

ABSTRACT

This final project paper covers primarily in documentation relating to company architectures using Business Reference Model Federal Enterprise Architecture approach. The purpose of this documentation is to identify and model the company architectures into points owned by Business Reference Model as *Development* and system integration processes.

The Enterprise Architectures Modeling using this Business Reference Model has covered Enterprise Architecture areas based on concepts owned by Institute For Enterprise Architecture *Developments*, which are people, process, business and *technology*.

The method used in documenting process was by interview and data inquiries to the data sources in the company. Based on this documentation result, it has been found that Business Reference Model can be applied in the company.

Keywords : Federal Enterprise Architecture, Business Reference Model

DAFTAR ISI

PRAKATA.....	i
ABSTRACT	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
DAFTAR SINGKATAN.....	ix
DAFTAR ISTILAH/GLOSSARY	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang Masalah.....	1
I.2 Rumusan Masalah	1
I.3 Tujuan Pembahasan	1
I.4 Ruang Lingkup Kajian	1
I.5 Sumber Data.....	2
I.6 Metode dan Teknik Penelitian	2
I.7 Sistematika Penyajian.....	2
BAB II KAJIAN TEORI.....	4
II.1 <i>Enterprise Architecture</i>	4
II.2 <i>Federal Enterprise Architecture (FEA) [4]</i>	5
II.3 <i>Business Reference Model (BRM) [5]</i>	6
II.3.1 <i>Service for Customer</i> (Layanan untuk Konsumen).....	7
II.3.2 <i>Mode of Delivery</i>	8
II.3.2.1 <i>Knowledge Creation and Management</i> (Penciptaan Pengetahuan dan Manajemen).....	8
II.3.2.2 <i>Regulatory Compliance and Enforcement</i> (Regulasi dan Penegakan).....	9
II.3.3 <i>Support Delivery of Service</i>	9
II.3.3.1 <i>Controls and Oversight</i> (Kontrol dan Kekeliruan).....	9
II.3.3.2 <i>Internal Risk Management and Mitigation</i> (Manajemen Resiko Internal dan Penanggulangannya).....	10
II.3.3.3 <i>Regulatory Development</i> (Pengembangan Peraturan)	10
II.3.3.4 <i>Strategic Planning</i> (Perencanaan Strategis).....	11
II.3.3.5 <i>Public Affairs</i>	11
II.3.4 <i>Management of Enterprise Resource</i> (Manajemen Sumber Daya Perusahaan)	12
II.3.4.1 <i>Human Resource Management</i> (Manajemen Sumber Daya Manusia).....	12
II.3.4.2 <i>Financial Management</i> (Manajemen Keuangan)	13
II.3.4.3 <i>Administrative Management</i> (Manajemen Administratif)....	14
II.3.4.4 <i>Supply Chain Management</i> (Manajemen Rantai Suplai)....	14
II.3.4.5 <i>Information and Technology Management</i> (Informasi dan Manajemen Teknologi)	15
BAB III ANALISIS DAN PEMODELAN	17
III.1 <i>Service for Customer</i> (Layanan untuk Konsumen)	17

III.1.1	<i>End Customer</i> (Konsumen Akhir).....	17
III.1.2	<i>Franchisee</i> (Mitra Waralaba).....	19
III.2	<i>Mode of Delivery</i>	22
III.2.1	<i>Knowledge Creation and Management</i> (Penciptaan Pengetahuan dan Manajemen)	22
III.2.1.1	<i>Research and Development</i> (Penelitian dan Pengembangan)	22
III.2.1.2	<i>General Purpose and Statistics</i> (Tujuan Umum dan Data Statistik)	46
III.2.2	<i>Regulatory Compliance and Enforcement</i> (Regulasi dan Penegakan).....	47
III.2.2.1	<i>Inspection and Auditing</i> (Pengawasan dan Audit).....	47
III.2.2.2	<i>Standard Setting</i> (Standar Pengaturan).....	50
III.3	<i>Support Delivery of Service</i>	51
III.3.1	<i>Controls and Oversight</i> (Kontrol dan Kekeliruan)	52
III.3.1.1	<i>Program Evaluation</i> (Program Evaluasi).....	52
III.3.1.2	<i>Program Monitoring</i> (Program Pengawasan).....	56
III.3.2	<i>Internal Risk Management and Mitigation</i> (Manajemen Resiko Internal dan Penanggulangannya)	61
III.3.2.1	<i>Internal Risk Management</i> (Manajemen Resiko Internal) .	61
III.3.2.2	<i>Mitigation</i> (Penanggulangan).....	62
III.3.3	<i>Regulatory Development</i> (Pengembangan Peraturan).....	63
III.3.4	<i>Strategic Planning</i> (Perencanaan Strategis).....	71
III.3.5	<i>Public Affairs</i>	73
III.3.5.1	<i>Customer Service</i> (Layanan Pelanggan).....	74
III.3.5.2	<i>Official Information Dissemination</i> (Informasi Resmi)	79
III.4	<i>Management of Enterprise Resource</i> (Manajemen Sumber Daya Perusahaan)	80
III.4.1	<i>Human Resource Management</i> (Manajemen Sumber Daya Manusia).....	81
III.4.1.1	<i>Benefit Management</i> (Manajemen Manfaat).....	81
III.4.1.2	<i>Personal Management</i> (Manajemen Perorangan)	85
III.4.1.3	<i>Payroll Management and Expense</i> (Manajemen Gaji dan Biaya) Error! Bookmark not defined.	
III.4.1.4	<i>Resource Training and Development</i>	90
III.4.1.5	<i>Staff Recruitment and Employment</i>	92
III.4.1.6	<i>Organization and Position Management</i>	97
III.4.2	<i>Financial Management</i> (Manajemen Keuangan).....	99
III.4.2.1	Hutang Dagang	100
III.4.2.2	Penerimaan	101
III.4.2.3	Kas Operasional (Kas Kecil dan Kas Besar)	104
III.4.2.4	Sistem dan Prosedur Serah Terima Omzet	105
III.4.3	<i>Administrative Management</i>	106
III.4.3.1	<i>Facilities, Fleet and Equipment Management</i> (Fasilitas, Armada, dan Manajemen Peralatan)	106
III.4.3.2	<i>Help Desk Services</i> (Layanan Bantuan).....	108
III.4.3.3	<i>Security Management</i> (Manajemen Keamanan).....	113
III.4.3.4	<i>Travel</i>	113

III.4.3.5	<i>Workplace Policy Development and Management</i> (Pengembangan Kebijakan Kerja dan Manajemen).....	114
III.4.4	<i>Supply Chain Management</i> (Manajemen Rantai Suplai).....	115
III.4.4.1	<i>Purchasing</i> (Pembelian)	116
III.4.4.2	<i>Receiving</i> (Penerimaan).....	116
III.4.4.3	<i>Logistic Management</i> (Manajemen Logistik).....	117
III.4.4.4	<i>Distribution</i> (Pendistribusian).....	119
III.4.5	<i>Information and Technology Management</i> (Manajemen Informasi dan Teknologi)	119
III.4.5.1	<i>Lifecycle / Change Management</i> (Manajemen Perubahan) Error! Bookmark not defined.	
III.4.5.2	<i>System Development</i> (Pengembangan Sistem)	130
III.4.5.3	<i>System Maintenance</i> (Pemeliharaan Sistem).....	133
III.4.5.4	<i>IT Infrastructure Maintenance</i> (Pemeliharaan Infrastruktur IT)	143
III.4.5.5	<i>IT Security</i> (Keamanan IT)	151
BAB IV	SIMPULAN DAN SARAN	154
IV.1	Simpulan	154
IV.2	Saran	157
DAFTAR PUSTAKA		xiv

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Elemen Enterprise Architecture	5
Gambar 2 Komponen FEA	6
Gambar 3 Flow Chart Pengajuan Waralaba	21
Gambar 4 Statistik Income Tahun 2008	47
Gambar 5 SOP Pemeriksaan Audit	48
Gambar 6 Struktur Organisasi Pusat	99
Gambar 7 Struktur Organisasi Cabang	99
Gambar 8 Alur Armada Truk	108
Gambar 9 Supply Chain	115
Gambar 10 SOP Pengajuan <i>User</i> Baru	121
Gambar 11 SOP Pengajuan Perubahan Modul Aplikasi	122
Gambar 12 SOP Perubahan <i>Password</i>	123
Gambar 13 Flow Change <i>Management</i> Penambahan <i>Hardware</i>	124
Gambar 14 Flow Change <i>Management</i> Perbaikan <i>Hardware</i>	125
Gambar 15 Struk Terima Uang	129
Gambar 16 Struk X-Read	130
Gambar 17 Struk ambil Uang	130
Gambar 18 Icon Vodafone	137
Gambar 19 Setup Koneksi Vodafone	137
Gambar 20 Navigator Menu Vega <i>Software</i>	140
Gambar 21 Network Diagram Manajerial Pusat	144
Gambar 22 Network Diagram Toko	145
Gambar 23 Network Diagram Cabang ke Pusat	145

DAFTAR TABEL

Tabel I Dana Investasi	20
Tabel II Rancangan Perencanaan ISO 9001:2000	46
Tabel III Nilai Daya Tarik Lokasi	56
Tabel IV Tingkat Pelanggaran Mangkir	70
Tabel V Pengurangan Hak Cuti	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Form Data Karyawan	A-1
Lampiran B Form Survey Lokasi	B-1
Lampiran C Form Penilaian Prestasi Kerja	C-1
Lampiran D Form Kuisoner	D-1
Lampiran E Planogram	E-1
Lampiran F Job Description	F-1
Lampiran G Form Repair dan <i>Maintenance</i>	G-1
Lampiran H Riwayat Hidup / CV Penulis	H-1

DAFTAR SINGKATAN

ADCS (Automatic Data Communication System)
BRM (Business Reference Model)
CIO (Chief *Information* Officer)
COMLET (Communication Letter)
DRM (Data Reference Model)
FAR (Final Audit Report)
FEA (Federal Enterprise Architecture)
FIFO (First In First Out)
IFEAD (Institute for Enterprise Architecture *Developments*)
ISO (International Standard *Organization*)
JAMSOSTEK (Jaminan Sosial Tenaga Kerja)
MD (Merchandising)
NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)
PKP (Pengusaha Kena Pajak)
PO (Purchase Order)
POS (Point Of *Sales*)
PRM (Performance Reference Model)
SMM (Sistem Manajemen Mutu)
SOP (System Operational Procedure)
SRM (*Service* Reference Model)
SWOT (Strength Weakness Opportunities and Threath)
THR (Tunjangan Hari Raya)
TOP (Term of Payment)
TRM (Technical Reference Model)
VPN (Virtual Private Network)
WNI (Warga Negara Indonesia)

DAFTAR ISTILAH/GLOSSARY

Administrative Management mencakup manajemen dan pemeliharaan sehari-hari infrastruktur internal perusahaan.

Benefit Management merupakan manajemen administrasi yang memberikan manfaat bagi karyawannya seperti uang sakit, uang transportasi dll.

Bisnis merupakan suatu proses dalam menjual barang atau jasa untuk memperoleh keuntungan.

Controls and Oversight memastikan bahwa operasi dan program perusahaan serta mitra bisnis mematuhi ketentuan sistem dan peraturan yang berlaku yang bisa diterapkan untuk mencegah penipuan dan penyalahgunaan.

Customer Service mendukung kegiatan yang berkaitan dengan layanan perusahaan kepada pelanggan mengenai informasi produk dan jasa.

Enterprise architecture adalah kerangka komprehensif yang digunakan untuk mengatur dan meluruskan suatu organisasi Teknologi Informasi (TI) aset, orang, operasi, dan proyek-proyek dengan karakteristik operasional. Dengan kata lain, arsitektur perusahaan mendefinisikan bagaimana informasi dan teknologi akan mendukung operasi bisnis dan memberikan manfaat bagi bisnis.

Facilities, Fleet and Equipment Management meliputi operasi dari kantor, mesin, dan asset lainnya yang dimiliki perusahaan.

Financial Management meliputi penggunaan informasi keuangan untuk mengukur, beroperasi dan memprediksi efektivitas dan efisiensi kegiatan suatu entitas dalam kaitannya dengan tujuan.

General Purpose Data and Statistics termasuk kegiatan dalam menyediakan data statistik dan yang berhubungan informasi yang berkenaan dengan keadaan saat ini seperti tenaga kerja, statistik penjualan, dll.

Help Desk Service merupakan layanan dalam menanggapi pertanyaan teknis dalam aktivitas perusahaan.

Human Resource Management mencakup semua aktivitas yang berhubungan dengan perekrutan karyawan dan manajemen personil.

Information and Technology Management menyertakan koordinasi informasi, teknologi dan sumber daya sistem yang dibutuhkan untuk mendukung atau menyediakan layanan.

Inspection and Auditing meliputi metode pemeriksaan dan tinjauan kegiatan untuk memastikan diatur sesuai dengan standar untuk kegiatan yang diatur.

Internal Risk Management and Mitigation meliputi semua kegiatan yang berkaitan dengan proses analisis yang hubungannya untuk menentukan resiko dan langkah-langkah yang tepat.

IT Infrastructure Maintenance melibatkan perencanaan, desain dan pemeliharaan infrastruktur TI secara efektif untuk mendukung kebutuhan otomatis seperti platform, jaringan, server, printer, dll.

IT Security melibatkan semua fungsi yang berhubungan dengan keamanan dari data perusahaan melalui penciptaan keamanan dan kebijakan layanan keamanan.

Knowledge Creation and Management meliputi program dan kegiatan perusahaan dalam menciptakan atau mengembangkan sebuah badan atau menetapkan pengetahuan, dan menganalisis yang dapat memberikan manfaat bagi perusahaan.

Lifecycle/ Change Management melibatkan proses yang memfasilitasi kelancaran evolusi, komposisi, tenaga kerja dan transisi dari desain dan pelaksanaan perubahan sistem sumber daya.

Management of Enterprise Resource mengacu pada *back office* yang mendukung aktivitas perusahaan agar perusahaan dapat beroperasi secara efektif.

Mode of Delivery adalah bidang yang menggambarkan perusahaan dengan menggunakan mekanisme untuk mencapai tujuan perusahaan atau layanan untuk konsumen.

Official Information Dissemination mencakup semua upaya untuk memberikan informasi resmi perusahaan kepada pelanggan dan masyarakat umum.

Organization and Position Management merupakan struktur organisasi dan posisi yang membuat kinerja karyawan sesuai dengan lingkup kerjanya.

Payroll Management and Expense meliputi manajemen keuangan untuk penggajian karyawan dan biaya-biaya lainnya yang diberikan untuk karyawan.

People adalah orang-orang yang berperan penting dalam menjalankan aktivitas perusahaan.

Personal Management meliputi manajemen umum mengenai data-data pribadi karyawannya seperti data identitas, kartu keluarga, riwayat pekerjaan, keahlian, dll.

Planogram adalah merupakan visual diagram yang menggambarkan secara rinci di mana setiap produk ritel harus ditempatkan dan sesuai dengan kategori produk.

Program Evaluation meliputi analisis internal dan eksternal efektivitas program dan penetapan sebagai tindakan korektif yang tepat.

Program Monitoring meliputi pengumpulan data kegiatan yang diperlukan untuk menentukan efektivitas internal dan eksternal program dan sejauh mana aktivitas tersebut berjalan sesuai dengan peraturan atau kebijakan yang ada.

Proses adalah aktivitas yang didesain untuk kepentingan suatu tujuan tertentu sebagai urutan aktivitas yang mengubah *input* menjadi *output*.

Public Affairs melibatkan pertukaran informasi dan informasi antara perusahaan dengan konsumen atau masyarakat sebagai interaksi antara perusahaan dengan konsumennya.

Regulatory Compliance and Enforcement meliputi kegiatan pemantauan dan pengawasan tertentu dalam aktivitas perusahaan.

Regulatory Development meliputi kegiatan yang terkait dengan mengembangkan peraturan, kebijakan dan petunjuk untuk melaksanakan peraturan tersebut.

Research and Development melibatkan pengumpulan analisa data, penyebaran hasil, dan pengembangan produk baru, metodologi dan ide.

Resource Training and Development meliputi aktivitas dalam mengembangkan karyawan perusahaan secara formal. Di mana setiap karyawan berhak memiliki kompetensi dan keterampilan untuk turut serta dalam program pelatihan dan pengembangan karyawan.

Security Management melibatkan perlindungan fisik perusahaan mengenai personil, asset dan fasilitas.

Service for Customer merupakan *Business Area* yang menggambarkan dan mengidentifikasi misi dan tujuan perusahaan yang berkaitan dengan layanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen.

Staff Recruitment and Employment merupakan prosedur untuk merekrut dan memilih calon karyawan yang berkualitas, produktif, dan memiliki keterampilan yang tepat sesuai dengan prinsip-prinsip sistem rekrutmen.

Standard Setting meliputi pembentukan batas yang diijinkan yang berfungsi untuk memantau dan mengontrol kegiatan dengan batas yang diijinkan.

Strategic Planning memerlukan penetapan tujuan jangka panjang dan identifikasi pendekatan yang terbaik untuk mencapai tujuan tersebut. *Strategic Planning* dapat tertuang ke dalam visi dan misi perusahaan sebagai perencanaan tujuan jangka pendek maupun jangka panjang perusahaan.

Supply Chain Management melibatkan pembelian, dan keseluruhan manajemen pengadaan barang dan jasa. Di mana perusahaan mengatur manajemen pengadaan barang dan distribusi agar barang dan jasa sampai ke konsumen.

Support Delivery of Service menyediakan kebijakan kritis, terencana, fondasi manajerial untuk mendukung operasi perusahaan.

System Development mendukung semua kegiatan yang berkaitan dengan design dan pengembangan aplikasi perangkat lunak.

System maintenance mendukung semua kegiatan yang berkaitan dengan pemeliharaan design yang di rancang dalam aplikasi perangkat lunak.

Teknologi dalam pengertian *enterprise architecture* adalah teknologi di mana dapat mengatur aktivitas bisnis dengan baik untuk tercapainya otomatisasi kerja.

Travel melibatkan kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan, persiapan dan pemantauan yang berhubungan dengan perjalanan karyawan yang di tugaskan di luar daerah territorial perusahaan.

Workplace Policy Development and Management merupakan kebijakan yang dilakukan perusahaan dalam seluruh aktivitas karyawan seperti kode pakaian, waktu pelaporan, dll.