

# BAB 1

## PENDAHULUAN

---

### 1.1. Latar Belakang

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. Dengan membangun teknologi yang dapat memantau dan mengelola pengguna transportasi, TransTRACK memiliki tujuan dalam mengoptimalkan dan mengefisienkan kendaraan dan transportasi, sehingga memudahkan pekerjaan para pengguna bisnis maupun pribadi.

Platform RegisT adalah hasil dari kebutuhan di dalam perusahaan TransTRACK untuk menghadapi tantangan dalam mengikuti perkembangan teknologi dan zaman yang serba digital. Di dalam Perusahaan TransTRACK, terlibat berbagai divisi, seperti Seller (Penjual Produk), Operation (Pengelola segala bentuk kegiatan yang ada di dalam perusahaan), Scheduler (Pengelola Jadwal Pemasangan atau Pemeliharaan Alat), Teknisi (Pemasang dan Pemelihara Alat), Customer Care (Pengelola Komunikasi dengan Pelanggan) Purchaser (Pengelola Pembelian Alat Baru), Inventory (Pengelola Stok Alat) dan Finance (Pengelola Pembiayaan). Tantangan yang dihadapi adalah kesulitan dalam sinkronisasi data dan informasi antara semua divisi ini, diakibatkan karena semakin membesarnya perusahaan dan banyaknya orang yang terlibat membuat komunikasi manual menjadi tidak efektif. Kesulitan lainnya adalah banyaknya informasi yang tercecer dan terjadinya duplikasi data yang menyebabkan kurang efisiennya kinerja tim.

Pada aplikasi RegisT, ada banyak fitur yang terdapat disana, salah satu yang ingin dikembangkan fiturnya adalah fungsionalitas *ticketing*. Proses membuat tiket pada saat ini hanya melalui *customer care*, menerima laporan, menyelesaikan

permasalahan dan membuat laporan, dan proses perpindahan role masih dengan metode manual, sehingga *customer care* kesulitan dalam memproses laporan, penyelesaian laporan membutuhkan waktu yang lama dan pembuatan laporan yang tidak terpusat.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, RegisT hadir sebagai solusi yang menyediakan platform terpadu untuk mengintegrasikan data dan informasi dari berbagai divisi di dalam perusahaan. Platform ini dapat membantu dalam efisiensi kinerja, evaluasi dan pengambilan keputusan yang lebih akurat.

## **1.2. Rumusan Masalah dan Solusi**

Dari latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah bagaimana cara memproses tiket masuk secara efisien dan pengerjaan tiket tepat waktu?

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, perlu pengembangan intergrasi layanan dan efisiensi layanan berbasis *platform* RegisT dengan menambah fitur *ticketing* yang terintegrasi dengan divisi lain, seperti *Seller*, *Customer Care*, *Operation*, *Scheduller*, dan Teknisi. Dengan desain yang user-friendly untuk memberikan kemudahan dalam mengintergrasi data dan informasi, membantu pengguna berkomunikasi antar divisi lebih efektif dan kemudahan pengguna dalam megambil keputusan.

*UI/UX Designer*, bertugas untuk ikut serta dalam perancangan desain antarmuka pada *platform* RegisT dan memastikan bahwa desain yang dirancang sesuai dengan kebutuhan dan mudah digunakan oleh pengguna.

## **1.3. Tujuan**

Meningkatkan fungsionalitas platform RegisT untuk menciptakan produktivitas dan efisiensi bagi antar divisi yang berkaitan dengan *ticketing*.

#### 1.4. Batasan Masalah

1. Fokus pada fungsionalitas *Seller* dan *Operation* menanggapi keluhan pelanggan termasuk proses penanganan keluhan.
2. Fokus pada peningkatan fungsionalitas *Seller* dan *Operation* pada platform RegisT.
3. Tidak mencakup perubahan pada divisi lain diluar *Seller* dan *Operation*.

#### 1.5. Metodologi

Metode yang digunakan untuk mengerjakan aplikasi RegisT adalah metode Agile. Metode Agile mampu beradaptasi dan mudah berkolaborasi dengan perubahan sehingga menghasilkan output yang lebih berkualitas dan responsif. Dalam implementasinya, Agile menggunakan kerangka kerja *scrum*. *Scrum* adalah proses pengembangan perangkat lunak dimana tim bekerja dalam periode waktu pendek yang disebut *sprint*. *Sprint* biasanya berlangsung selama satu atau dua minggu, sesuai dengan kesepakatan antara *Product Manager (PM)* dan tim. Fitur-fitur yang akan dikerjakan selama *sprint* diambil dari daftar tugas yang disebut *product backlog*, yang dibagi menjadi bagian-bagian untuk setiap *sprint*.

1. Kolaborasi dengan Tim Business Analyst

Menerima flowchart serta backlog dari Business Analyst yang menggambarkan alur kerja pengguna, *acceptance criteria*, *rule status*, dan interaksi pengguna. *Sprint review* dilakukan secara kolaboratif untuk memastikan pemahaman yang lebih baik dan mendapatkan umpan balik yang lebih terarah.

2. Proses Desain

Perancangan dan pembuatan desain dilakukan berdasarkan kebutuhan dan brainstorming yang telah dilakukan secara kolaboratif bersama Business Analyst dan Product Manager. Pengembangan sistem dilaksanakan berdasarkan desain dan product backlog, sesuai dengan timeline yang telah ditetapkan.

### 3. Prototyping

Proses Prototyping dikembangkan berdasarkan desain yang telah dikonfirmasi dan diterima dengan baik. Prototype diuji secara kolaboratif dengan tim internal.

### 4. Review

Tim internal melakukan proses review untuk mendapatkan umpan balik dari pengguna.

## 1.6. Penjadwalan Kerja

Untuk mencapai solusi yang telah dipaparkan pada poin sebelumnya, berikut adalah penjadwalan kerja untuk project RegisT bagian *Ticketing role seller* dan *operation*.

Tabel 1.1 Tabel Pelaksanaan Kerja

No	Deskripsi Kerja	Januari 2024				Februari 2024				Maret 2024				April 2024				Mei 2024				Juni 2024			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Membuat animasi ilustrasi dengan Lottie Lab																								
2	RegisT Aplikasi Fitur Scheduling role Scheduller dan Feedback																								
3	RegisT Aplikasi Fitur Akses Role Teknisi Role																								

