

# BAB 1

## PENDAHULUAN

---

### 1.1 Latar Belakang

TransTRACK adalah perusahaan teknologi transportasi berbasis di Jakarta, Indonesia, yang didirikan pada tahun 2019. Para pendiri bertujuan untuk mengatasi masalah transportasi di Indonesia dengan membangun teknologi yang dapat memantau dan mengelola pengguna transportasi. Tujuannya adalah mengoptimalkan dan mengefisienkan kendaraan dan transportasi, sehingga memudahkan pekerjaan bagi pengguna bisnis dan pribadi. Perusahaan TransTRACK menyediakan layanan produk yang dirancang untuk kebutuhan *internal* perusahaan serta untuk para kliennya. Salah satu produk internal yang dimiliki perusahaan tersebut adalah RegisT.[6]

Platform RegisT dikembangkan oleh TransTRACK untuk menghadapi tantangan teknologi dan digitalisasi. Di perusahaan ini, berbagai divisi terlibat, seperti *Seller, Operation, Scheduler, Teknisi, Customer Care, Purchaser, Inventory, dan Finance*. Tantangan utama adalah sinkronisasi data dan informasi antar divisi yang sulit karena pertumbuhan perusahaan dan banyaknya staf, sehingga komunikasi manual menjadi tidak efektif. Selain itu, informasi tidak terusun dengan rapih dan terjadi duplikasi data, mengurangi efisiensi tim.

Pada divisi *Customer Care*, proses pembuatan dan penyaluran tiket untuk permasalahan pelanggan belum sepenuhnya terintegrasi dalam aplikasi RegisT dan masih dilakukan secara manual, termasuk pemberitahuan status progres melalui telepon atau *WhatsApp*. Untuk mengatasi masalah ini, RegisT menyediakan solusi terpadu yang mengintegrasikan data dari berbagai divisi di perusahaan. Aplikasi ini dilengkapi dengan menu ticketing yang memungkinkan pembuatan, penyaluran, dan pemantauan status tiket. Hal ini memungkinkan *Customer Care* untuk mengatasi hambatan lebih cepat, meningkatkan efisiensi kinerja, evaluasi, dan pengambilan keputusan yang lebih akurat.

Penulis menjalani magang di kantor cabang TransTRACK.ID, pada divisi *Product Development* sebagai *Product Manager*. Selama magang, penulis berperan dalam membuat strategi untuk perancangan dan pengembangan aplikasi berdasarkan dengan kebutuhan perusahaan. Dalam pengembangan aplikasi RegisT, penulis menerapkan metode *Agile*. *Agile* adalah sebuah metode pengembangan perangkat lunak atau yang dikenal sebagai *Software Development Life Cycle*, yang membantu pengembang dalam membangun perangkat lunak yang dapat terus berkembang sesuai dengan kebutuhan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *Product Manager (PM)* berperan dalam merencanakan dan mengembangkan aplikasi RegisT yang memenuhi kebutuhan perusahaan dan dapat digunakan oleh divisi terkait.
2. Bagaimana cara mengintegrasikan proses pembuatan dan penyaluran tiket untuk permasalahan pelanggan di divisi *Customer Care (CC)* ke dalam aplikasi RegisT agar lebih efisien.

## 1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, tujuan yang akan dicapai adalah:

1. Membuat fitur menu *ticketing* yang dapat mengintegrasikan data tiket atau keluhan CC dengan divisi-divisi terkait untuk memastikan penanganan masalah berjalan lancar dan efisien.
2. Memastikan bahwa tim CC dapat memantau status tiket dengan cepat menggunakan aplikasi RegisT yang telah terintegrasi dengan divisi terkait, memungkinkan penanganan masalah secara efisien dan tepat waktu.

## 1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dari penulisan laporan proyek akhir ini sebagai berikut:

1. Analisis dan perancangan aplikasi RegisT akan membahas mengenai *ticketing maintenance* yang merupakan tugas dan tanggung jawab dari divisi CC.
2. Batasan pada perancangan aplikasi internal RegisT mencakup pembuatan *flowchart*, *wireframe*, dan *backlog* tanpa melibatkan implementasi teknisi atau uji coba langsung dari aplikasi.
3. Divisi yang berhubungan dengan CC pada *ticketing maintenance* yaitu *Operation*, *Scheduler*, dan Teknisi. Pekerjaan diluar dari *ticketing maintenance* tidak akan dibahas pada laporan ini.
4. Batasan pada pembuatan *wireframe* tidak termasuk divisi operation dan teknisi.
5. Tahap pengujian hanya sampai di tahap user view yang acuan pembuatan *test case* dari *acceptance criteria* yang ada.

## 1.5 Definisi Operasional

Definisi Operasional dari penulisan laporan proyek akhir ini sebagai berikut:

### 1. *Product Manager*

*Product Manager* adalah individu yang bertanggung jawab untuk perencanaan, pengembangan, dan peluncuran produk atau fitur tertentu dalam sebuah perusahaan. Tugasnya meliputi memahami kebutuhan pengguna, merumuskan visi produk, membuat roadmap produk, bekerja sama dengan tim lintas fungsi (seperti desain, engineering, dan marketing), dan memastikan produk yang dihasilkan memenuhi kebutuhan pasar serta tujuan bisnis perusahaan. *Product Manager* juga harus mampu menganalisis data dan *feedback* untuk melakukan iterasi pada produk yang dikembangkan.

### 2. *Agile*

*Agile* adalah metodologi manajemen proyek yang digunakan terutama dalam pengembangan perangkat lunak. *Agile* berfokus pada iterasi yang cepat, kolaborasi yang erat antara tim, adaptasi terhadap perubahan, dan deliverable yang berfungsi. Dalam kerangka *Agile*, pekerjaan dipecah menjadi iterasi singkat yang disebut *Sprint*, yang biasanya berlangsung antara satu hingga empat minggu. Setiap *Sprint* menghasilkan versi kerja dari produk yang dapat dievaluasi dan ditingkatkan berdasarkan *feedback*. Prinsip utama *Agile* meliputi respon cepat terhadap perubahan, kolaborasi dengan pelanggan, dan pengiriman produk yang berkelanjutan.

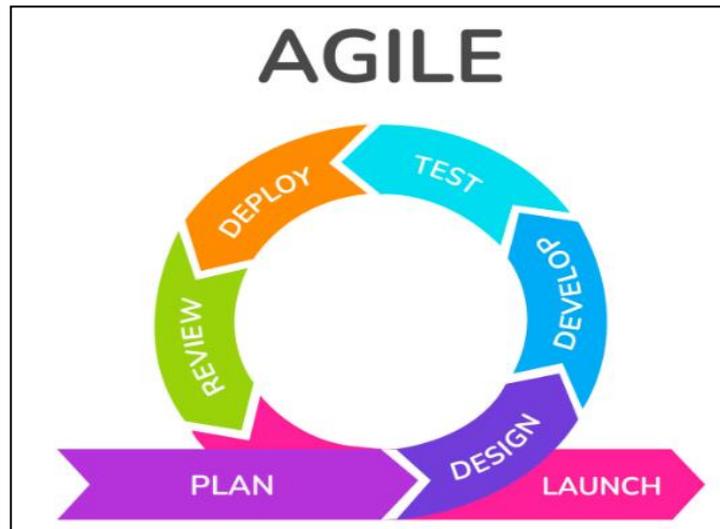
### 3. *Ticketing*

*Ticketing* adalah sistem yang digunakan untuk melacak dan mengelola permintaan layanan, masalah, atau tugas dalam sebuah organisasi. Sistem *ticketing* memungkinkan pengguna untuk membuat tiket yang berisi detail masalah atau permintaan mereka. Tiket ini kemudian diurutkan dan dialokasikan kepada individu atau tim yang relevan untuk penyelesaian. *Ticketing* digunakan di berbagai bidang seperti dukungan pelanggan, manajemen proyek, dan pemeliharaan IT. Sistem ini membantu memastikan bahwa setiap permintaan atau masalah dicatat, dipantau, dan diselesaikan secara efisien dan terorganisir.

## 1.6 Metode Pengerjaan

Dalam proses pengerjaan, penulis menerapkan metode *Agile* yang melibatkan pembentukan tim yang berfokus pada pengulangan singkat untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Metode *Agile* digunakan dalam pengembangan aplikasi RegisT di PT TransTRACK. *Agile* adalah metode

pengembangan perangkat lunak yang berulang dan bertahap, memungkinkan tim untuk mengembangkan produk dengan cepat dan responsif terhadap perubahan kebutuhan. [5]



Gambar 1 Metode Agile

**a. Plan**

Merumuskan permasalahan, kebutuhan dan tujuan bisnis dari *stakeholder*, kemudian membuat *user stories* dan lain-lain.

**b. Design**

Perancangan dan pembuatan design dari kebutuhan dan *brainstroming* yang dibuat.

**c. Develop**

Pengembangan sistem dieksekusi berdasarkan *design* dan *product backlog* sesuai *timeline*.

**d. Test**

Pengujian dari sistem yang dikemangkan *developer* berdasarkan *Sprint planning*.

**e. Deploy**

Ketika aplikasi dirasa sudah tidak memiliki kendala, selanjutnya di *deploy* untuk masuk *production*.

**f. Review**

Ditahapan ini tim melakukan *review* dari aplikasi untuk mendapatkan *feedback* dari *user*.

**g. Launch**

Memperkenalkan atau merilis versi baru dari produk, fitur, atau pembaruan kepada pengguna akhir. Tujuannya adalah untuk mengirimkan nilai secara terus-menerus dan mengumpulkan umpan balik yang cepat dari pengguna untuk perbaikan berkelanjutan.