



MILLION\$

MANAGEMENT SOLUTIONS

Manajemen Proyek

Excercise

UAS Genap

2014/2015

SOAL A (25%)

Jelaskan istilah-istilah berikut dengan menggunakan terminologi standar *Project Management* :

- | | |
|-------------------------------------|---|
| 1. Seven Basic Quality Tools | 5. Strategies for negative risks or threats |
| 2. Cost of Quality | 6. Strategies for positive risks |
| 3. Responsibility Assignment Matrix | 7. Time & Material Contract |
| 4. Information Gathering Techniques | 8. Quality Audit |

Soal B (25%)

Pelajari studi kasus pada halmana terakhir berikut ini. Perusahaan anda PT. Maju Perkasa bergerak dalam bidang konsultansi teknologi informasi. Jika PT. Maju Perkasa diminta oleh PT. MPJ untuk mengembangkan dan mengimplementasikan (*pilot project*) selama 4 bulan aplikasi CRM tersebut, maka untuk keperluan pengelolaan proyek :

1. Buatlah WBS dari proyek ini dari sudut perusahaan anda, PT. Maju Perkasa
2. Buatlah OBS dan RAM dari proyek ini sebagai kelanjutan dari point 1 diatas
3. Jelaskan proses manajemen risiko pada proses perencanaan dan terapkan pada
4. Bagaimana penerapan manajemen risiko pada soal nomor 3 jika dilihat dari sisi PT. Maju Perkasa

Soal C (25%)

1. *Project Procurement Management* dalam sebuah proyek melingkupi proses pembelian semua kebutuhan. Jelaskan keempat proses utama *Project Procurement Management*.
2. Jelaskan *project procurement management* yang untuk studi kasus berikut yang dilakukan oleh PT. MPJ

Soal D (25%)

1. Pada proses *project communication management* penting untuk mengidentifikasi *stakeholder*, merencanakan alur komunikasi, mendistribusi informasi, me-manage ekspektasi *stakeholder*, serta melaporkan performansi. Definiskan kelima hal tersebut.

2. Buatlah *communication management plan* pada studi kasus berikut yang dilakukan oleh PT. Maju Perkasa yang menggambarkan mengenai pendekatan dan rencana pola komunikasi proyek berdasarkan kebutuhan *stakeholder*, persyaratan dan aset organisasi yang tersedia.

STUDI KASUS

PROYEK PENGEMBANGAN APLIKASI MITRA PROYEK JAYA *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)*

LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi saat ini sudah menjadi urat nadi bisnis setiap perusahaan, yang tidak saja hanya sekedar pendukung proses bisnis perusahaan tapi lebih dari itu ialah memegang peranan penting untuk *men-drive* proses bisnis suatu perusahaan. Aplikasi CRM adalah salah satu dari aplikasi teknologi informasi yang merupakan sebuah aplikasi strategi bisnis untuk memilih dan menjaga *customer* agar dapat mengoptimalkan nilai jangka panjang dimana pada CRM membutuhkan filosofi *customer centric business* dan budaya untuk mendukung efektifitas *marketing, sales, dan service process*. MITRA PROYEK JAYA adalah *one stop shopping* untuk pertukangan dan perabotan rumah tangga yang memiliki 3 pusat toko di Depok, Semarang, dan Cilegon.

Layanan MPJ ini tidak hanya sekedar menjual belikan pertukangan dan perabot rumahtangga, tetapi juga melayani desain interior dan desain rumah. Dalam melakukan bisnisnya MPJ sangat sulit untuk proaktif *me-recall* data pelanggannya.

Mereka tidak memiliki informasi yang terstruktur dan lengkap dari desain-desain yang sudah dilakukan dan produk-produk yang sudah digunakan sehingga menyulitkan MPJ untuk mengetahui keinginan pelanggan secara cepat.

Untuk itu pihak MPJ seharusnya memiliki informasi yang bisa membuat data-data lengkap tentang desain dan produk yang sering digunakan pelanggan agar dapat melakukan bisnis yang lebih proaktif dan profesional.

SOLUSI YANG DITAWARKAN

Dari permasalahan yang ada maka solusi yang tepat yaitu mengimplementasikan aplikasi *Customer Relationship Management*. Dengan CRM ini diharapkan pelayanan yang diberikan MPJ lebih profesional dan proaktif.

RUANG LINGKUP PROYEK

Proyek pengembangan aplikasi CRM pada MPJ akan memiliki ruang lingkup sebagai berikut:

- Meneliti prosedur desain, data-data, dan laporan yang berhubungan dengan penjualan jasa desain dan produk MPJ
- Menganalisis operasional, perencanaan, dan data-data yang berhubungan dengan penjualan jasa desain dan produk MPJ
- Merancang sistem informasi yang dapat mendukung semua operasional penjualan jasa desain dan penjualan produk MPJ
- Membuat program komputer untuk sistem informasi CRM perusahaan
- Menerapkan serta melakukan pengujian terhadap kemampuan sistem informasi CRM dengan pilot project sampai bisa dioperasikan dengan memuaskan serta dapat menjawab permasalahan yang ada

SASARAN PROYEK

Sasaran sistem informasi CRM yang akan dibangun ini secara lebih spesifik adalah sebagai berikut :

- Para pegawai pada MPJ bisa melihat riwayat pembelian produk apa saja yang selama ini dibeli dan konsultasi desain apa saja yang telah dilakukan. Sehingga MPJ dapat dengan mudah menawarkan produk-produk baru yang sesuai dengan selera pelanggan selama ini dan memungkinkan untuk menawarkan redesain interior
- Para konsultan desain dan pegawai MPJ bisa melihat informasi berapa banyak *budget* yang dibelanjakan oleh pelanggan, sehingga MPJ bisa menentukan tarif yang tepat (baik produk maupun jasa desain) supaya bisa *sustain* meretensi pelanggan
- Para konsultan desain dan pegawai MPJ bisa *me-record* keluhan dan saran dari pelanggan yang telah menggunakan jasa desain MPJ. Sehingga bisa mengetahui apa kekurangan dan apa yang perlu dipertahankan dari pelayanan MPJ