

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Website

Menurut Rahim dkk (2019), website adalah kumpulan halaman-halaman yang menyajikan data baik berupa gambar, suara, video, teks informasi, ataupun gabungan dari semuanya yang dapat bersifat dinamis dan statis yang membentuk suatu kesatuan yang saling terhubung satu sama lain dengan jaringan-jaringan yang ada di dalam masing-masing halamannya

2.2 Customer Relationship Management

Customer Relationship Management (CRM) adalah proses usaha dan strategi bisnis perusahaan dalam mengelola dan memperkuat hubungan dengan pelanggan yang sudah ada untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan sumber daya yang ada. CRM berfokus untuk mengoptimalkan nilai yang didapat oleh pelanggan melalui bagaimana perusahaan membangun relasi dengan pelanggan (Amin, 2014)

2.3 Kelava

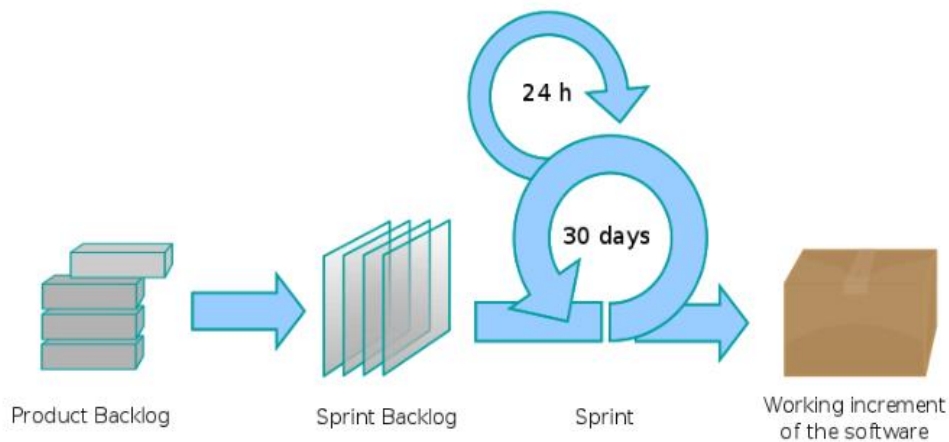
Kelava adalah sebuah aplikasi CRM yang dikembangkan dan dikelola oleh PT. Andromedia. Kelava digunakan untuk mempermudah penyimpanan dan pengelolaan data pelanggan dan memantau aktivitas sales. Kelava dibuat untuk perusahaan yang mengalami kendala atau kesulitan dalam mencari dan mengelola data pelanggan, tidak mengetahui aktivitas yang dilakukan oleh tim sales, sering kehilangan prospek karena keterlambatan follow-up, memiliki masalah dengan performa tim sales ataupun kesusahan dalam menyusun laporan.

Dalam mewujudkan visinya, kelava mengusung beberapa fitur yaitu, manajemen pelanggan, manajemen aktivitas marketing, manajemen prospek, manajemen produk, manajemen penjualan dan pembuatan laporan tingkat lanjut yang diwujudkan dalam suatu sistem website.

2.4 Scrum

Scrum diperkenalkan pada tahun 1986. Scrum adalah salah satu metode *agile development* yang paling umum digunakan dan bekerja dengan cara berfokus pada

pengembangan aplikasi berdasarkan pola yang terjadwal dalam jangka waktu tertentu[4].



Gambar 1. Proses Pengembangan Scrum [4]

Scrum terdiri dari beberapa fase atau tahapan, antara lain :

2.4.1 *Product Backlog*

Pada tahapan *product backlog* dilakukan proses pengumpulan kebutuhan aplikasi yang hendak dikembangkan[4]. Product backlog dibuat dengan melakukan analisis kebutuhan aplikasi kepada pihak-pihak yang berhubungan langsung dengan aplikasi tersebut

2.4.2 *Sprint Backlog*

Pada tahapan *sprint backlog* dilakukan pembagian kebutuhan aplikasi yang berbentuk *product backlog* tadi sehingga menjadi bagian yang lebih kecil dan dapat dieksekusi dalam sebuah *sprint*.

2.4.3 *Sprint*

Pada tahapan *sprint* dilakukan proses pengembangan aplikasi sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan untuk *sprint* tersebut.

2.4.4 *Working Increment of the software*

Pada tahapan ini, dilakukan evaluasi terhadap hasil luaran dari sprint dan menambahkan luaran ini ke dalam aplikasi yang berjalan. Pada proses ini juga bisa dilakukan *deployment* kode ke dalam *production environment*.