

## ABSTRAK

### **RANCANG BANGUN SISTEM *OPERATIONAL CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* BERBASIS *WEBSITE* MENGGUNAKAN METODE *SCRUM* (Studi Kasus PT. Czh Teknologi Inovasi)**

Oleh

Deva Apriana

20102082

PT. Czh Teknologi Inovasi merupakan perusahaan penyedia perangkat lunak dengan model bisnis B2B (business-to-business) dan berlangganan yang beralamat di perumahan Bonavida Park, Jl. Raya Karanggintung, Kec. Sumbang, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah. PT. Czh Teknologi Inovasi memiliki divisi *service* yang bertanggungjawab sebagai *front office* perusahaan untuk melayani *customer* mulai dari proses pendaftaran, pelatihan, dan pemeliharaan sistem. Divisi *service* memiliki beberapa permasalahan meliputi aktifitas-aktifitas operasional, diantaranya adalah pembuatan dokumen untuk keperluan *onboarding customer* menggunakan *google form* membutuhkan waktu yang lama dikarenakan pembuatan dokumen dikerjakan oleh satu admin dan belum tersimpan oleh sistem sehingga terjadi kasus kehilangan dokumen dan terdapat pertanyaan tentang cara penggunaan sistem oleh *customer* walaupun sudah menjalani proses pelatihan penggunaan sistem. Sebagai solusi untuk mengatasi permasalahan di atas maka dibutuhkan sebuah sistem *Operational Customer Relationship Management (CRM)* berbasis *website* untuk memaksimalkan kinerja operasional divisi *service* dengan fitur-fitur untuk pengelolaan data internal divisi *service*, pembuatan dokumen *onboarding* dan fitur *e-learning* yang berisi video penggunaan sistem. Selama proses pengembangan sistem, metode yang digunakan adalah *scrum*, hal ini dikarenakan *scrum* mempunyai prinsip yang sejalan dengan penelitian ini, dimana proses penelitian ini dapat bersifat fleksibel, cepat dan melibatkan *stakeholder*. Sistem yang peneliti kembangkan dapat membantu meningkatkan efisiensi proses operasional seperti pengelolaan data *partner* dan pembuatan dokumen administrasi. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengukuran kecepatan sebelum dan sesudah penerapan sistem dengan perolehan peningkatan kecepatan pada proses pembuatan SPH (80,3%), pembuatan Mou (31,6%), pembuatan *Invoice* (54%), pembuatan kwitansi (25%), dan pembuatan STPD (51%).

**Kata kunci : Pelanggan, Operational CRM, Scrum, Website.**