

PERAN PRODUCT MANAGER DALAM PENGEMBANGAN MODUL CUSTOMER CARE PADA APLIKASI REGIS DI PT TRANSTRACK

Andi Sitti Muntihanah Syamsu
Teknologi Rekayasa Multimedia
Telkom University
Bandung, Indonesia
muntii@student.telkomuniversity.ac.id

Rio Korio Utoro, S.Kom, M.T.
Teknologi Rekayasa Multimedia
Telkom University
Bandung, Indonesia
korioutoro@telkomuniversity.ac.id

Entik Insanudin, S.T., M.T. Teknologi
Rekayasa Multimedia
Telkom University
Bandung, Indonesia
insanudin@telkomuniversity.ac.id

TransTRACK merupakan perusahaan teknologi yang bergerak di bidang transportasi, dan berbasis di Jakarta, Indonesia. Perusahaan ini dibangun pada tahun 2019. Para pendiri TransTRACK ingin memberikan solusi atas permasalahan yang ada di Indonesia yang merupakan salah satu negara terbesar dalam penggunaan transportasi Platform RegisT dikembangkan untuk mengatasi masalah ini, terutama dalam fitur ticketing yang saat ini masih dikelola secara manual oleh customer care, menyebabkan proses yang lambat dan tidak efisien. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan fungsionalitas platform RegisT guna menciptakan produktivitas dan efisiensi bagi divisi terkait ticketing serta memudahkan koordinasi antar divisi.

Sebagai Product Manager, penulis terlibat dalam proses analisis kebutuhan, perencanaan, dan perancangan untuk pengembangan tampilan baru yang dirancang oleh tim UI/UX serta penambahan fitur menu ticketing. Dalam hal ini, penulis bekerja sama dengan BA dan UI/UX untuk membangun dan menerapkan tampilan baru serta menambah menu ticketing pada role CC.

Kata Kunci- *Product Manager, Agile, Ticketing TransTRACK, RegisT.*

I. PENDAHULUAN

TransTRACK, didirikan di Jakarta pada tahun 2019, adalah perusahaan teknologi transportasi yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah transportasi di Indonesia dengan mengembangkan teknologi yang mengoptimalkan penggunaan kendaraan. Produk internalnya, RegisT, menghadapi tantangan sinkronisasi data antar divisi seperti *Seller, Operation, Scheduller, Teknisi, Customer Care, Puchaser, Inventory, dan Finance*, yang menyebabkan duplikasi data dan komunikasi manual yang tidak efisien. Divisi Customer Care khususnya mengalami kesulitan dalam pembuatan dan penyaluran tiket masalah pelanggan yang belum sepenuhnya terintegrasi dalam RegisT.[6] Untuk mengatasi masalah ini, RegisT menyediakan fitur *ticketing*

yang memfasilitasi pembuatan, penyaluran, dan pemantauan tiket, sehingga meningkatkan efisiensi dan akurasi.

Penulis, magang sebagai *Product Manager* di TransTRACK.ID, berperan dalam merancang dan mengembangkan aplikasi RegisT menggunakan metode *Agile* untuk memenuhi kebutuhan perusahaan. Pada divisi *Customer Care* di TransTRACK, proses pembuatan dan distribusi tiket untuk masalah pelanggan belum sepenuhnya terintegrasi dalam aplikasi RegisT dan masih dilakukan secara manual melalui telepon atau *WhatsApp*. Untuk mengatasi masalah ini, RegisT menawarkan solusi terpadu dengan fitur *ticketing* yang memungkinkan pembuatan, distribusi, dan pemantauan tiket, sehingga meningkatkan efisiensi dan akurasi. Selama magang sebagai *Product Manager* di TransTRACK.ID, penulis bertanggung jawab untuk merancang dan mengembangkan aplikasi RegisT menggunakan metode *Agile*, yang memungkinkan pengembangan perangkat lunak yang adaptif dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

A. Rumusan Masalah

1. Bagaimana *Product Manager (PM)* berperan merencanakan dan mengembangkan aplikasi RegisT yang memenuhi kebutuhan perusahaan dan dapat digunakan oleh divisi terkait.

2. Bagaimana cara mengintegrasikan pembuatan dan penyaluran tiket untuk permasalahan pelanggan di divisi *Customer Care (CC)* ke aplikasi RegisT agar lebih efisien.

B. Tujuan

1. Membuat fitur menu ticketing yang 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 terintegrasi dengan divisi terkait,

memungkinkan penanganan masalah secara efisien dan tepat waktu.

C. Batasan Masalah

1. Analisis dan perancangan aplikasi RegisT akan membahas tentang *ticketing maintenance* yang merupakan tanggung jawab divisi *Customer Care*.
2. Batasan perancangan aplikasi RegisT mencakup pembuatan *flowchart*, *wireframe*, dan *backlog* tanpa melibatkan implementasi teknis atau uji coba langsung.
3. Divisi yang terkait dengan *Customer Care* dalam *ticketing maintenance* adalah *Operation*, *Scheduler*, dan Teknisi. Pekerjaan di luar *ticketing maintenance* tidak dibahas dalam laporan ini.
4. Batasan pembuatan *wireframe* tidak mencakup divisi *Operation* dan Teknisi.
5. Tahap pengujian hanya sampai *user view* dengan *test case* yang dibuat berdasarkan *acceptance criteria*.

D. Definisi Operasional

1. *Product Manager*: *Product Manager* bertanggung jawab atas perencanaan, pengembangan, dan peluncuran produk atau fitur di perusahaan. Tugasnya mencakup memahami kebutuhan pengguna, merumuskan visi produk, membuat roadmap, bekerja sama dengan tim lintas fungsi, dan memastikan produk memenuhi kebutuhan pasar serta tujuan bisnis. *Product Manager* juga harus menganalisis data dan *feedback* untuk iterasi produk.
2. *Agile*: *Agile* adalah metodologi manajemen proyek dalam pengembangan perangkat lunak yang berfokus pada iterasi cepat, kolaborasi tim, adaptasi terhadap perubahan, dan *deliverable* yang berfungsi. Pekerjaan dipecah menjadi *Sprint*, iterasi singkat berdurasi satu hingga empat minggu, yang menghasilkan versi kerja produk untuk evaluasi dan peningkatan berdasarkan *feedback*. Prinsip utama *Agile* meliputi respon cepat terhadap perubahan, kolaborasi dengan pelanggan, dan pengiriman produk berkelanjutan.
3. *Ticketing*: *Ticketing* adalah sistem yang digunakan untuk melacak dan mengelola permintaan layanan, masalah, atau tugas dalam sebuah organisasi. Sistem ini memungkinkan pengguna untuk membuat tiket dengan detail masalah atau permintaan, yang kemudian dialokasikan kepada individu atau tim relevan untuk penyelesaian. Digunakan di bidang seperti dukungan pelanggan, manajemen proyek, dan pemeliharaan IT, *ticketing* memastikan setiap permintaan atau masalah dicatat, dipantau, dan diselesaikan secara efisien dan terorganisir.

E. 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]

II. KAJIAN TEORI

A. Product Manager

Manajemen produk adalah proses perencanaan, pengembangan, dan peluncuran barang dan jasa yang diinginkan pasar, menurut Steve Blank. Seorang *Product Manager* bertanggung jawab untuk memahami kebutuhan pengguna, mendefinisikan persyaratan teknologi, produk, dan bisnis, serta mengarahkan tim untuk memenuhi kebutuhan tersebut. *Product Manager* berfungsi sebagai penghubung antara teknologi, bisnis, dan konsumen, memastikan produk yang dibuat memenuhi kebutuhan ketiga pihak tersebut. Manajemen produk adalah bidang kompleks yang memerlukan pemahaman mendalam tentang teknologi, bisnis, dan pengalaman pengguna. [8]

B. Backlog

Backlog adalah daftar tugas yang diperlukan untuk mendukung rencana strategis yang lebih besar. Sebagai contoh, dalam konteks pengembangan produk, terdapat daftar yang diprioritaskan. Tim produk setuju untuk bekerja pada proyek-proyek ini selanjutnya. Item-item yang umumnya ada dalam *backlog* produk meliputi cerita pengguna, perubahan pada fungsionalitas yang sudah ada, dan perbaikan bug. [1]

C. Flowchart

Flowchart berperan penting dalam memutuskan sebuah langkah atau fungsionalitas dari sebuah proyek pembuatan program yang melibatkan banyak orang sekaligus. Selain itu dengan menggunakan bagan alur proses dari sebuah program akan lebih jelas, ringkas, dan mengurangi kemungkinan untuk salah penafsiran. Penggunaan *flowchart* dalam dunia pemrograman juga merupakan cara yang bagus untuk menghubungkan antara kebutuhan teknis dan non-teknis. [2]

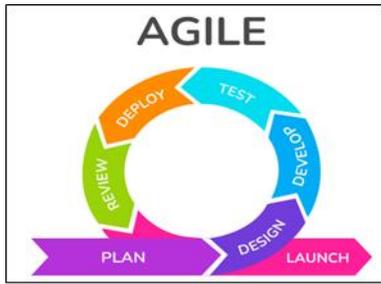
D. Wireframe

Wireframe biasa ditugaskan kepada ahlinya, yang biasa dikenal sebagai *UI/UX Designer*. Untuk melakukannya, seorang *UI/UX Designer* menggunakan kertas coretan atau software khusus untuk *wireframing*. *Wireframe* hanya menampilkan lembaran yang terdiri dari kotak-kotak dan garis-garis untuk mengatur tata letak berbagai elemen pada website atau aplikasi. [3]

III. METODE

Di PT TransTRACK, metode yang digunakan untuk pengembangan aplikasi regisT pada role *Customer Care* adalah Metode *Agile* bertujuan untuk memberikan lebih banyak nilai kepada konsumen dengan mengurangi periode pengembangan dan menggabungkan modifikasi yang sering. Menurut Srivastava, Bhardwaj, & Saraswat (2017). [10] Teknik *Agile*, sangat cocok untuk

pengembangan perangkat lunak yang cepat dan efektif karena sifatnya yang adaptif, pengiriman awal, dan siklus hidup yang fleksibel. Langkah-langkah yang digunakan dalam metode *Agile* sebagai berikut.



Gambar 1 Metode Agile

1. *Plan* (Perencanaan)

Selama proses perencanaan, penulis mengumpulkan dan memastikan pengembangan fitur apa saja yang ingin diubah sesuai dengan kebutuhan tim *CC*.

2. *Design* (Perancangan)

Pada proses desain, Menggunakan *wireframe* untuk merancang tampilan dan dilakukan secara bertahap dalam *sprint* pendek, memungkinkan penyesuaian dan peningkatan berkelanjutan berdasarkan *feedback* dari *CC*.

3. *Develop* (Pengembangan)

Dengan membuat *Sprint backlog UI/UX* dan *Acceptance Criteria*, akan mempermudah tim *programmer* untuk pengerjaan.

4. *Test* (Uji Coba)

Riview prototipe yang telah di buat oleh *UI/UX*. Review ini dilakukan oleh *QA* untuk melakukan fungsional dan memastikan fitur-fitur sudah sesuai dengan *acceptance criteria* dan *UI* yang telah di buat.

5. *Deploy* (Peluncuran)

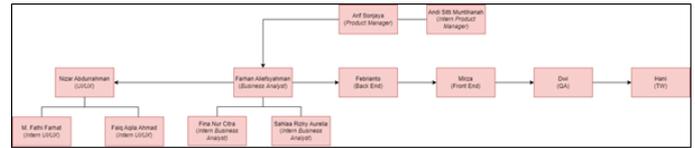
Pada tahap ini akan di deliver ke *programmer*.

6. *Review* (Evaluasi)

Melakukan *Sprint review* bersama tim untuk mengevaluasi hasil dan mendapatkan *feedback* dari pengguna.

7. *Launch* (Peluncuran)

Memastikan peluncuran fitur baru menu *ticketing* sesuai dengan kebutuhan pengguna, dan efisiensi tim *CC* dalam penyaluran tiket.

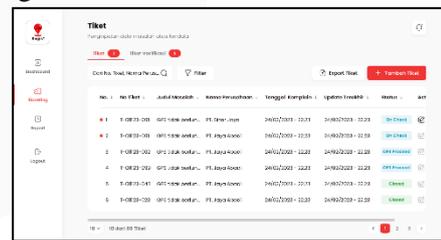


Gambar 2 Struktur tim RegisT

Peran penulis saat ini yaitu sebagai *Product Manager* memiliki tugas sebagai berikut:

1. Memimpin *Sprint*: Penulis bertanggung jawab untuk mempresentasikan dan menjelaskan kepada mentor dan tim RegisT apa saja yang telah dikerjakan dari mulai *requirement gathering*, pembuatan *flowchart*, pembuatan *wireframe*, dan *backlog*.
2. Menganalisis kebutuhan user: Pada tahap ini, sebagai *Product Manager*, penulis mempunyai peran penting dalam menganalisis kebutuhan pada role *Customer Care* dengan melakukan riset tentang user, mengumpulkan, memprioritaskan kebutuhan, membuat *user story*, bekerja sama dengan tim pengembangan dan meningkatkan efisiensi dan efektivitas tim *Customer Care*.
3. Membuat *Backlog*: *Backlog* berisi daftar *user story*, fitur, *acceptance criteria*, dan rule status. Pengerjaan *backlog* yaitu penggabungan dari data yang didapat pada saat *requirement gathering*, pembuatan *flowchart*, dan *wireframe*.
4. Memantau tim *UI/UX* dalam perancangan: Peran penulis bertanggung jawab untuk mengawasi tim *UI/UX* dan memastikan bahwa desain aplikasi RegisT pada role *CC* yang di kembangkan sesuai dengan *backlog* dan memenuhi kebutuhan pengguna.

B. Figma



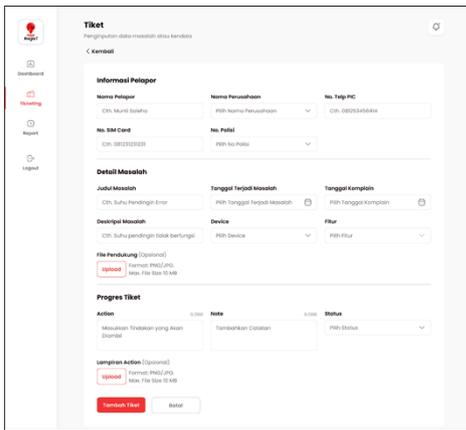
Gambar 3 Halaman List Tiket

Halaman *List Tiket* dirancang untuk memudahkan *customer care* melihat list tiket yang masuk dan melihat progres tiket yang akan dan sudah dikerjakan oleh divisi lain.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

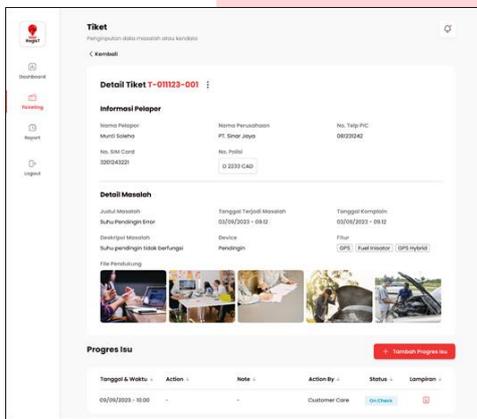
A. Penugasan *Product Manager* Intern

Penugasan dari mentor disampaikan secara langsung, menugaskan penulis, sebagai *Product Manager*, untuk melakukan tahapan pengembangan aplikasi RegisT pada role *CC*. Penulis terlibat dalam analisis kebutuhan, perencanaan, dan perancangan tampilan baru yang didesain oleh tim *UI/UX* serta penambahan fitur menu *ticketing*. Penulis bekerja sama dengan *BA* dan *UI/UX*, memimpin rapat, dan membuat *backlog*. Dalam proyek pengembangan aplikasi RegisT pada role *CC* ini terdapat susunan struktur tim.



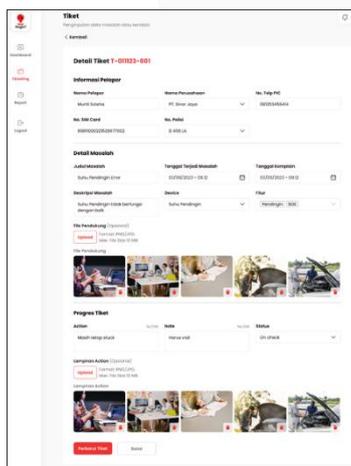
Gambar 4 Halaman Input Tiket

Halaman input tiket dibuat untuk menambahkan atau mendaftarkan keluhan dari pelanggan. Hal ini penting karena tiket akan diproses langsung ketika tiket dibuat.



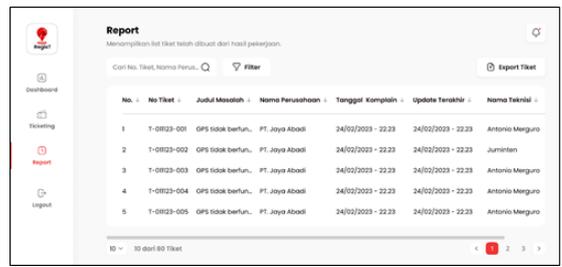
Gambar 5 Halaman Detail Tiket

Pada halaman detail tiket, *CC* dapat melihat detail tiket yang telah dibuat sebelumnya. Pada halaman ini, ditampilkan tombol tambah progres isu yang berguna untuk menambahkan progres tiket yang telah dikerjakan sudah sejauh mana.



Gambar 6 Halaman Edit Tiket

Pada halaman ini, *CC* dapat mengubah seluruh tiket yang telah dibuat sebelumnya. Namun, tiket diubah berlaku hanya pada saat status masih "On Check" di *CC*.



Gambar 7 Halaman Report

Pada halaman report, menampilkan report *CC*, di halaman ini hanya *SPV* yang bisa mengaksesnya, agar memudahkan dalam menilai kinerja *CC*. Semua hasil pekerjaan *CC* akan masuk ke dalam report.

C. Pengujian

Pengujian dilakukan hanya pada *user view*, dengan acuan pembuatan *test case* berdasarkan *acceptance criteria* yang telah dibuat. Saat tim *development* memulai pengerjaan, *User Acceptance Criteria* yang dibuat oleh *PM* akan menjadi patokan keberhasilan aplikasi tersebut. Setelah produk selesai, *QA* akan melakukan pengujian dengan metode black box testing. Metode pengujian perangkat lunak yang dikenal sebagai "*Black Box Testing*" berfokus pada fungsionalitas aplikasi dan tidak memeriksa kode internal untuk memastikan bahwa aplikasi berperilaku sesuai dengan spesifikasi dan persyaratan yang telah ditentukan.

V. KESIMPULAN

Penulis berhasil mengembangkan dan mengimplementasikan sistem *ticketing maintenance* baru untuk divisi *Customer Care*, *Operation*, *Scheduler*, dan Teknisi dalam aplikasi *internal RegisT*, menggambarkannya melalui flowchart yang meningkatkan efisiensi penanganan dan pelacakan tugas. Penulis juga menambahkan fitur menu *ticketing* yang mempermudah penyaluran tiket antara pelanggan dan tim *developer*, meningkatkan komunikasi, produktivitas, dan kepuasan pelanggan. Selain itu, penulis melaksanakan pengujian aplikasi dengan enam *test case* yang mencakup berbagai skenario penggunaan, memastikan aplikasi berfungsi dengan baik dan siap digunakan.

REFERENSI

- [1] ProductPlan, "Backlog," [Online]. Available: <https://www.productplan.com/glossary/backlog/>. [Accessed 28 Mei 2024].
- [2] R. Setiawan, "Flowchart Adalah: Fungsi, Jenis, Simbol, dan Contohnya," 4 Agustus 2021. [Online]. Available: <https://www.dicoding.com/blog/flowchart-adalah/>. [Accessed 28 Mei 2024].
- [3] d. intern, "dicoding," 4 Mei 2021. [Online]. Available: <https://www.dicoding.com/blog/wireframe-adalah/>. [Accessed 28 Mei 2024].

- [4] G. Morales, "MindOnMap," 23 Desember 2022. [Online]. Available: <https://www.mindonmap.com/id/blog/drawio-review/>. [Accessed 28 Mei 2024].
- [5] Binar Academy, "Metode *Agile*: Pengertian, Tujuan, dan Prinsipnya," [Online]. Available: <https://www.binaracademy.com/blog/metode-Agile-adalah>. [Accessed 28 Mei 2024].
- [6] TransTrack.ID, "Integrasikan seluruh armada dengan satu platform. Lacak semua transportasi dan operasi logistik jadi lebih mudah.," [Online]. Available: <https://www.transtrack.co/id-ID>. [Accessed 28 Mei 2024].
- [7] UNISA YOGYAKARTA, "APA ITU FIGMA ?," 08 Februari 2022. [Online]. Available: <https://psti.unisayogya.ac.id/2022/02/08/apa-itu-figma/>. [Accessed 2024 Mei 2024].
- [8] Hikmah, Diyah UI; Rusdianto, R Yuniardi;, "Implementasi Design Thinking Dalam Product Management Untuk Menciptakan Layanan Fintech "Paymily"," vol. III, p. 3, 2024.
- [9] S. L. RAHMAWATI, "INOVASI SISTEM SELEKSI DENGAN APLIKASI NOTION PADA PERUSAHAAN AZURA LABS," p. 38, 2023.
- [10] B. G. S. Grepon, "Designing and Implementing e-School Systems: An," *Designing and Implementing e-School Systems: An*, p. 5, 2021.
- [11] L. V. Fauzia, "Pembuatan Kalender Konten dengan Google Sheet dan Template," pp. 26-27, 2021.

