dan karyawan PT X
<i>When</i> (berapa lama penelitian ini dilakukan?)	Agustus - September 2024
<i>Where</i> (dimana penelitian dilakukan?)	Lokasi PT X
<i>Why</i> (kenapa dilakukan penelitian ini?)	operasional layanan <i>online</i> yang belum terintegrasi sistem sehingga beberapa tahapan masih harus dikerjakan secara manual, baik dari segi karyawan maupun pelanggan (penulis buku)
<i>How</i> (bagaimana menemukan solusi untuk penelitian ini?)	memodelkan arsitektur perusahaan sistem baru dengan menggunakan metode TOGAF ADM

Tabel 1. 5W+ 1H Perencanaan Arsitektur Perusahaan PT X

4.2 Phase B: Business Process Architecture



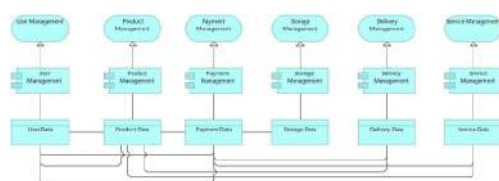
Gambar 3. Arsitektur Proses Bisnis Pada *Business Process Architecture* menggambarkan 3 proses bisnis utama yang ada pada PT X. bisa dilihat pada gambar 3 terdapat 3 proses utama yaitu pada proses pengajuan penerbitan buku, pelanggan harus melalui beberapa langkah untuk menerbitkan buku di PT X. Proses dimulai dengan pelanggan melakukan *login*, kemudian menghubungi admin untuk mendiskusikan konsep buku dan menentukan biaya yang harus dibayar. Selanjutnya, pelanggan dapat mendaftar secara *online* dengan mengisi informasi yang diperlukan, mengisi formulir yang tersedia, melakukan pembayaran, dan mengirimkan naskah.

Proses penerbitan melibatkan banyak pihak karena merupakan inti dari perusahaan. Tahap pertama dimulai dengan bagian administrasi yang akan memeriksa *invoice* dan informasi penulis. Setelah semuanya terverifikasi, naskah yang diunggah oleh penulis akan memasuki tahap selanjutnya seperti proses tata letak, desain, pengajuan ISBN, verifikasi di Google, pembuatan sertifikat, penerbitan versi *e-book*, pencetakan buku fisik, dan pengiriman buku kepada penulis. Dalam proses ini, karyawan, editor, pelanggan, pihak percetakan, dan kurir akan terlibat.

Proses ini berfokus pada penjualan buku cetak dari PT X. Perusahaan memanfaatkan *platform e-commerce* yang tersedia untuk menjual buku. Pelanggan yang tertarik membeli buku fisik dapat mencari buku tersebut melalui *website* perusahaan atau langsung

mengunjungi *platform e-commerce* yang digunakan. Tim perusahaan juga berperan penting dalam proses ini, mulai dari memeriksa pesanan, mengecek stok barang, proses pengemasan, hingga mengatur pengiriman buku agar sampai ke pelanggan dengan aman.

4.3 Phase C: Application Services & Data Services Architecture



Gambar 4. Arsitektur Aplikasi dan Data PT X memiliki enam layanan aplikasi yang mendukung proses arsitektur bisnis. Pertama, Manajemen Pengguna memastikan setiap aktor memiliki hak akses sesuai kebutuhan bisnis. Fitur ini mencakup *login* ke situs web PT X untuk melihat dan mendaftar, *login* ke situs tim PT X yang hanya diakses oleh tim internal dan eksternal, serta *login* ke *platform e-commerce* di mana pelanggan dapat membeli buku dan admin dapat mengelola katalog.

Kedua, Manajemen Produk mendukung pengembangan produk dan jasa sesuai kebutuhan pelanggan, seperti publikasi buku digital, pencetakan buku fisik, seminar, edukasi, penjualan buku melalui *e-commerce*, dan dukungan pengiriman buku. Ketiga, Manajemen Pembayaran menyediakan transaksi pembayaran digital melalui berbagai bank dan *e-wallet*. Penulis dan pelanggan dapat memilih paket dan metode pembayaran yang tersedia.

Keempat, Manajemen Penyimpanan menyediakan penyimpanan Cloud untuk file naskah dan informasi pendukung publikasi, terhubung melalui Google Drive. Kelima, Manajemen Pengiriman menyediakan pelacakan pengiriman buku agar pelanggan dapat memantau lokasi buku selama proses pengiriman. Keenam, Manajemen

Layanan menyediakan layanan dari pendaftaran hingga pengiriman buku dengan pembaruan proses yang terus-menerus. Layanan ini mencakup tim yang bertanggung jawab dari input data hingga penerbitan buku, tim editor yang memeriksa naskah, tim yang mengelola pencetakan dan pengiriman buku, serta tim yang menyelenggarakan seminar atau acara bedah buku bagi penulis yang menginginkannya.

Enam komponen aplikasi mendukung layanan tersebut, yaitu Manajemen Pengguna, Manajemen Produk, Manajemen Pembayaran, Manajemen Penyimpanan, Manajemen Pengiriman, dan Manajemen Layanan. Masing-masing komponen ini menyediakan data untuk proses informasi bagi pelanggan, termasuk data pengguna, produk, transaksi pembayaran, penyimpanan *file*, pelacakan pengiriman, dan layanan yang digunakan pelanggan.

Database situs web PT X terdiri dari enam tabel dengan *field* masing-masing. Tabel *user_management_data* mencakup data seperti ID, nama lengkap, email, nomor telepon, dan peran pengguna. Tabel *product_management_data* berisi data produk seperti ID buku, nama buku, nama penulis, nama penerbit, nomor ISBN, tanggal terbit, dan sinopsis buku. Tabel *payment_management_data* mencakup data transaksi pembayaran seperti rekening penerbit, tanggal transaksi, paket pembelian, total pembayaran, metode pembayaran, dan status pembayaran.

Selanjutnya, tabel *storage_management_data* menyimpan data penyimpanan *file* seperti nama *folder*, nama *file*, nama pembuat *file*, lokasi *file*, tanggal pembuatan, tanggal *edit*, dan nama editor terakhir. Tabel *delivery_management_data* berisi data pengiriman seperti nomor resi, nama pengirim, nama penerima, tanggal pengiriman, alamat pengirim, alamat penerima, nomor telepon pengirim dan

penerima, serta status pengiriman. Terakhir, tabel `service_management_data` mencakup data layanan seperti nama naskah, nama karyawan, nama pelanggan, tanggal dan jam mulai serta akhir layanan, status layanan, dan catatan. Semua tabel tersebut terintegrasi melalui `field management_data` sebagai kode unik.

4.4 Phase D: Technology Architecture

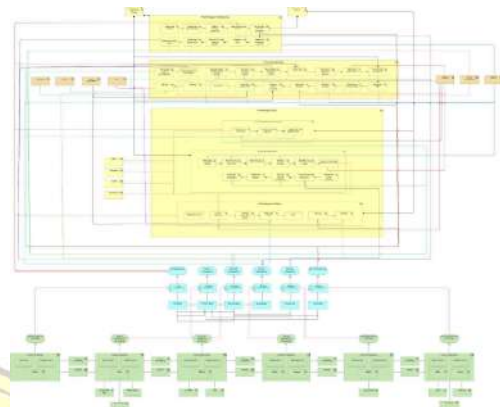


Gambar 5. Arsitektur Teknologi

PT X menggunakan beberapa komponen teknologi untuk mendukung implementasi layanan aplikasinya. Enam layanan teknologi utama yang ditawarkan adalah Teknologi Manajemen Pengguna, Produk, Pembayaran, Penyimpanan, Pengiriman, dan Layanan. Masing-masing menyediakan infrastruktur IT untuk memastikan proses bisnis berjalan efisien dan memenuhi kebutuhan pelanggan.

Perangkat yang digunakan meliputi beberapa unit komputasi awan (*Cloud Computing* 1 hingga 6), yang mendukung layanan teknologi spesifik. Setiap unit terdiri dari server web dengan LiteSpeed Web Server yang mendukung PHP, basis data MySQL, dan perangkat keras seperti laptop dengan RAM minimal 4GB dan prosesor yang memadai. Penyimpanan *file* menggunakan *cloud computing* seperti Google Drive, dan sistem operasi yang digunakan adalah Windows, Linux, atau MacOS. PT X juga berkolaborasi dengan pihak ketiga seperti Google Play Books, *platform e-commerce*, jasa pengiriman, Canva, Photoshop, dan Perpustakaan Nasional untuk mendukung proses bisnis dan layanan kepada pelanggan.

4.5 Blueprint / Cross-Layer View



Gambar 6. Algoritma Penulisan Makalah TRANSIT

Blueprint atau *Cross-Layer View* adalah representasi komprehensif yang menggabungkan tiga fase utama dalam pengembangan arsitektur perusahaan: Arsitektur Bisnis, Arsitektur Sistem Informasi, dan Arsitektur Teknologi. Dalam konteks PT X, *Blueprint* ini menggambarkan bagaimana proses bisnis perusahaan didukung oleh sistem informasi yang tepat, serta infrastruktur teknologi yang diperlukan untuk menjalankan sistem tersebut. Dengan mengintegrasikan ketiga fase ini, PT X dapat memastikan bahwa setiap komponen mulai dari layanan bisnis, aplikasi, data, hingga perangkat teknologi bekerja secara harmonis. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan efisiensi operasional, memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, dan beradaptasi dengan perkembangan teknologi serta kebutuhan pasar secara efektif.

5. KESIMPULAN

Dalam merancang arsitektur untuk situs *website* PT X, metode ADM (*Architecture Development Method*) dari TOGAF digunakan sebagai pendekatan terstruktur yang selaras dengan visi dan misi organisasi melalui identifikasi kebutuhan serta analisis lingkungan bisnis dan teknologi. PT X menyusun

rencana implementasi yang menjadi panduan pengembangan situs, mencakup pemilihan teknologi tepat, integrasi dengan sistem yang ada, pengembangan fitur spesifik, manajemen waktu dan sumber daya, serta strategi implementasi efektif untuk memastikan pencapaian tujuan. Proses ini dimulai dengan menganalisis proses bisnis, fungsi bisnis, dan permasalahan yang dihadapi untuk memahami kebutuhan dan tantangan dalam penerbitan buku, kemudian mengembangkan arsitektur informasi meliputi arsitektur data, aplikasi, dan teknologi untuk membangun sistem yang efektif dan efisien, meningkatkan pengelolaan data, mengembangkan aplikasi relevan, dan memanfaatkan teknologi secara optimal dalam mendukung operasional bisnis.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Pertama-tama, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada orang tua saya atas dukungan mereka dalam menyelesaikan jurnal ini. Tanpa kehadiran dan sokongan mereka, saya mungkin tidak dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Segala pencapaian saya hari ini tidak lepas dari restu dan dukungan mereka.

Saya juga berterima kasih kepada Universitas Pradita atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan selama menempuh pendidikan. Dukungan dari universitas telah memberikan saya wawasan dan pengetahuan berharga yang membantu dalam penyelesaian jurnal ini.

Tidak lupa, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada Bapak Wahyu Tisno Atmojo atas kesempatan dan kepercayaan yang beliau berikan. Terima kasih atas bimbingan, arahan, dan motivasi yang telah membantu saya menulis dan menyelesaikan jurnal ini dengan baik.

Terakhir, namun tidak kalah penting, terima kasih kepada teman-teman saya. Dukungan, motivasi, dan semangat yang kalian berikan menjadi sumber inspirasi

bagi saya dalam menyelesaikan tugas ini. Kata-kata positif dan semangat kalian sangat berarti bagi saya.

DAFTAR PUSTAKA

- syah, H., Andriani, D., Kurnia Octaviani, L., March Syahadat, R., Ramadhani, I., Agus Mokodompit, E., Afrilian, P., Djati Satmoko, N., Hayati, R., & Satriawati, Z. (2023). *Manajemen Operasional Layanan Kepariwisata*. www.freepik.com
- anda, A. S. P., Ii Munadhif, I. M., Isa, I. R., Ryan, R. Y. A., & Rini, R. I. (2023). Integrasi Sistem Komunikasi Modbus TCP/IP pada PLC Siemens S7-1200, ESP32, dan HMI. *Jurnal Elektronika Dan Otomasi Industri*, 10(2), 234–244. <https://doi.org/10.33795/elkolind.v10i2.3254>
- geline, D., & Fibriani, C. (2021). Perencanaan Arsitektur Enterprise Menggunakan TOGAF ADM (Studi Kasus: Kantor Desa Lembang). *Journal of Information Systems and Informatics*, 3(2). <http://journal-isi.org/index.php/isi>
- ddillah, U., Nurfa, ;, Syamsiah, O., & Purwandani, ; Indah. (2019). Pemodelan Enterprise Arsitektur Sistem Informasi Penjualan Obat Menggunakan Kerangka TOGAF ADM. *IJSE-Indonesian Journal on Software Engineering*, 5(1), 114–122.
- qri, A. M., & Sutabri, T. (2023). Analisis Manajemen Layanan E - Learning Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Versi 3 Pada SMK Muhammadiyah 1 Palembang. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 74–80. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.122>
- onidas, J.-, & Andry, J. F. (2020). Perancangan Enterprise Architecture Pada PT. Gading Putra Samudra Menggunakan Framework TOGAF ADM. *Jurnal Teknoinfo*, 14(2), 71. <https://doi.org/10.33365/jti.v14i2.642>
- awawi, M., & Fazri, E. (2022). Integrasi Sistem ERP, Arus Informasi Dan Kualitas Informasi. *Jurnal Akademi Akuntansi*, 5(1), 88–101. <https://doi.org/10.22219/jaa.v5i1.18054>
- egara, E. S., & Nugraha, W. (2021). Analisis Layanan TI Pada Domain Service Operation Dengan Menggunakan Framework ITIL V3. In *Jurnal Sistem Informasi Musirawas Winata Nugraha* (Vol. 6, Issue 2).
- urul Marwiyah, S., & Ophelia, C. S. (2023). Perancangan Arsitektur Sistem Informasi

- Menggunakan Togaf ADM. *Media Online*, 3(6), 1162–1169. <https://doi.org/10.30865/klik.v3i6.861>
- Pratiwi, A., Raihan Mubarak, M., Fauji Nugroho, R., Bina Sarana Informatika, U., Kramat Raya No, J., Senen, K., Jakarta Pusat, K., & Khusus, D. (2023). Integrasi Sistem Inventory Melalui Pendekatan Metode Waterfall. *Jurnal INSAN (Journal of Information Systems Management Innovation*, 3(1). <http://jurnal.bsi.ac.id/index.php/jinsan>
- Prianti, M., & Papilaya, F. S. (2021). Perencanaan Strategis Sistem Informasi Di Sinode GKJ Menggunakan Enterprise Architecture Planning Framework. *Journal of Information Systems and Informatics*, 3(2). <http://journal-isi.org/index.php/isi>
- Rahayu, N. V. D., Toscany, A. N., & Irawan, B. (2023). Perencanaan Arsitektur Enterprise Menggunakan Togaf Adm Pada Kantor Desa Sapta Mulia Kecamatan Rimbo Bujang. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3, 5656–5672. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>
- Sabriansyah, M. F., Dhika, Y. F., Isnain, M., Rahim, A., Syaputra, R., & Utama, D. Q. (2020). Sistem Integrasi Booking Pada Aplikasi Klinik/Rumah Sakit Dengan Menggunakan Shortest Path. *E-Proceeding of Engineering*.
- Siswanto, H., Adhilla, F., Kunci, K., Produk, K., Layanan, K., Tanggap, D., & Pelanggan, K. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pasar Bisnis (Studi pada CV Kreasindo Mitra Pratama). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*.
- Sutikno, A. (2022). Sistem Informasi Penggajian Karyawan PT Metagra Menggunakan Metode Waterfall. *JUPIKOM*, 1(2).