

Optimizing Enterprise Architecture: The Role of TOGAF in Driving Organizational Transformation

Andi Anggi Kemalasari^{1*}, Sutrisno²

¹Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Makassar, Indonesia

²Faculty of Teacher Training and Education, Universitas Mulawarman, Indonesia

*Corresponding e-mail: andi.anggi.kemalasari@unm.ac.id

ARTICLE INFO	ABSTRACT
Keywords: Enterprise architecture, TOGAF, organizational transformation Received: Jul 08, 2024 Accepted: Aug 12, 2024 Published: Aug 16, 2024	The rapid development of technology in this era does not rule out the possibility that every organization needs information technology as a medium to support the organization in achieving its goals. In the implementation of TOGAF, PT. Pos Indonesia follows the steps specified by the framework. First, they conduct an in-depth analysis of the needs and goals of the company. It involves understanding the organization's vision, mission, and business strategy as well as identifying areas of improvement that can result through implementing enterprise architecture. PT. Pos Indonesia conducts an inventory of its current architectural assets and resources, including IT infrastructure, applications, data, and business processes. It helps them in understanding the strengths and weaknesses present in their enterprise architecture. During the implementation phase, PT. Pos Indonesia implements the changes identified in the transformation plan. They integrate new technology solutions, improve business processes, and migrate data according to the desired enterprise architectural design. PT. Pos Indonesia conducts continuous monitoring and management of their corporate architecture. They ensure that the architecture is constantly relevant to business and technological changes taking place, and involve necessary updates and adjustments. Through the implementation of TOGAF, PT. Pos Indonesia can improve operational efficiency, increase adaptability to change, and accelerate their transformation initiatives. The framework assists them in integrating new technologies, improving service delivery, and increasing value for their customers.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license



1. INTRODUCTION

Perkembangan teknologi yang cukup pesat di era ini tidak menutup kemungkinan bahwa setiap organisasi membutuhkan teknologi informasi sebagai media untuk mendukung organisasi dalam mencapai tujuannya. Guna mencapai tujuan itu pertama kebutuhan informasi digali dari informasi bisnis yang dimiliki organisasi kemudian akan muncul rencana reknologi informasi yang bisa memenuhi kebutuhan bisnis. Kemudian setiap rencana teknologi informasi yang muncul diidentifikasi kebutuhan infrastrukturnya dan nantinya setiap dari teknologi informasi tersebut diintegrasikan menjadi sistem informasi untuk perusahaan.

PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa kurir, logistik, dan transaksi keuangan. Nama PT Pos Indonesia (Persero) secara resmi digunakan pada tahun 1995, setelah sebelumnya menggunakan nama dinas PTT (Posts Telegraaf end Telefoon Diensts) pada Tahun 1906; kemudian berubah menjadi Djawatan PTT (Pos Telegraph and Telephone) pada tahun 1945; kemudian berubah status menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel) di tahun 1961; dan menjadi PN Pos & Giro di tahun 1965, serta kemudian menjadi Perum Pos

dan Giro di tahun 1978. Kantor pos ini melayani pengiriman barang, dokumen, Express Mail Service (EMS) dan paket dalam negeri dan pengiriman paket luar negeri melalui pos indonesia international. Customer pos dapat melakukan cek tarif pos Indonesia melalui situs resmi, selain itu tracking pos atau lacak kiriman pos juga dapat dilakukan via online melalui web resmi POS Indonesia. Untuk pos Indonesia tracking secara online dapat dilakukan dengan merujuk no. barcode yang tertera pada cek resi pos indonesia saat mengirim paket. Informasi lebih lanjut dapat diperoleh melalui kontak call center atau customer service PT. Pos Indonesia.

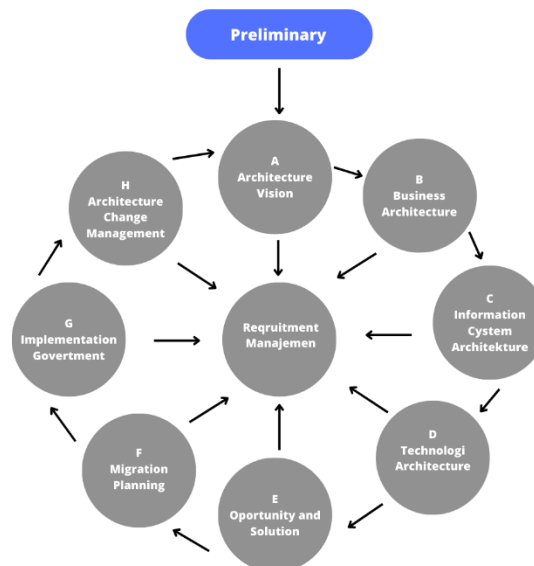
The Open Group Architecture Framework (TOGAF) merupakan suatu framework untuk arsitektur perusahaan yang memberikan pendekatan yang komprehensif dalam hal perencanaan, perancangan, dan pelaksanaan arsitektur informasi perusahaan. Dalam situs pengembang dan penerbit TOGAF mengatakan bahwa kerangka kerja ini dapat direproduksi secara bebas oleh organisasi manapun yang ingin menggunakannya dalam mengembangkan arsitektur sistem informasi yang digunakan dalam sebuah perusahaan. Beberapa keuntungan yang bisa didapatkan dalam penggunaan 3 kerangka kerja TOGAF adalah bahwa pengguna yang mengimplementasikan akan mendapatkan keuntungan dari solusi sistem yang benar-benar terbuka dengan biaya yang lebih murah. TOGAF juga menyederhanakan proses terkait dengan sistem terbuka, pengadaan produk dan implementasinya. Untuk bagian teknologi informasi kerangka kerja ini mengkomunikasikan sasaran dan strategi dengan lebih baik kepada bagian manajemen.

Sistem informasi organisasi harus dibangun berdasarkan desain yang jelas atau desain pada konstruksi awal. Perubahan satu fungsi atau satu sub sistem pada sistem yang sudah berjalan, akan menghancurkan keharmonisan sistem (Ross et al, 2006). Upaya untuk menghindari gangguan pada keselarasan sistem pada saat pengembangan adalah untuk melakukan perencanaan arsitektur sistem jelas dilakukan sebelumnya sistem dibangun atau dikembangkan dengan mempertimbangkan arsitektur sistem yang ada terkait dengan kebutuhan sistem baru. Pada dasar inilah yang harus diterapkan oleh PT Pos Indonesia perencanaan arsitektur sistem pospay. Perusahaan arsitektur berdasarkan pertimbangan keselarasan dengan tujuan strategis perusahaan, integrasi dengan proses bisnis, memfasilitasi dan mengelola perubahan dalam setiap aspek organisasi. Perusahaan arsitektur adalah pernyataan bagaimana organisasi memulai dan menghasilkan tatanan yang baik tentang implementasi TI dan proses bisnis yang mendalam organisasi untuk meningkatkan persaingan (Ross et al, 2006). Arsitektur perusahaan menyediakan ekspresi perusahaan lengkap, rencana induk yang bertindak sebagai kekuatan di antara aspek perencanaan bisnis (tujuan, visi, strategi dan prinsip tata kelola), aspek operasi bisnis (istilah, struktur organisasi, tugas, kegiatan dan informasi bisnis), aspek otomatisasi (sistem informasi dan database) dan teknologi infrastruktur bisnis (Schekerman, 2004). Oleh karena itu, diperlukan satu desain arsitektur perusahaan yang tepat untuk sistem dapat memenuhi harapan PT Pos Indonesia yang ingin pelanggannya dapat mengakses layanan pospay dimana saja dan kapan saja sehingga dapat berkembang pangsa pasar 30%. Untuk memudahkan merancang arsitektur perusahaan, sebaiknya mengikuti framework atau lebih dikenal dengan istilah framework yang dapat dijadikan acuan dalam pembuatannya perencanaan. Framework arsitektur adalah alat yang dapat digunakan untuk mengembangkan berbagai dari arsitektur yang berbeda (Dewan CIO, 2001). Penggunaan kerangka kerja arsitektur perusahaan akan menyederhanakan dan menyederhanakan pengembangan arsitektur, dan memastikan arsitektur itu dipilih akan memungkinkan pengembangan di masa depan dalam menanggapi kebutuhan bisnis. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Setiawan pada tahun 2009, perbandingan dibuat antara kerangka kerja Zachman, FEAF dan TOGAF ADM, serta hasilnya ditemukan bahwa kerangka TOGAF ADM sesuai semua kriteria dibandingkan. Pemilihan TOGAF didasarkan pada beberapa kriteria untuk merancang arsitektur perusahaan, yang pertama karena ada persyaratan manajemen yang tidak dibagikan oleh kerangka kerja arsitektur perusahaan lainnya. Manajemen kebutuhan sangat berguna untuk menentukan persyaratan atau kebutuhan perusahaan. Persyaratan berguna sebagai masukan dari setiap fase dalam TOGAF ADM

dalam menentukan arsitektur target sehingga arsitektur target diproduksi sesuai dengan kebutuhan yang telah ada ditentukan di awal.

2. METHODS

Metode kualitatif merupakan Pendekatan penelitian yang digunakan untuk memahami fenomena sosial dan perilaku manusia melalui analisis mendalam, interpretasi, dan pengungkapan konteks yang kompleks. Metode ini berfokus pada pemahaman makna, interpretasi subjektif, dan pengalaman individu dalam konteks yang lebih luas, dalam penelitian TOGAF pada PT. Pos Indonesia penulis melakukan langkah studi Pustaka mengumpulkan data melalui bacaan dan melakukan wawancara dengan narasumber yang bekerja di PT. Pos Indonesia, Adapun metode analisis yang digunakan yaitu dengan framework The Open Group Method (TOGAF ADM) yang terdiri dari 10 (sepuluh) fase.



Gambar 1 Metode Analisis

- Preliminary**
Preliminary adalah istilah yang digunakan untuk mengacu pada sesuatu yang dilakukan, disiapkan, atau dilakukan sebagai langkah awal sebelum tindakan atau kegiatan yang lebih lanjut. Ini berarti bahwa sesuatu yang bersifat preliminary biasanya merupakan persiapan atau pengantar yang harus dilakukan sebelum mencapai langkah atau tahapan utama.
- Architecture Vision**
Architecture Vision adalah salah satu langkah awal dalam proses pengembangan arsitektur perusahaan atau sistem. Ini adalah dokumen yang menjelaskan visi dan tujuan arsitektur yang diinginkan untuk sistem yang akan dikembangkan atau diperbarui. Architecture Vision membantu dalam merumuskan panduan dan arahan umum bagi tim arsitektur, stakeholder, dan pemangku kepentingan lainnya.
- Business Architecture**
Tujuan utama dari Business Architecture adalah untuk menyediakan pandangan holistik tentang struktur bisnis dan cara kerja organisasi. Ini melibatkan identifikasi dan pemodelan elemen-elemen

bisnis, termasuk unit bisnis, fungsi, proses, hubungan antara unit bisnis dan proses, dan informasi yang digunakan dalam operasi bisnis.

d. Information System Architecture

Tujuan dari Enterprise System Architecture adalah menciptakan kerangka kerja yang konsisten dan terpadu untuk pengembangan, implementasi, dan pengelolaan sistem-sistem informasi di dalam organisasi. Arsitektur ini melibatkan pemodelan dan dokumentasi komponen teknis dan bisnis dari sistem, serta hubungan dan interaksi antara mereka. Hal ini memungkinkan organisasi untuk mencapai tujuan bisnisnya dengan menggunakan teknologi informasi secara efektif dan efisien.

e. Technology Architecture

Arsitektur Teknologi bertujuan untuk mengatur dan menyelaraskan infrastruktur teknologi informasi, perangkat lunak, dan platform teknologi lainnya agar mendukung tujuan bisnis organisasi.

f. Opportunity and solution

Tahap Opportunity and Solution penting dalam mengarahkan arah pengembangan arsitektur perusahaan atau sistem. Ini membantu organisasi untuk mengidentifikasi peluang, mengatasi tantangan, dan mengoptimalkan manfaat yang dapat diperoleh melalui penerapan solusi yang tepat. Dalam tahap ini, peluang yang teridentifikasi dapat diubah menjadi konsep solusi yang kemudian menjadi dasar untuk tahap pengembangan dan implementasi selanjutnya.

g. Migration Planning

Migration Planning (Perencanaan Migrasi) adalah proses perencanaan dan persiapan untuk memindahkan atau mentransfer sistem, aplikasi, atau infrastruktur teknologi dari satu lingkungan ke lingkungan lain yang baru. Migrasi dapat melibatkan perubahan dari satu platform teknologi ke platform lain, pemindahan data dari satu lokasi ke lokasi lain, atau pembaruan perangkat lunak atau sistem yang ada.

h. Implementation Government

Kunci dalam mencapai tujuan pemerintah dan memberikan manfaat yang diharapkan bagi masyarakat. Ini melibatkan perencanaan yang matang, koordinasi yang efektif, pelaksanaan yang cermat, pemantauan yang berkelanjutan, dan kemampuan untuk menyesuaikan langkah-langkah jika diperlukan.

i. Architecture Change Management

Architecture Change Management (Manajemen Perubahan Arsitektur) adalah disiplin dalam pengembangan arsitektur perusahaan yang berkaitan dengan pengelolaan perubahan yang terjadi dalam arsitektur sistem, proses bisnis, atau infrastruktur teknologi organisasi. Manajemen perubahan arsitektur bertujuan untuk mengelola dan mengkoordinasikan perubahan yang terkait dengan arsitektur, sehingga memastikan bahwa perubahan tersebut diimplementasikan dengan efektif dan terarah.

j. Recruitment Management

Recruitment Management (Manajemen Rekrutmen) adalah proses pengelolaan dan penyelenggaraan kegiatan rekrutmen karyawan baru dalam suatu organisasi. Manajemen rekrutmen bertujuan untuk menarik, menilai, memilih, dan merekrut individu yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

3. RESULTS AND DISCUSSION

Berdasarkan informasi yang Anda berikan, PT. Pos Indonesia di salah satu kota Jawa Timur yaitu Malang memiliki 13 loket yang melayani pembayaran dan pengiriman surat dan barang. Namun, ada perbedaan dalam pengiriman barang di atas 2 kg, karena loket tersebut memiliki ruangan terpisah dari 13 loket lainnya. Hasil Penelitian Sebelumnya menunjukkan bahwa terdapat pelanggan yang salah memilih loket setelah mengantri. Beberapa pelanggan yang seharusnya melakukan pengiriman barang ternyata mengantri di loket yang seharusnya untuk pembayaran dan pengiriman surat dan paket dengan

satu jalur. Untuk mengatasi masalah ini, mungkin PT. Pos Indonesia dapat mempertimbangkan beberapa langkah:

- 1) Penyuluhan kepada pelanggan: PT. Pos Indonesia dapat memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan mengenai pembagian loket berdasarkan jenis layanan yang disediakan. Hal ini dapat dilakukan melalui pemberitahuan di loket atau pengumuman di tempat umum.
- 2) Penyediaan petugas pengarah: PT. Pos Indonesia dapat menempatkan petugas di area antrian untuk membantu pelanggan dalam menentukan loket yang tepat berdasarkan jenis layanan yang mereka butuhkan.
- 3) Peningkatan tanda dan petunjuk: PT. Pos Indonesia dapat meningkatkan tanda dan petunjuk di sekitar area antrian, loket, dan ruangan terpisah untuk pengiriman barang di atas 2 kg. Hal ini akan membantu pelanggan dalam mengidentifikasi loket yang sesuai dengan kebutuhan mereka.
- 4) Evaluasi ulang desain ruangan: PT. Pos Indonesia dapat melakukan evaluasi ulang terhadap desain ruangan dan pengaturan loket untuk memastikan bahwa pengaturan tersebut intuitif dan jelas bagi pelanggan.

Dengan mengambil langkah-langkah tersebut, diharapkan pelanggan PT. Pos Indonesia di kota Malang akan lebih mudah menemukan dan menggunakan loket yang sesuai dengan jenis layanan yang mereka butuhkan, mengurangi kesalahan pelanggan dalam memilih loket, dan meningkatkan efisiensi layanan di loket-loket tersebut.

Proses layanan PosPay yang sedang berjalan di PT. Pos Indonesia melibatkan beberapa langkah, sebagai berikut:

- 1) Pemberian nomor antrian: Ketika seorang pelanggan datang untuk melakukan transaksi menggunakan layanan PosPay, mereka akan diberikan nomor antrian oleh petugas atau melalui mesin antrian otomatis jika tersedia.
- 2) Antrian dan pemanggilan nomor antrian: Pelanggan akan mengantri sesuai dengan nomor antrian yang mereka peroleh. PT. Pos Indonesia akan memanggil nomor antrian secara berurutan untuk mengarahkan pelanggan ke loket yang kosong.
- 3) Interaksi dengan petugas layanan: Setelah dipanggil, pelanggan akan berinteraksi dengan petugas layanan PosPay. Petugas akan menanyakan keperluan pelanggan, seperti jenis pembayaran atau pengiriman yang diinginkan, serta informasi dan data yang diperlukan untuk proses transaksi.
- 4) Verifikasi dan pemrosesan transaksi: Petugas akan melakukan verifikasi data yang diberikan oleh pelanggan, seperti jumlah pembayaran, alamat pengiriman, atau informasi penerima. Setelah verifikasi dilakukan, transaksi akan diproses dengan menggunakan sistem yang sesuai.
- 5) Pembayaran atau pengiriman: Jika pelanggan melakukan pembayaran, mereka akan diminta untuk membayar jumlah yang tertera melalui metode pembayaran yang tersedia, seperti tunai atau kartu. Jika pelanggan melakukan pengiriman, mereka akan memberikan barang yang akan dikirim beserta informasi pengiriman yang diperlukan.
- 6) Tanda terima atau bukti transaksi: Setelah transaksi selesai, pelanggan akan menerima tanda terima atau bukti transaksi sebagai konfirmasi atas pembayaran atau pengiriman yang telah dilakukan.

Proses ini dapat bervariasi tergantung pada jenis layanan PosPay yang diminta oleh pelanggan. PT. Pos Indonesia berusaha untuk memberikan pelayanan yang efisien dan akurat kepada pelanggan, dengan tujuan memastikan bahwa transaksi pembayaran atau pengiriman dapat dilakukan dengan lancar dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Berikut adalah beberapa rekomendasi untuk memperbaiki proses bisnis layanan PosPay di PT. Pos Indonesia:

- 1) Sistem Antrian Digital: PT. Pos Indonesia dapat mempertimbangkan untuk mengimplementasikan sistem antrian digital yang memungkinkan pelanggan mengambil nomor antrian dengan mudah menggunakan perangkat elektronik, seperti layar sentuh atau aplikasi seluler. Ini akan membantu mengurangi waktu tunggu dan mempermudah pengaturan antrian.
- 2) Pelatihan Petugas: Penting untuk memberikan pelatihan kepada petugas layanan PosPay agar mereka menjadi lebih efisien dalam menangani pelanggan. Pelatihan dapat fokus pada keterampilan komunikasi yang baik, pengetahuan produk yang mendalam, dan penggunaan perangkat lunak dan sistem yang diperlukan untuk proses transaksi.
- 3) Peningkatan Sistem Informasi: PT. Pos Indonesia dapat memperbarui atau meningkatkan sistem informasi yang digunakan dalam layanan PosPay. Ini termasuk memastikan bahwa sistem dapat menangani berbagai jenis pembayaran dan pengiriman, memberikan notifikasi atau pembaruan status transaksi kepada pelanggan, dan menyimpan data pelanggan dengan aman.
- 4) Pemberdayaan Pelanggan: PT. Pos Indonesia dapat mempertimbangkan untuk memberdayakan pelanggan dengan menyediakan pilihan self-service yang lebih banyak. Misalnya, memasang mesin pembayaran otomatis atau memperkenalkan aplikasi seluler yang memungkinkan pelanggan melakukan transaksi dengan mudah sendiri. Hal ini dapat mengurangi beban kerja petugas dan mempercepat proses layanan.
- 5) Penggunaan Teknologi Canggih: PT. Pos Indonesia dapat menjelajahi penggunaan teknologi canggih dalam proses layanan PosPay. Misalnya, penerapan pembayaran digital menggunakan aplikasi e-wallet atau QR code, yang dapat mempercepat transaksi dan memberikan lebih banyak pilihan pembayaran kepada pelanggan.
- 6) Pengukuran dan Umpan Balik Pelanggan: Penting untuk secara teratur mengukur kepuasan pelanggan dan memperoleh umpan balik dari mereka mengenai proses layanan PosPay. Hal ini dapat dilakukan melalui survei, wawancara, atau tinjauan online. Informasi ini dapat membantu PT. Pos Indonesia untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan melakukan perbaikan yang diperlukan.

Dengan menerapkan rekomendasi-rekomendasi ini, PT. Pos Indonesia dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan PosPay, memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pelanggan, dan memperkuat posisinya sebagai penyedia jasa pembayaran dan pengiriman yang terpercaya.

Tabel 1. Perbandingan proses pelayanan pos pay yang sementara berjalan dengan suatu tahap bisnis yang diusulkan.

No.	Proses Yang Sedang Berjalan	Proses Yang Diusulkan
1	Calon pelanggan mendapatkan nomor antrian satu jalur tidak adapembeda antara calon pelanggan yang akan membayar dan yang akan melakukan pengiriman.	Sistem informasi yang terintegrasi: Perbarui sistem informasi yang digunakan untuk mengelola antrian pelanggan. Pastikan sistem dapat membedakan antara calon pelanggan yang akan membayar dan calon pelanggan yang akan melakukan pengiriman. Dengan sistem yang terintegrasi, petugas layanan dapat dengan mudah mengenali jenis layanan yang dibutuhkan oleh setiap calon pelanggan.
2	Ketika mengantri calon pelanggan harus mengantri jadi satu antara pelanggan yang akan melakukan	Terapkan sistem manajemen antrian yang dapat membedakan antara pelanggan yang datang untuk pembayaran dan pelanggan yang datang untuk pengiriman

- | | |
|---|---|
| <p>pengiriman barang dengan pelanggan yang akan melakukan pembayaran</p> | <p>barang. Hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan loket atau area yang terpisah untuk setiap jenis layanan. Sistem tersebut dapat menugaskan pelanggan ke loket yang tepat berdasarkan kebutuhan mereka.</p> |
| <p>3 Ketika pelanggan melakukan pembayaran atau pengiriman loket yang di gunakan menjadi satu</p> | <p>Tentukan jadwal waktu khusus untuk melayani pelanggan yang datang untuk pembayaran dan pelanggan yang datang untuk pengiriman barang. Misalnya, beberapa jam pertama dalam sehari dapat diperuntukkan untuk pembayaran, sedangkan beberapa jam berikutnya dapat diperuntukkan untuk pengiriman barang. Hal ini akan memungkinkan pelanggan untuk mengatur waktu kunjungan mereka dengan lebih baik.</p> |
| <p>4 Petugas loket selalu menanyakan keperluan pelanggan ingin melakukan pembayaran atau pengiriman</p> | <p>Sediakan mekanisme identifikasi awal yang memungkinkan petugas loket mengetahui tujuan kunjungan pelanggan sebelum mereka mendekati loket. Ini dapat berupa tanda pengenalan khusus atau pertanyaan singkat yang diajukan kepada pelanggan sebelum mereka sampai di loket. Dengan demikian, petugas dapat mempersiapkan arahan yang tepat sebelum pelanggan tiba di depan loket.</p> |
| <p>5 Semua loket melayani transaksi pelanggan.</p> | <p>Usahakan untuk mengelola waktu tunggu pelanggan agar tetap efisien dan minimal. Pertimbangkan untuk menambah jumlah petugas atau mempercepat proses transaksi agar pelanggan tidak harus menunggu terlalu lama di loket. Lakukan evaluasi secara rutin terhadap proses layanan dan perolehan umpan balik dari pelanggan. Gunakan informasi ini untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan secara berkelanjutan.</p> |

4. CONCLUSION

Nama PT Pos Indonesia (Persero) secara resmi digunakan pada tahun 1995, setelah sebelumnya menggunakan nama dinas PTT (Posts Telegraaf end Telefoon Diensts) pada Tahun 1906; kemudian berubah menjadi Djawatan PTT (Pos Telegraph and Telephone) pada tahun 1945; kemudian berubah status menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel) di tahun 1961; dan menjadi PN Pos & Giro di tahun 1965, serta kemudian menjadi Perum Pos dan Giro di tahun 1978.

Arsitektur perusahaan menyediakan ekspresi perusahaan lengkap, rencana induk yang bertindak sebagai kekuatan di antara aspek perencanaan bisnis (tujuan, visi, strategi dan prinsip tata kelola), aspek operasi bisnis (istilah, struktur organisasi, tugas, kegiatan dan informasi bisnis), aspek otomasi (sistem informasi dan database) dan teknologi infrastruktur bisnis (Schekerman, 2004).

Persyaratan berguna sebagai masukan dari setiap fase dalam TOGAF ADM dalam menentukan arsitektur target sehingga arsitektur target diproduksi sesuai dengan kebutuhan yang telah ada ditentukan di awal. Metode kualitatif merupakan Pendekatan penelitian yang digunakan untuk memahami fenomena sosial dan perilaku manusia melalui analisis mendalam, interpretasi, dan pengungkapan konteks yang kompleks.

Pelatihan dapat fokus pada keterampilan komunikasi yang baik, pengetahuan produk yang mendalam, dan penggunaan perangkat lunak dan sistem yang diperlukan untuk proses transaksi.

REFERENCE

- Anfusa Gandri Herucakra. (2015). Analisis dan Perancangan Enterprise Architecture untuk. e-Proceeding of Engineering, 2-3.
- Angela Malau. (2019). Arsitektur Sistem Informasi Menggunakan TOGAF: STRATEGI. JSI: Jurnal Sistem Informasi (E-Journal), VOL.11, NO.1, April 2019, 1626-1627.
- Izdihar Abhista Ramadhani. (2022). Package Tracking Information System Enterprise Architecture Modeling. SISTEMASI: Jurnal Sistem Informasi, 292-293.
- Rizqiyatul Khoiriyah. (2021). Peningkatan Layanan Pospay Dengan . Kupang: Program Studi Pendidikan Informatika.
- Ade Supriatna. (2010). Analisa Penerapan TOGAF DAN COBIT. Seminar Nasional Informatika, 1979-2328.
- Nabella Desyawulansari, Khakim Ghazali, dan Raden Venantius Hari Ginardi. (2022). Perancangan Enterprise Architecture Menggunakan TOGAF (The Open Group Architecture Framework). JURNAL TEKNIK ITS, 2337-3539.
- Nurmalina Sari, Idria Maita, Syaifullah, Megawati. (2023). Perancangan Enterprise Architecture Menggunakan TOGAF ADM. Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi, 8-17.
- Satrio Handityo, Rokhman Fauzi, Fitriyana Dewi. (2021). Implementation Of Architecture Enterprise In ERP OF PT. POS PROPERTI INDONESIA USING TOGAF. e-Proceeding of Engineering, 2774.
- Karim, A. A. A., & Ali, I. (2021). Perancangan Arsitektur Enterprise Perguruan Tinggi Menggunakan Togaf Adm (Studi Kasus Universitas Bumi Hijrah Maluku Utara). Jurnal Ilmu Komputer Dan Bisnis, 12(2a), 59–73. <https://doi.org/10.47927/jikb.v12i2a.169>
- Silaen, F. M., & Mastan, I. A. (2021). Perancangan Enterprise Architecture Menggunakan Togaf (Studi Kasus: SMA Maria Mediatrix). JBASE - Journal of Business and Audit Information Systems, 4(2), 32–40. <https://doi.org/10.30813/jbase.v4i2.3002>