

PERANCANGAN ENTERPRISE ARCHITECTURE ZACHMAN FRAMEWORK  
UNTUK JASA LAYANAN PASANG BARU DAN TAMBAH DAYA  
LISTRIK PADA PERUSAHAAN JASA LISTRIK SWASTA

Dedi Saputra

Program Studi Manajemen Informatika AMIK "BSI Pontianak"

Jl. Abdurahman Shaleh No. 18A Pontianak, Indonesia

Email : [dedi.dst@bsi.aac.id](mailto:dedi.dst@bsi.aac.id)

**ABSTRACT**

*Strategies and policies in a profit-oriented business venture whose mission and vision emphasis on customer service. Implementation of information systems and information technology will have an impact on the quality of service that makes the competition more competitive. The more effective and efficient utilization of IS and IT support business activities, achieve organizational goals and services for stakeholders. These objectives can be achieved optimally when the synergy between IS and IT strategy with the business strategy of the company.*

*Build a system within a company as mentioned above require careful planning and have to pay attention to all stakeholders with the system, be it the management as the party responsible for the performance of the organization, the developer is responsible for the system is built, as well as user who is responsible for the utilization of the system being built.*

*Efforts to avoid interference with the harmony of the system, during the development of the system, is to do the planning of the system clearly before the system is built. Planning overall system (covering all aspects of the organization) is what is known as the Enterprise Architecture (EA). One framework that addresses the problems in the construction of an information system in a company from various viewpoints is Frawework Zachman.*

**Keywords:** : SI, TI, EA, Zachman Framework

**I. PENDAHULUAN**

Kebutuhan perusahaan yang semakin kompleks menuntut perusahaan semakin sadar akan pentingnya mengelola perusahaan secara efektif dan efisien. Untuk mencapai itu, perusahaan melakukan inovasi-inovasi baik dari segi strategi maupun operasional. Penggunaan informasi teknologi dalam bisnis memudahkan setiap pelaku bisnis dan menciptakan efisiensi serta efektivitas bagi perusahaan sehingga dengan penggunaan informasi teknologi perusahaan mampu menciptakan keunggulan kompetitif dan mampu bersaing dalam pasar global. Ada tiga sasaran utama dari upaya penerapan SI/TI dalam suatu organisasi. Pertama,

memperbaiki efisiensi kerja dengan melakukan otomasi berbagai proses yang mengelola informasi. Kedua, meningkatkan keefektifan manajemen dengan memuaskan kebutuhan informasi guna pengambilan keputusan. Ketiga, memperbaiki daya saing atau meningkatkan keunggulan kompetitif organisasi dengan merubah gaya dan cara berbisnis (Ward and Peppard, 2002).

Teknologi Informasi (TI) sudah menjadi suatu "business enabler" yang menjadi bagian terintegrasi dengan sistem strategis organisasi perusahaan. Tidak selamanya Implementasi TI berjalan lancar, dan memberikan manfaat sepadan dengan biaya dan effort yang telah dikeluarkan. Ketidakselarasan antara strategi bisnis

dengan strategi teknologi informasi merupakan salah satu penyebab potensial. Perlu adanya perencanaan arsitektur teknologi informasi yang sejalan dengan strategi bisnis organisasi. Demikian juga dengan sistem informasi dan sistem komunikasi pada sebuah organisasi, jika dibangun tidak berdasarkan desain atau rancangan yang jelas pada awal pembangunannya. Penambahan satu fungsi atau satu sub-sistem pada sistem yang sudah berjalan, akan merusak keharmonisan dari sistem tersebut.

Proses pembangunan suatu sistem informasi di dalam sebuah organisasi memerlukan perencanaan yang matang dan harus memperhatikan semua kepentingan setiap pihak yang terlibat dengan sistem tersebut, baik itu pihak manajemen sebagai pihak yang bertanggung jawab terhadap kinerja organisasi, pihak pengembang yang bertanggung jawab terhadap sistem yang dibangun, maupun pengguna yang bertanggung jawab terhadap pemanfaatan sistem yang sedang dibangun. Selain itu, setiap aspek yang terlibat juga perlu diperhatikan, agar tidak ada hal-hal yang terlewat yang dapat mengakibatkan pembangunan sistem menjadi tidak sempurna. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah framework yang mampu mengakomodasi kepentingan semua pihak yang terlibat dan mampu mengidentifikasi setiap aspek yang diperlukan. Dalam mengembangkan arsitektur *enterprise*, perlu diadopsi atau dikembangkan sendiri suatu EA *framework* untuk arsitektur *enterprise*. Terdapat berbagai macam *framework* yang dapat dimanfaatkan untuk pengembangan arsitektur *enterprise*, seperti: Zachman Framework, Federal Enterprise Architecture Framework (FEAF), The Open Group Architectural Framework (TOGAF), dan lain-lain. Salah satu framework yang dapat

melihat permasalahan dalam pembangunan sebuah sistem informasi di suatu perusahaan dari berbagai sudut pandang adalah Frawework Zachman.

## II. LANDASAN TEORI

### 2.1. *Enterprise Architecture (EA)*

EA adalah satu praktek manajemen untuk memaksimalkan kontribusi dari sumber daya perusahaan, investasi TI, dan aktivitas pembangunan sistem untuk mencapai tujuan kinerjanya. Untuk mencapai misi organisasi melalui kinerja optimal dari proses bisnis dengan efisiensi lingkungan TI, maka penerapan EA harus dimasukkan ke dalam *roadmap* dari perusahaan, (Kang dkk., 2010).

EA menjelaskan bagaimana sistem informasi, proses, unit organisasi dan orang-orang dalam fungsi organisasi sebagai bagian dari sebuah organisasi. Dengan mengidentifikasi, penataan dan kategorisasi elemen, EA dapat meningkatkan potensi untuk digunakan kembali dalam lintas sektor-publik, mengurangi duplikasi, dan dengan demikian dapat menurunkan *costs*.

Memilih sebuah EA *Framework* terdapat kriteria yang berbeda yang bisa dijadikan sebagai acuan, misalnya:

1. Tujuan dari EA dengan melihat bagaimana definisi arsitektur dan pemahamannya, proses arsitektur yang telah ditentukan sehingga mudah untuk diikuti, dukungan terhadap evolusi arsitektur.
2. Input untuk aktivitas EA seperti pendorong bisnis dan input teknologi.
3. Output dari aktivitas EA seperti model bisnis dan desain transisional untuk evolusi dan perubahan.

Framework merupakan sebuah bagian penting dalam pendesainan EA yang seharusnya memiliki kriteria:

1. *Reasoned Framework* yang masuk akal yang dapat memungkinkan pembuatan arsitektur yang bersifat deterministik ketika terjadi perubahan kontrain dan tetap menjaga integritasnya walalupun menghadapi perubahan bisnis dan teknologi serta *demand* yang tak terduga.
2. *Cohesive Framework* yang *kohesif* memiliki sekumpulan perilaku yang akan seimbang dalam cara pandang dan *scope*-nya.
3. *Adaptable Framework* haruslah bisa beradaptasi terhadap perubahan yang mungkin sangat sering terjadi dalam organisasi.
4. *Vendor-independent Framework* haruslah tidak tergantung pada vendor tertentu untuk benar-benar memaksimalkan benefit bagi organisasi.
5. *Technology-independent*.
6. *Domain-neutral*  
Atribut penting bagi *framework* agar memiliki peranan dalam pemeliharaan tujuan organisasi.
7. *Scalable*  
*Framework* haruslah beroperasi secara efektif pada level departemen, unit bisnis, pemerintahan dan level korporat tanpa kehilangan fokus dan kemampuan untuk dapat diaplikasikan.

## 2.2. Zachman Framework

John A Zachman pada tahun 1987 dan kemudian dikembangkan pada tahun 1992 memperkenalkan sebuah kerangka yang dikenal dengan *Zachman Framework* bertujuan untuk membantu manajemen dalam melaksanakan dua hal utama. Hal pertama adalah untuk memisahkan antara komponen-komponen utama dalam sistem

informasi agar mempermudah manajemen dalam melakukan perencanaan dan pengembangan. Sementara hal kedua adalah cara membangun sebuah perencanaan strategis dari tingkat yang paling global dan konseptual sampai dengan teknis pelaksanaan. *Zachman framework* adalah *framework* Arsitektur *enterprise* yang menyediakan cara untuk memandang dan mendefinisikan sebuah *enterprise* secara formal dan terstruktur dengan baik. *Framework* ini terdiri atas matriks klasifikasi dua dimensi yang dibangun dari kombinasi beberapa pertanyaan umum yaitu *What, Where, When, Why, Who* dan *How*.

Beberapa sumber literatur memperkenalkan implementasi *zachman framework* dalam berbagai hal, misalnya:

1. *Framework* untuk mengorganisasi
2. dan menganalisis data.
3. *Framework* untuk arsitektur *enterprise*
4. Sistem klasifikasi atau skema
5. klasifikasi
6. Matriks dalam bentuk 6x6.
7. Model dua dimensi atau model

Abstraksi yang digunakan untuk melakukan analisis sistem adalah sebagai berikut:

1. *Scope* (ruang lingkup): lapisan abstraksi paling tinggi, diwakili dari ide-ide dan konsep-konsep idealistis.
2. Model *enterprise* menggambarkan tingkat konseptualitas, dimana pemodelan awal dilakukan untuk mendefinisikan konsep bisnis yang mengimplementasikan ruang lingkup.
3. Model sistem adalah tingkat dimana obyek-obyek yang konseptual diubah menjadi struktur-struktur logik .
4. Model Teknologi mendefinisikan obyek secara fisik yang akan mewakili struktur-struktur logik .

5. Representasi detail, lapisan ini terdiri dari implementasi-implementasi penuh dari spesifikasi secara fisik untuk setiap kategori.

- 3. *Hardware*
- 4. *People*
- 5. *Time*
- 6. *Motivation*

Aktivitas utama pengelolaan data skala *enterprise* yang terdapat pada kolom-kolom *framework* adalah:

- 1. *Data* merupakan perwujudan dari informasi.
- 2. *Function*

Setiap sel yang didefinisikan oleh interaksi dari tingkat abstraksi dengan lapisan aktivitas *enterprise*, akan memiliki berbagai arti dan isi berdasarkan subyek *framework* yang digunakan.

	Data	Function	Network	People	Time	Motive
Planner's View	Business Things Entity = Class of Business Thing	Processes Performed Function = Class of Business Process	Business Locations Node = Major Business Locations	Organizations People = Major Organizations	Significant Events Time = Major Business Event	Goals and Strategy Ends/Means = Major Business Goals
Owner's View	Semantic Model Ent = Business Entity Rel = Relationship	Process Model Proc = Process IO = Resources	Logistics System Node = Location Link = Linkage	Work Flow Model People = Organization Unit Work = Work Product	Master Schedule Time = Business Event Cycle = Business Cycle	Business Plan End = Objective Means = Strategy
Designer's View	Logical Data Model Ent = Data Entity Rel = Relationship	Application Architecture Proc = Function IO = User Views	System Architecture Node = IS Function Link = Line Properties	Interface Architecture People = Role Work = Deliverable	Processing Structure Time = System Event Cycle = Processing	Business Rule Model End = Structure Means = Action
Builder's View	Physical Data Model Ent = Segment/Table Rel = Pointer/Key	System Design Proc = Function IO = Data Elements	Technology Architecture Node = Hardware Link = Line Specs	Screen Architecture People = User Work = Screen Format	Control Structure Time = Execute Cycle = Component	Rule Design End = Condition Means = Action
Integrator's View	Data Definition Ent = Field Rel = Address	Program Proc = Statement IO = Control Block	Network Architecture Node = Addresses Link = Protocols	Security Architecture People = Identity Work = Job	Timing Definition Time = Interrupt Cycle = Machine Cycle	Rule Design End = Sub-condition Means = Step
User's View	Data Ent = Rel =	Function Proc = IO =	Network Node = Link =	Organization People = Work =	Schedule Time = Cycle =	Strategy End = Means =

Sumber : A Tutorial on the Zachman Enterprise Architecture Framework

Gambar 1. Framework Zachman

Sedangkan tiap kolom merepresentasikan fokus, abstraksi, atau topik arsitektur *enterprise*, yaitu data,

(what), fungsi, (how), jaringan, (where), manusia, (who), waktu, (when), dan motivasi.(why)

	WHAT	HOW	WHERE	WHO	WHEN	WHY
	DATA	FUNCTION	NETWORK	PEOPLE	TIME	MOTIVATION
SCOPE (Contextual)	List of things important to the business Entity = Class of Business Things	List of processes the business performs Process = Class of Business Process	List of locations in which the business operates Node = Major business Locations	List of organizations important to the business People = Major business Orgs	List of event cycles significant to the business Time = Major Business Event Cycle	List of business goals/strategies End/Means = Major Business Objectives/Strategy
BUSINESS MODEL (Conceptual)	e.g. Semantic Model Entity = Business Entity Relationship = Business	e.g. Business Process Model Process = Business Process IO = Business Resource	e.g. Business Logistics System Node = Business Location Link = Business Linkage	e.g. Work Flow Model People = Organization Unit Work = Work Product	e.g. Master Schedule Time = Business Event Cycle = Business Cycle	Business Plan End = Business Objective Means = Business Strategy
SYSTEM MODEL (Logical)	e.g. Logical Data Model Entity = Data Entity Relationship = Data Relationship	e.g. Application Architecture Process = Application Function IO = User Views	e.g. Distributed System Model Node = IS Function Relationship = Line Characteristics	e.g. Human Interface Architecture People = Role Work = Deliverable	e.g. Processing Structure Time = System Event Cycle = Processing Cycle	e.g. Business Rule Model End = Structural Assertion Means = Action Assertion
TECHNOLOGY MODEL (Physical)	e.g. Physical Data Model Entity = Segment/Table Relationship = Pointer/Key	e.g. System Design Process = Computer Function IO = Data Elements/sets	e.g. Technology Architecture Node = HW System w/ Characteristics Link = Line Specs	e.g. Presentation Architecture People = User Work = Screen Formats	e.g. Control Structures Time = Execute Cycle = Component Cycle	e.g. Rule Design End = Condition Means = Action
DETAILED REPRESENTATIONS (Out-of-context)	e.g. Data Definition Entity = Field Relationship = Address	e.g. Program Process = Language IO = Control Block	e.g. Network Architecture Node = Address Link = Protocol	e.g. Security Architecture People = Identity Work = Job	e.g. Timing Definition Time = Interrupt Cycle = Machine Cycle	e.g. Rule Specification End = Sub-condition Means = Step
FUNCTIONING ENTERPRISE	e.g. DATA	e.g. FUNCTION	e.g. NETWORK	e.g. ORGANISATION	e.g. SCHEDULE	e.g. STRATEGY

Sumber : A Tutorial on the Zachman Enterprise Architecture Framework

Gambar 2. Model Framework Zachman

**Row 1 – Scope**

- Persyaratan Eksternal dan
- Driver Fungsi Pemodelan Bisnis

**Row 2 – Enterprise Model**

- Model Proses Bisnis

**Row 3 – System Model**

- Persyaratan Definisi
- Model Logis

**Row 4 – Technology Model**

- Solusi Definisi dan Pengembangan
- Model Fisik

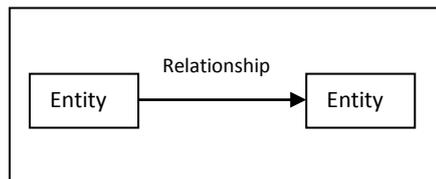
**Row 5 – As Built**

- Sebagai pembangun
- penyebaran

**Row 6 – Functioning Enterprise**

- Fungsi Enterprise
- bahan evaluasi

Aturan-aturan dalam Zachman Framework :



**Gambar 3. Relasi Entitas**

- Aturan 1: Kolom-kolom tidak berurutan
- Aturan 2: Setiap kolom memiliki model sederhana
- Aturan 3: Model dasar dari setiap kolom adalah unik
- Aturan 4: Setiap baris mewakili tampilan yang berbeda
- Aturan 5: Setiap sel adalah unik
- Aturan 6: Kombinasi sel-sel dalam satu baris membentuk deskripsi lengkap dari view tersebut

Berikut penjelasan tiap-tiap baris/ row yang terdapat pada Zachman Framework:

**Row 1 : Scope/ Planner's view**

1. External Requirements and Drivers
2. Business Function Modeling

**Motivation/Why** :Tujuan bisnis, hasil dan langkah-langkah yang terkait dengan masing-masing fungsi

**Function/How** : Fungsi bisnis tingkat tinggi

**Data/What** :Kelas data tingkat tinggi yang terkait dengan setiap fungsi

**People/Who** :Orang-orang yang terkait dengan masing-masing fungsi

**Network/Where**, Lokasi VA terkait dengan masing-masing fungsi

**Time/When**, Siklus dan kegiatan yang terkait dengan masing-masing fungsi

**Row 2 : Enterprise Model/ Owner's View**

1. Business Process Models
2. Business Function Allocation
3. Elimination of Function Overlap and Ambiguity

**Motivation/Why**, Kebijakan, prosedur dan standar untuk masing-masing proses

**Function/How**, Proses bisnis

**Data/What**, Data bisnis

**People/Who**, Peran dan tanggung jawab VA di masing-masing proses

**Network/Where**, Lokasi VA terkait dengan setiap proses

**Time/When**, Kegiatan untuk setiap proses dan urutan dari intergrasi dan proses perbaikan

**Row 3: System Model/ Designer's View**

1. Logical Models
2. Project Management
3. Requirements Definition

**Motivation/Why**, Kebijakan VA, standar dan prosedur yang terkait dengan aturan model bisnis

**Function/How**, Penyediaan sistem informasi dan hubungan sistem informasi tersebut

**Data/What**, Model data logical dan hubungan yang mendasari informasi VA

**People/Who**, Gambaran logical hak akses yang dibatasi oleh peran dan tanggung jawab

**Network/Where**, Gambaran logical dari sistem arsitektur yang didistribusikan untuk lokasi VA

**Time/When**, Kegiatan-kegiatan logical dan yang memicu respon mereka dibatasi oleh kegiatan-kegiatan bisnis

**Row 4, Technology Model/ Builder's View**

1. *Physical Models*

2. *Technology Management*

3. *Solution Definition and Development*

**Motivation/Why**, Aturan bisnis VA dibatasi oleh standar sistem informasi

**Function/How**, Spesifikasi dari aplikasi yang beroperasi pada platform teknologi tertentu

**Data/What**, Persyaratan jenis Sistem Manajemen database dibatasi oleh model data logical

**People/Who**, Spesifikasi hak khusus untuk mengakses spesifik platform dan teknologi

**Network/Where**, Spesifikasi perangkat jaringan dan hubungan perangkat tersebut dalam batas-batas fisik

**Time/When**, Spesifikasi pemicu untuk menanggapi sistem dari kegiatan pada platform dan teknologi tertentu

**Row 5, As Built/ Integrator's View**

1. *As Built*

2. *Configuration Management*

3. *Deployment*

**Motivation/Why**, Aturan bisnis VA dibatasi oleh standar teknologi yang spesifik

**Function/How**, Kode program tertentu untuk dioperasikan pada platform tertentu

**Data/What**, Definisi data dibatasi oleh model data fisik

**People/Who**, Kode akses hak istimewa untuk mengontrol akses spesifikasi platform dan teknologi

**Network/Where**, Perangkat jaringan dikonfigurasi sesuai dengan spesifikasi node

**Time/When**, Definisi kode untuk urutan waktu kegiatan pada platform dan teknologi yang spesifik

**Row 6, Functioning Enterprise/ User's View**

1. *Functioning Enterprise*

2. *Operations Management*

3. *Evaluation*

**Motivation/Why**, Operasi karakteristik yang spesifik dibatasi oleh teknologi yang standar

**Function/How**, Fungsi instruksi komputer

**Data/What**, Nilai data yang tersimpan dalam basis data yang sesungguhnya

**People/Who**, Personil VA dan kunci orang-orang yang terlibat di dalamnya bekerja dengan peran dan tanggung jawab

**Network/Where**, Mengirim dan menerima pesan

**Time/When**, Definisi waktu operasi untuk urutan waktu kegiatan

**III. METODE PENELITIAN**

Metodologi yang digunakan dalam membuat sebuah perancangan penulis menggunakan metodologi *Enterprise Architecture* (EA) dengan metode *Zachman Framework* sebagai tool untuk proses dokumentasi, serta studi literatur sebagai acuan untuk mendapatkan rancang bangun proses pasang baru dan tambah daya pada Perusahaan Jasa Listrik Swasta.

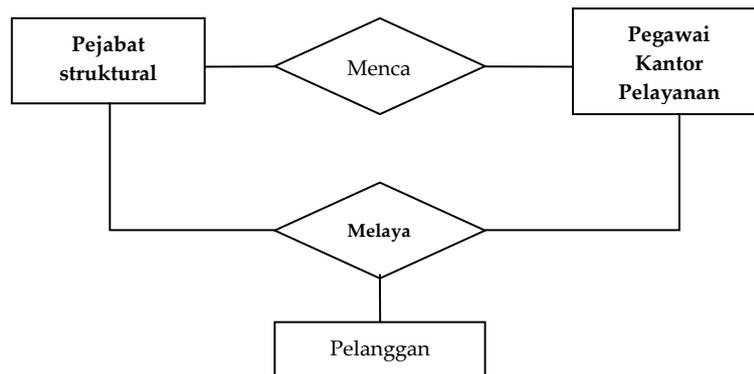
**IV. PEMBAHASAN**

Berikut ini penjelasan dari hasil analisa menggunakan metode *Zachman Framework*:

**A. WHAT**

Kolom *What* membahas mengenai data yang ada pada PJLS.

1. *Scope* Sistem pasang baru mempunyai entitas bisnis, yaitu:



Gambar 4. Diagram Enterprise Model

## B. HOW

Kolom *How* membahas proses-proses yang terjadi pada Sistem Pemasangan baru dan Sistem Perubahan Daya di PJLS.

1. **Scope**, proses-proses utama yang terjadi pada area pelayanan PJLS

### Sistem Pemasangan Baru

Berikut adalah prosedur dari sistem pemasangan baru :

Langkah pertama adalah melapor ke *customer service* untuk mengetahui apakah ada jalur/sambungan yang tersedia, ke bagian pelayanan pelanggan.

### Dokumen yang diperlukan :

- a) Fotokopi rekening listrik tetangga terdekat
- b) Fotokopi KTP pemohon
- c) Jika pemohon tidak sama dengan nama pelanggan, maka untuk

menghindari adanya konflik dikemudian hari sebaiknya ada surat kuasa, atau surat perjanjian sewa atau surat keterangan lainnya.

- d) Denah lokasi bangunan / rumah.

### Biaya yang dipersiapkan :

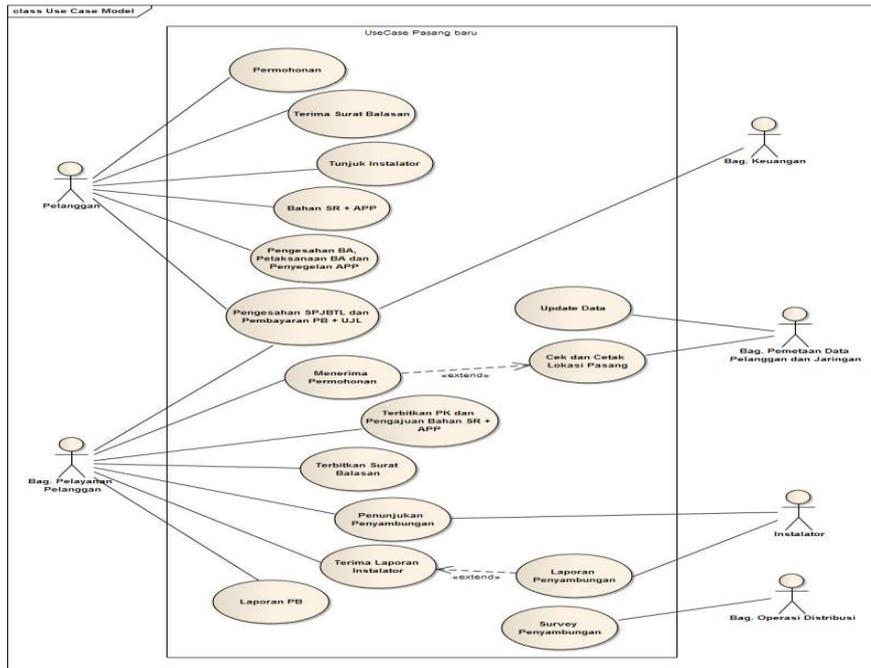
- a) Biaya Penyambungan (BP).
- b) Uang Jaminan Pelanggan (UJL)
- c) Materai.
- d) Instalasi Milik Pelanggan : disiapkan oleh pelanggan yang disahkan oleh instalatir.

**Tempat Pembayaran** : Loket Pembayaran terdekat

Mengenai instalasi milik pelanggan, biayanya dapat dinegosiasikan dengan instalatir.

## 2. Enterprise Model

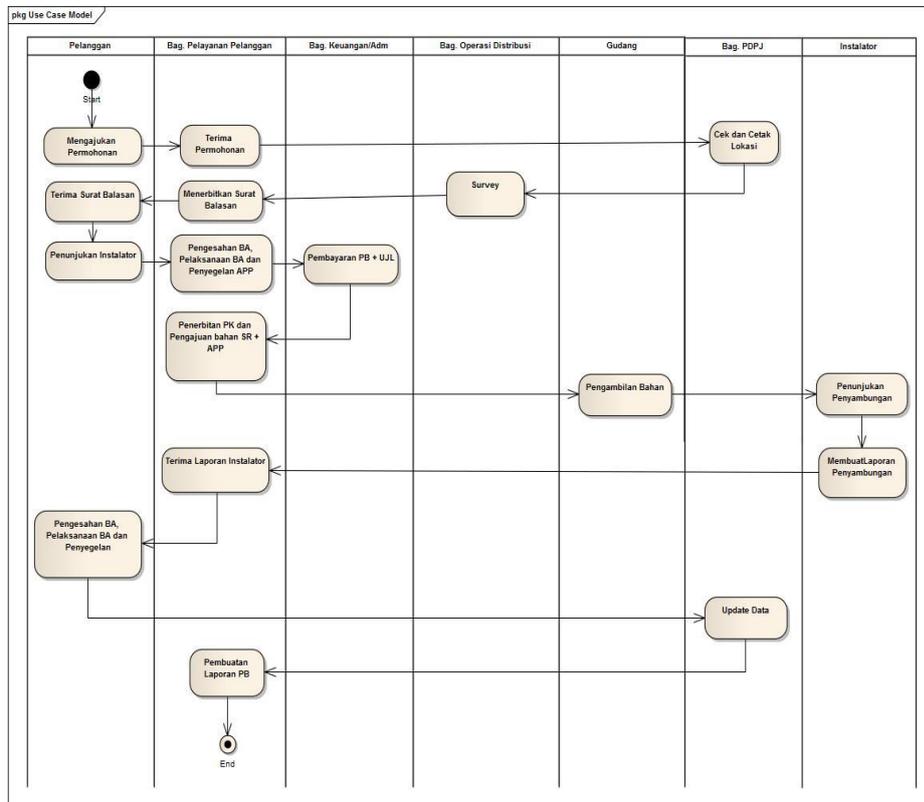
Use-Case Sistem Pemasangan Baru



Sumber : Data Olahan

Gambar 5. Use Case Diagram Pasang Baru

### 3. Sistem Model



Gambar 6. Activity Diagram Pemasangan Baru

**Sistem Perubahan Daya**

Prosedur dari Sistem Perubahan Daya adalah sebagai berikut :

- a) Untuk memudahkan sebaiknya telepon dulu ke unit PLN terdekat ke bagian pelayanan pelanggan.

**Dokumen yang diperlukan :**

- a) Fotokopi rekening listrik terakhir.
- b) Fotokopi KTP pemohon.
- c) Jika pemohon tidak sama dengan nama pelanggan, maka untuk menghindari adanya konflik dikemudian hari sebaiknya ada

surat kuasa, atau surat perjanjian sewa atau surat keterangan lainnya.

- d) Denah lokasi bangunan / rumah

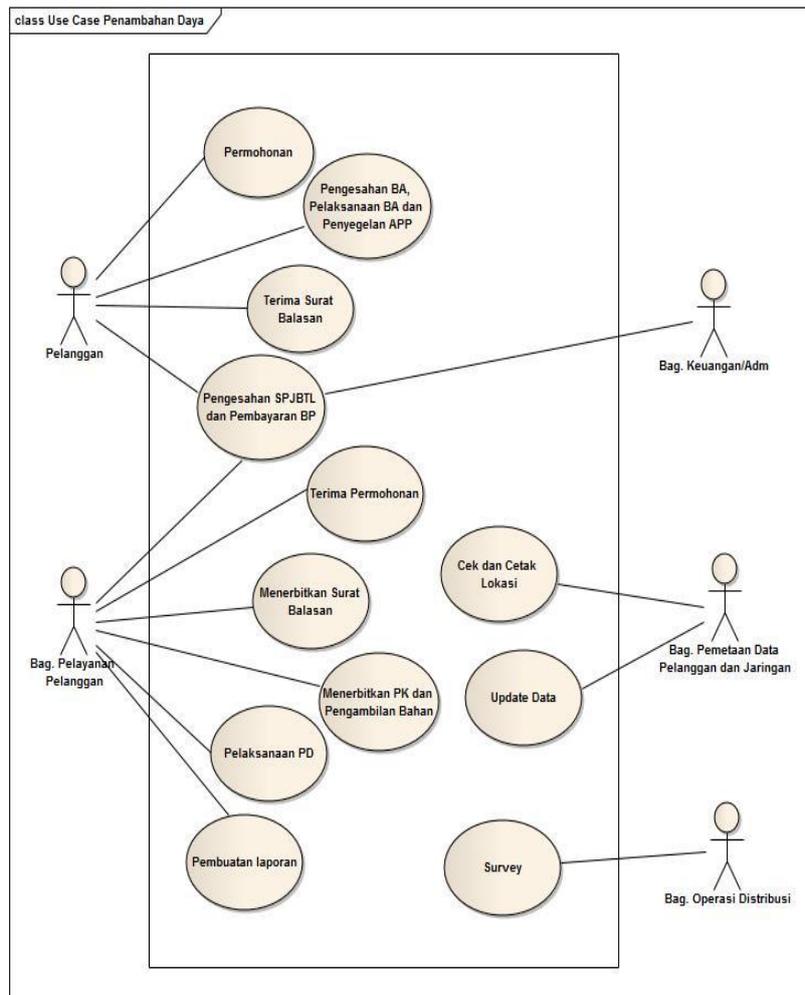
**Biaya yang dipersiapkan :**

- a) Biaya Penyambungan (BP), sebesar selisih kenaikan daya tarif kali tarif yang berlaku.
- b) Uang Jaminan Pelanggan (UJL), dikompensasikan dengan UJL yang telah dibayar.
- c) Materai

**Tempat Pembayaran :**

Loket pembayaran unit PLN terdekat.

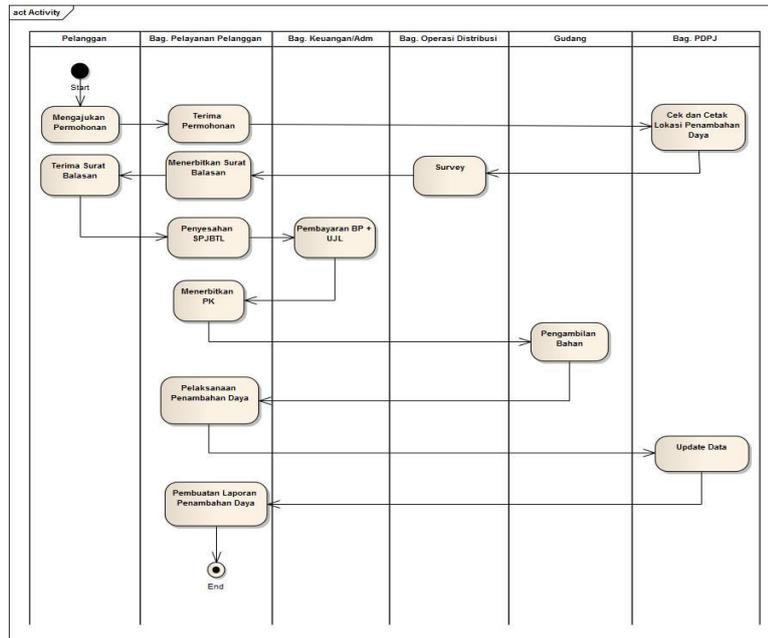
**1. Enterprise Model**



Sumber : Data Olahan

**Gambar 7.** Use Case Diagram Penambahan/Perubahan Daya (PD)

2. Sistem Model



Gambar 8. Activity Diagram Penambahan/Perubahan Daya

3. Technology Model

Merupakan rancangan tampilan yang akan dibuat dalam bentuk desktop, sesuai dengan batasan masalah

C. WHERE

Pada kolom *where* akan dibahas lokasi bisnis utama yaitu lokasi dimana PJLS memberikan pelayanan pasang baru dan penambahan daya.

1. Scope
2. Enterprise Model
3. System Model

menggambarkan *site link* topologi atau skenario jaringan PJLS

D. WHO

Pada kolom *Who* akan membahas sumber daya manusia yang berperan penting dalam proses pasang baru pada PJLS.

1. Scope

Berikut ini merupakan daftar unit organisasi yang berperan penting di Sistem Pemasangan Baru dan Sistem Perubahan Daya di PJLS.

- a) Pejabat Struktural
- b) Tenaga Outsourcing Pelayanan Teknik
- c) Tenaga Outsourcing Pelayanan Informasi
- d) Tenaga Outsourcing Loker Pelayanan Pelanggan
- e) Tenaga Outsourcing Call dan Care Center
- f) Tenaga Outsourcing Loker Pembayaran Rekening

2. Sistem Model

Berikut ini merupakan data peran setiap entitas yang ada pada sistem pemasangan baru dan sistem perubahan daya di PJLS.

a) Pejabat Struktural, yang terdiri dari :

1. Manajer
2. Supervisor Operasi Distribusi
3. Supervisor Pemeliharaan Distribusi
4. Supervisor Pelayanan Pelanggan

5. Supervisor Pengendalian Penagihan
6. Supervisor Baca Meter dan Pengelolaan Rekening
7. Supervisor Keuangan dan Administrasi
8. Supervisor Kantor Pelayanan
6. Hidup Kembali
7. Sambung Kembali
8. Tagihan Susulan
9. Berhenti Berlangganan
10. Permintaan Putus Sementara
11. Pindah Payment Point

**b) Tenaga Outsourcing Pelayanan Teknik**

Melayani Informasi & Proses:

1. Memberikan Informasi Sistim Distribusi
2. Proses Order Pengaduan Gangguan dari CCC
2. Penerimaan Pengaduan Gangguan
3. Pelaksana Perbaikan Kerusakan Jaringan Distribusi dan Gangguan
4. Penormalan Gangguan Sistim Distribusi
5. Pelaksana Pemataman terencana / Permintaan
6. Permintaan Penggeseran / Perbaikan Kontruksi Distribusi

**c) Tenaga Outsourcing Pelayanan Informasi**

Melayani :

1. Pelayanan & Penerimaan Tamu
2. Penerimaan Surat Masuk
3. Pelayanan Antrian Pembayaran Rekening
4. SLIM (Sistim Layanan Informasi Mandiri)

**d) Tenaga Outsourcing Loker Pelayanan Pelanggan**

Melayani Informasi & Proses:

1. Pasang Baru  $\leq 23$  kVA
2. Perubahan Daya  $\leq 23$  kVA
3. Penerangan Pesta / Multiguna
4. Ganti Nama
5. Tukar Tarif

**e) Tenaga Outsourcing Call dan Care Center**

Melayani :

1. Pembayaran Rekening Listrik
2. Pasang Baru & Perubahan Daya
3. Penerangan Pesta / Multiguna
4. Informasi Pasang Baru & Perubahan Daya
5. Informasi Tagihan Rekening Listrik
6. Informasi Multiguna
7. Informasi Stand KWH Meter
8. Pojok Hemat
9. Pengaduan Gangguan

**f) Tenaga Outsourcing Loker Pembayaran Rekening**

Melayani :

1. Tempat / Loker Pembayaran Rekening Bulan Berjalan dan Rekening Tunggakan
2. Informasi Payment Point
3. Pengembalian Uang Rekening Dobel Bayar
4. Invoice
5. Komplain Angka Stand kWH

**E. WHEN**

Pada kolom *when* akan dibahas mengenai kegiatan-kegiatan yang terjadi di lingkungan PJLS.

1. **Scope**

Bagian ini akan membahas tentang daftar kegiatan utama yang terjadi pada PJLS secara global, yaitu :

- a) Pelayanan pemasangan baru dan perubahan daya oleh bagian Call and Care Centre.
- b) Pelayanan pelanggan mengenai informasi dan proses pemasangan baru dan perubahan daya.
- c) Pelayanan pembayaran rekening.
- d) Pelayanan Informasi.
- e) Pelayanan Teknik.

Bagian ini menjelaskan detail dari Major event pada bagian *scope*, yaitu:

- a) Pelayanan pemasangan baru dan perubahan daya oleh bagian Call and Care Centre.
- b) Pelayanan pelanggan mengenai informasi dan proses pemasangan baru dan perubahan daya.
- c) Pelayanan pembayaran rekening
- d) Pelayanan Informasi.Pelayanan Teknik

#### F. WHY

Pada kolom WHY, akan dibahas mengenai rencana jangka panjang yang dimiliki oleh PJLS. Rencana jangka panjang ini mencakup visi dan misi perusahaan serta motivasi pegawai yang tercantum pada suatu sistem penilaian kinerja pegawai yang disebut dengan Manajemen Unjuk Kerja.

##### 1. Scope

PJLS memiliki orientasi sosial dan bisnis, dimana seluruh proses di PJLS diarahkan pada biaya rendah, mutu produk pelayanan kepada pelanggan yang tinggi dan memuaskan sesuai dengan Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan.

##### 2. Sistem Model

Bagian ini akan diuraikan mengenai sistem penilaian kinerja pegawai

yang disebut dengan Manajemen Unjuk Kerja.

#### V. KESIMPULAN

Dari hasil pemodelan *enterprise architecture* dengan menggunakan *Zachman Framework* ini dapat diambil beberapa kesimpulan, antara lain:

- a. *Enterprise Architecture* diperlukan di PJLS agar perusahaan memiliki arsitektur informasi *enterprise* yang baku serta dapat disajikan sebagai dasar pengembangan sistem informasi bagi perusahaan.
- b. Manfaat *Enterprise Architecture* di PJLS adalah sebagai landasan pengembangan sistem informasi di perusahaan supaya pengembangan yang dilakukan tidak keluar dari visi, misi dan tujuan perusahaan.
- c. *Zachman framework* adalah *framework* Arsitektur *enterprise* yang menyediakan cara untuk memandang dan mendefinisikan sebuah *enterprise* secara formal dan terstruktur dengan baik, untuk ketersediaan dokumentasi data, sistem dan teknologi yang mendukung proses bisnis organisasi dengan pengembangan IT.
- d. *Zachman framework* mengurangi redundansi data dan aplikasi untuk melakukan penyerderhanaan proses bisnis sebuah perusahaan.

#### DAFTAR PUSTAKA

*Tutorial on the Zachman Enterprise Architecture Framework, Slide from Department of Veterans Affairs, USA*

Cook, Melissa A., *Building Enterprise Information Architectures*, Prentice Hall, 1996.

<http://www.visualparadigm.com/product/vpuml/tutorials/zachmanframework.jsp> Page

- Juwita, Mellyza Rakhmi. 2010. *Analisis Pemodelan Enterprise Architecture Zachman FRAMEWORK, Studi Kasus Thesis : SI PT.PLN (Persero) Rayon Bukittinggi Sumatera Barat*. MMSI Univ. Gunadarma, Jakarta
- McLeod Jr., Raymond. 2001. *Management Information System, 8rd ed.*, Prentice Hall Inc., New Jersey.
- Surendro, K. Paulus, *Perencanaan Arsitektur Enterprise (Studi Kasus PTS)*, *Prosiding KNSI*, 2005, pp. 183-187.
- Ward, J., and J. Peppard.2002. *Strategic Planning for Information Systems*, 3rd ed. New York: Wiley.
- Zachman, John A., *A Framework for Information Systems Architecture*, *IBM Systems Journal*, Vol. 26, No.3, 1987.