

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Andromedia sendiri adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang konsultan teknologi informasi, pengembangan perangkat lunak, serta implementasi teknologi informasi pada perusahaan. Salah satu produk aplikasi yang dipasarkan oleh PT. Andromedia adalah Kelava. Kelava adalah sebuah aplikasi CRM yang dikembangkan dan dikelola oleh PT. Andromedia dan digunakan sebagai alat untuk mempermudah penyimpanan dan pengelolaan data pelanggan serta memantau aktivitas sales. Salah satu paket penjualan dari Kelava yang dipasarkan oleh PT. Andromedia adalah paket “*corporate*” yang memungkinkan kustomisasi untuk menyesuaikan sistem Kelava dengan proses bisnis yang sudah ada di perusahaan.

Saat ini terdapat beberapa perusahaan yang menginginkan sistem penjualan untuk langsung dilakukan oleh pelanggan dan tidak melalui pihak sales. Namun, Kelava hanya mendukung sistem pencatatan data oleh perusahaan dan tidak mendukung sistem untuk pelanggan melakukan pembelian secara langsung. Oleh karena itu, perlu dikembangkan suatu fitur yang mendukung pembelian oleh pelanggan secara langsung.

Berdasarkan uraian tersebut penulis dengan beberapa orang yang tergabung dalam tim pengembangan sistem *Customer Relationship Platform* (CRP) ini hendak untuk mengembangkan sistem pemesanan tersebut. Tim yang disebutkan diatas dibentuk melalui program Magang Merdeka yang dibuat oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbudristek).

Dipilihlah scrum sebagai metode pengembangan yang akan digunakan dalam proses pengembangan sistem *Customer Relationship Platform* (CRP) ini. *Scrum* adalah salah satu metode *agile development* yang bekerja dengan cara memfokuskan proses pengembangan pada pola yang terjadwal dalam jangka waktu tertentu. Diharapkan dengan digunakannya *scrum model* ini proses pengembangan dapat lebih terstruktur, sistematis, dan sesuai dengan jadwal yang ditentukan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dirumuskan poin-poin permasalahan yang harus diselesaikan oleh penulis dalam kegiatan PKL, yaitu :

1. Bagaimana mengembangkan suatu sistem *Customer Relationship Platform* (CRP) yang dibutuhkan oleh aplikasi Kelava dengan menerapkan metodologi *scrum*?
2. Fitur apa saja yang harus ada dalam pembuatan sistem *Customer Relationship Platform* (CRP) yang dibutuhkan oleh aplikasi Kelava dan bagaimana membagi fitur-fitur tersebut kedalam *sprint*?
3. Bagaimana evaluasi hasil dari pengerjaan sistem *Customer Relationship Platform* (CRP) Kelava dengan menggunakan metodologi *scrum*?

1.3 Tujuan

Tujuan dari pembuatan laporan PKL ini adalah untuk mengembangkan aplikasi Kelava supaya dapat mendukung pembelian oleh pelanggan secara langsung dengan tetap mempertahankan sistem kelava yang sudah ada sebelumnya dengan mengimplementasikan *scrum model* sehingga proses pengembangan menjadi lebih terstruktur, sistematis dan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

1.4 Manfaat

Manfaat diadakannya kegiatan PKL dan penyusunan laporan ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi dunia akademis, penyusunan laporan praktik kerja lapangan ini diharapkan mampu menambah referensi dalam pengembangan aplikasi sistem *Customer Relationship Management* agar mendukung metode pemesanan yang langsung melalui pelanggan serta menambah referensi dalam pengimplementasian *scrum model* dalam pengembangan perangkat lunak
2. Bagi PT. Andromedia, diharapkan pengembangan sistem *Customer Relationship Platform* (CRP) dengan mengimplementasikan *scrum model* ini akan mempercepat dan mempermudah dalam proses pengembangan

sistem yang ingin disediakan oleh Kelava sehingga bisa memberikan manfaat yang lebih besar baik bagi PT Andromedia maupun bagi perusahaan-perusahaan yang menggunakan Aplikasi Kelava ini.