

## ABSTRAK

Fatwa Perdana

16/407195/PEK/22430

Pelaksanaan suatu proyek dapat mempengaruhi strategi bisnis perusahaan untuk mencapai tujuan jangka panjang. Suatu proyek akan menghasilkan barang atau jasa yang akan digunakan dalam aktivitas bisnis dan keuntungannya dapat digunakan sebagai salah satu formula strategi bisnis. PT. Aplikasi Solusi merupakan perusahaan yang bergerak pada industri teknologi informasi yang akan menjadi bahan penelitian pada tesis ini.

Pelanggan PT. Aplikasi Solusi memiliki spesifikasi kebutuhan perangkat lunak yang berbeda-beda. PT. Aplikasi Solusi menjalankan proyek untuk memenuhi spesifikasi kebutuhan yang unik dari setiap pelanggannya. Manajemen Proyek yang baik sangat diperlukan dalam aktivitas bisnis PT. Aplikasi Solusi karena adanya ketidakpastian yang tinggi dalam setiap proyek yang dikerjakan.

Sebagai awal penelitian dilakukan identifikasi rincian proses terhadap kerangka *Agile Project Management* (APM) dan mengumpulkan data sekunder dari proyek CRM *Fast-Track* CR. Penelitian secara kuantitatif berbasis pada kerangka APM dilakukan terhadap data yang didapatkan. Untuk mengukur kinerja tahapan proyek CRM *Fast-Track* CR dilakukan dengan komparasi tahapan pelaksanaan proyek terhadap kerangka APM.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Aplikasi Solusi tidak melakukan keseluruhan aktivitas dalam kerangka APM. Untuk menghasilkan kualitas proyek yang optimal maka disarankan PT. Aplikasi Solusi untuk menjalankan semua rincian proses tahapan APM. Terutama rincian proses yang berhubungan dengan bentuk kolaborasi dan komunikasi seperti *retrospective* dan *daily stand-ups*.

Kata Kunci: definisi proyek, manajemen proyek, *agile project management*, perangkat lunak, CRM, CSAT, analisis *fishbone*

## ABSTRACT

Fatwa Perdana  
16/407195/PEK/22430

*Project implementation could influence business strategy to achieve long term goals. A project will produce goods or services that will be used as a formula for business strategy. PT. Aplikasi Solusi is a company engaged in the information technology industry which will be used for the research material in this thesis.*

*Each customers of PT. Aplikasi Solusi have different requirement specifications. To achive this, PT. Aplikasi Solusi needs to run projects to meet the unique needs of each customer. Project Management is needed in the business activities of PT. Aplikasi Solusi because it is used to handle the high uncertainty requirement and technology in each project.*

*In the beginning of the research, researcher will do identification of process details Agile Project Management (APM) framework and collecting secondary data from the CRM Fast-Track CR project. The description quantitative study was conducted on data population. To measure the stage performance of the CRM Fast-Track CR project is done by comparing with the APM framework.*

*The results showed that PT. Aplikasi Solusi didn't use a whole detail process APM framework because it has a standar in conducting projects that are tailored to their business needs. To achieve optimal project quality, it is recommended that PT. Aplikasi Solusi to master APM. Especially the details of processes related to forms of collaboration and communication such as retrospective and daily stand-ups.*

*Keywords: project definition, project management, agile project management, software, CRM, CSAT, fishbone analysis*