

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT. TELKOM, Tbk adalah suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang jasa Telekomunikasi. PT TELKOM menyediakan sarana dan jasa layanan Telekomunikasi dan informasi kepada masyarakat luas sampai ke pelosok daerah di seluruh Indonesia. PT TELKOM yang bertindak sebagai *market leader* dalam penyediaan produk layanan jasa telekomunikasi yang menguasai produk layanan telekomunikasi dan informasi terkemuka di Indonesia, dituntut untuk selalu mengelola bisnis melalui praktek - praktek terbaik dengan mengoptimalkan sumber daya manusia yang unggul, membangun kemitraan yang saling menguntungkan, serta penggunaan teknologi yang kompetitif.

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) sangat mempengaruhi perusahaan dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelaksanaan proses bisnis dalam alur kerja di perusahaan. Tentu saja teknologi informasi yang digunakan harus memiliki kerangka arsitektur perusahaan (*Enterprise Architecture Framework*) agar lebih terstruktur dan memudahkan dalam pemahaman gambaran perusahaan. Gambaran itu dimulai dari elemen – elemen operasional, sistem – sistem yang ada, ataupun aturan dalam perusahaan. Maka dari itu, kerangka dalam arsitektur perusahaan perlu dikembangkan juga. Dalam mengembangkan *Enterprise Architecture* (EA), perlu diadopsi atau dikembangkan sendiri suatu kerangka (*framework*). Terdapat berbagai macam *framework* yang dapat dimanfaatkan untuk pengembangan *enterprise architecture*. Penggunaan dan pemilihan kerangka EA yang tepat akan mempercepat dan menyederhanakan pengembangan arsitektur, yaitu dengan memastikan cakupan yang lengkap dari solusi desain dan memastikan

arsitektur yang terpilih akan memudahkan dalam pengembangan di masa depan sebagai respon terhadap kebutuhan bisnis.

Kerangka (*framework*) *Enterprise Architecture* (EA) mengidentifikasi jenis informasi yang dibutuhkan untuk mendeskripsikan arsitektur *enterprise*, mengorganisasikan jenis informasi dalam struktur logis, dan mendeskripsikan hubungan antara jenis informasi tersebut. Informasi dalam arsitektur *enterprise* sering dikategorikan dalam model-model atau sudut pandang arsitektural. Terdapat berbagai macam *framework* yang dapat dimanfaatkan untuk pengembangan arsitektur *enterprise*, salah satunya adalah *DoD Architecture Framework* (DODAF), yang merupakan acuan yang dipakai dalam penulisan dan penyelesaian tugas akhir ini. Untuk memastikan bahwa proses pengembangan proses bisnis di PT Telkom telah mendukung pencapaian tujuan perusahaan, maka perlu dilakukan pemodelan proses bisnis dengan metode yang dipilih, agar dapat mengetahui bahwa teknologi pada sistem yang ada berjalan efektif, efisien, dan memenuhi kebutuhan perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Apa saja proses bisnis yang terdapat pada Telkom *Learning Center*?
2. Bagaimana menggambarkan proses bisnis yang ada dengan menggunakan metode – metode yang dipilih?
3. Bagaimana perusahaan mengelola data yang digunakan dalam memenuhi kebutuhan fungsi, proses, dan layanan bisnis?
4. Apakah solusi yang diberikan terhadap kekurangan sistem informasi?

1.3 Tujuan Pembahasan

Penelitian ini bermaksud untuk :

1. Mengetahui proses bisnis yang ada pada Telkom *Learning Center*.
2. Menggambarkan dan mendeskripsikan proses bisnis yang terdapat pada Telkom *Learning Center*, Bandung, dengan menggunakan produk yang sesuai pada *Department of Defense Architecture Framework* (DODAF).
3. Mengetahui proses pengelolaan data dalam Telkom *Learning Center* telah memenuhi fungsi dan layanan bisnis.
4. Mengetahui solusi kekurangan dari sistem informasi yang digunakan.

1.4 Ruang Lingkup Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka dilakukan pembatasan ruang lingkup kajian agar penelitian yang dilakukan dapat lebih fokus. Adapun pembatasan masalah tersebut adalah :

1. Penelitian dilakukan dengan studi kasus Telkom *Learning Center*, divisi *Multimedia Based Learning* (MBL)
2. Analisis dilakukan dengan DODAF (*Department of Defense Architecture Framework*) yang berfokus pada *Product OV-7* dan *Product SV-10*. Produk ini membahas cara Telkom *Learning Center* dalam melakukan pengaksesan sistem informasi yang berbasis web yang digunakan untuk mendukung jalannya proses bisnis di bagian Telkom *Learning Center*. Dimana diperlukan juga pengaksesan *database* sebagai metode kedua dalam pengambilan data yang diperlukan. Maka dari itu dilakukan proses dari *Product OV- 7* yang menghasilkan *Logical Data Model* sebagai gambaran aliran data dalam *database*. Setelah menghasilkan Logical Data Model dilakukan proses sekuensial dari *Product SV – 10*. Dimana untuk melihat aliran proses dari jalannya sistem *elearning* yang dipakai. Maka dari itu dilakukan *Product SV –*

10 sebagai gambaran aliran sistem dan aliran data yang terdapat pada *Product OV- 7*.

1.5 Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan untuk melengkapi laporan tugas akhir ini meliputi hasil wawancara dari pihak yang bersangkutan, observasi, buku, dan internet.

1.6 Sistematika Penyajian

Berikut ini adalah penjelasan dari sistematika penulisan dalam laporan tugas akhir di Telkom *Learning Center* :

Bab I PENDAHULUAN

Membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, sumber data, dan sistematika penyajian.

Bab II KAJIAN TEORI

Pada bab ini disajikan teori-teori dari berbagai buku yang dianggap relevan dengan permasalahan dan mendukung proses penyelesaian masalah serta akan dikemukakannya penjelasan tentang proses-proses DODAF yang dipakai selama penelitian

Bab III ANALISIS PEMODELAN

Mengevaluasi proses bisnis pada Telkom *Learning Center* yang berhubungan dengan tahapan DODAF yang diambil.

Bab IV SIMPULAN DAN SARAN

Merupakan bagian akhir dari laporan tugas akhir yang berisi kesimpulan dan saran dari seluruh kegiatan.