

DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xiii
Abstrak.....	xiv
Abstract	xv
BAB I. Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Pertanyaan Penelitian	10
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	11
1.6 Ruang Lingkup Penelitian	11
1.7 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II. Landasan Teori	14
2.1 Pengertian Proyek	14
2.2 Manajemen Proyek	18

2.3	<i>Agile Project Management (APM)</i>	20
2.3.1	Tahap <i>Envision</i>	22
2.3.2	Tahap <i>Speculate</i>	26
2.3.3	Tahap <i>Explore</i>	29
2.3.4	Tahap <i>Adapt</i>	32
2.3.5	Tahap <i>Closing</i>	34
2.4	<i>Project Management Institute (PMI)</i>	35
2.5	<i>Agile Project Management Process Group</i>	40
2.6	Penelitian Terdahulu	40
BAB III. Metode Penelitian		42
3.1	Rancangan Penelitian	42
3.2	Metode Penelitian	45
3.2.1	Penelitian Deskriptif Kuantitatif	45
3.2.2	Analisis Akar Permasalahan	46
3.2.3	Populasi Data Penelitian	48
3.2.4	Instrument Penelitian	48
3.2.5	Metode Analisis Data	49
3.3	Profil Perusahaan	49
3.3.1	Profil Perusahaan	49
3.3.2	Produk Perusahaan	50
3.4	Profil Proyek	51
3.4.1	Deskripsi dan Karakteristik Proyek	51
3.5	Peran dan Tanggung Jawab Tim Proyek	52

BAB IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan 54

4.1	Data Penelitian	54
4.2	Tahapan <i>Change Request</i>	56
4.3	Implementasi Menggunakan <i>Microsoft Project</i>	62
4.3.1	<i>Sprint Backlog</i>	63
4.3.2	<i>Work Overview</i>	65
4.4	Penelitian Tahapan Proyek	65
4.4.1	Tahap <i>Envision</i>	67
4.4.2	Tahap <i>Speculate</i>	70
4.4.3	Tahap <i>Explore</i>	72
4.4.4	Tahap <i>Adapt</i>	74
4.4.5	Tahap <i>Closing</i>	76
4.5	Perhitungan Kuantitatif	77
4.6	Pembahasan Hasil Kinerja	79
4.6.1	Analisis Nilai Rata-rata Setiap CR	79
4.6.2	Analisis Nilai Rata-rata Setiap Tahapan APM	80
4.6.2.1	Analisis Tahap <i>Envision</i>	81
4.6.2.2	Analisis Tahap <i>Speculate</i>	82
4.6.2.3	Analisis Tahap <i>Explore</i>	82
4.6.2.4	Analisis Tahap <i>Adapt</i>	83
4.6.2.5	Analisis Tahap <i>Closing</i>	84

BAB V. Kesimpulan dan Saran..... 85

5.1	Kesimpulan	85
-----	------------------	----

5.2	Saran.....	86
5.3	Usulan untuk Penelitian Selanjutnya	87
Daftar Pustaka		88
Lampiran		90

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Survei Nilai CSAT PTAS Tahun 2017	6
Tabel 2.1 Perbedaan Siklus Hidup Proyek.....	16
Tabel 2.2 Perbedaan Pendekatan Tradisional dan <i>Agile</i>	17
Tabel 2.3 <i>Agile Project Management Process Group</i>	41
Tabel 3.1 Kriteria Perubahan <i>Fast-Track</i> CR	52
Tabel 3.2 Peran dan Tanggung Jawab Tim Proyek	52
Tabel 4.1 Daftar CR yang Diteliti pada CRM <i>Fast-Track</i>	55
Tabel 4.2 Perbedaan Karakteristik <i>Rally</i> dengan <i>Microsoft Project</i>	62
Tabel 4.3 Pemetaan Nilai Maksimum untuk Setiap Obyek Amatan	66
Tabel 4.4 Hasil Pengolahan Data Proyek untuk Poin Amatan Tahap <i>Envision</i>	69
Tabel 4.5 Hasil Pengolahan Data Proyek untuk Poin Amatan Tahap <i>Speculate</i> ..	71
Tabel 4.6 Hasil Pengolahan Data Proyek untuk Poin Amatan Tahap <i>Explore</i>	73
Tabel 4.7 Hasil Pengolahan Data Proyek untuk Poin Amatan Tahap <i>Adapt</i>	75
Tabel 4.8 Hasil Pengolahan Data Proyek untuk Poin Amatan Tahap <i>Closing</i>	76
Tabel 4.9 Ringkasan Hasil Penilaian Tahapan Proyek PTAS Berbasis APM	78
Tabel 4.10 Hasil Pengolahan Data Rata-rata Proyek.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Jumlah Pelanggan Operator Seluler 2017.....	3
Gambar 2.1 Hubungan Ketidakpastian dengan Risiko pada Proyek	15
Gambar 2.2 Piramida Strategi Manajemen Proyek	20
Gambar 2.3 Siklus Hidup Proyek Berdasarkan Kerangka APM.....	22
Gambar 3.1 Diagram Tahapan Penelitian	45
Gambar 3.2 Analisis <i>Fishbone</i> Menurunnya Nilai CSAT CRM 2017	47
Gambar 3.3 Struktur Hubungan Anak Perusahaan Amdocs	50
Gambar 3.4 Produk Perangkat Lunak Amdocs	50
Gambar 4.1 Tahap Awal CR di PTAS.....	57
Gambar 4.2 Tahap Solusi dan Estimasi CR di PTAS.....	58
Gambar 4.3 Tahap Rencana dan Strategi Pengujian CR di PTAS	59
Gambar 4.4 Tahap Proses Pengembangan CR di PTAS.....	60
Gambar 4.5 Tahap Proses Uji Penerimaan Pengguna CR di PTAS	61
Gambar 4.6 Tahap <i>Deployment</i> Proses CR di PTAS	61
Gambar 4.7 Hasil Implementasi <i>Sprint Backlog</i> Proyek CRM <i>Fast-Track</i> CR ...	64
Gambar 4.8 Grafik <i>Work Overview</i> Proyek CRM <i>Fast-Track</i> CR di PTAS	65
Gambar 4.9 Diagram Alur Proyek PTAS	66
Gambar 4.10 Grafik Kinerja Terhadap Poin Amatan Tahap <i>Envision</i>	68
Gambar 4.11 Grafik Kinerja Terhadap Poin Amatan Tahap <i>Speculate</i>	70
Gambar 4.12 Grafik Kinerja Terhadap Poin Amatan Tahap <i>Explore</i>	72
Gambar 4.13 Grafik Kinerja Terhadap Poin Amatan Tahap <i>Adapt</i>	74

Gambar 4.14 Grafik Kinerja Terhadap Poin Amatan Tahap <i>Closing</i>	76
Gambar 4.15 Grafik Kinerja Nilai Rata-rata Setiap CR	80
Gambar 4.16 Grafik Kinerja Nilai Rata-rata Siklus APM	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. <i>Commercial Proposal</i> Telkomsel CRM <i>Fast-Track</i> 2017	90
Lampiran 2. <i>Resource Allocation</i> Telkomsel CRM <i>Fast-Track</i> 2017	91
Lampiran 3-1. <i>Epic on Rally Application</i>	92
Lampiran 3-2. <i>Feature on Rally Application</i>	93
Lampiran 3-3. <i>Rally on Rally Application</i>	94
Lampiran 4-1. Contoh <i>Impact Assessment</i> Dokumen	95
Lampiran 4-2. Contoh <i>Interface Detail Design</i> Dokumen	96
Lampiran 5. Contoh <i>Email Request for Changes</i>	97
Lampiran 6. Telkomsel CRM <i>Fast-Track</i> 2017 Final Status Report	98
Lampiran 7. Tabel Perbedaan Tipe <i>Change Request</i>	99
Lampiran 8. Tabel <i>Agile Project Management Process Group</i>	100
Lampiran 9. Tabel Pemetaan Kode dan Nama Rincian	102