

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

TransTRACK merupakan perusahaan teknologi yang fokus pada bidang transportasi yang berbasis di Jakarta, Indonesia. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2019. Perusahaan TransTRACK bertujuan untuk memberikan solusi atas permasalahan yang ada di Indonesia yang merupakan salah satu negara terbesar dalam menggunakan transportasi. Dengan membangun teknologi untuk memantau dan mengelola pengguna transportasi, TransTRACK bertujuan dalam mengoptimalkan dan mengefisienkan kendaraan dan transportasi, sehingga memudahkan pekerjaan pengguna bisnis maupun individu.

Platform RegisT adalah hasil dari kebutuhan internal perusahaan TransTRACK untuk menghadapi tantangan dalam mengikuti perkembangan teknologi dan beradaptasi dengan era digital. Dalam Perusahaan TransTRACK, berbagai divisi terlibat, 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). Tantangannya seiring dengan pertumbuhan perusahaan dan jumlah divisi yang terlibat membuat ketidaksinkronan data dan informasi sehingga komunikasi menjadi tidak efisien.

Permasalahan ini terjadi karena sistem tidak terstruktur dengan baik, sehingga informasi yang masuk dari berbagai divisi tidak terkelola dengan baik dan konsisten. Data yang sama sering dimasukkan oleh divisi yang berbeda tanpa disadari dan menyebabkan duplikasi data. Untuk mengatasi permasalahan ini, RegisT menawarkan solusi yang menyediakan *platform* komprehensif untuk mengintegrasikan data dan informasi dari berbagai divisi. *Platform* ini membantu dalam efisiensi kinerja, evaluasi dan membuat keputusan yang lebih tepat.

Aplikasi RegisT memiliki banyak fitur, termasuk pelacakan tiket dan pembuatan tiket. Pengembangan fungsionalitas *ticketing* sangat penting untuk mengatasi masalah respon yang lambat dan kepuasan layanan. Saat ini, proses tiket hanya melalui *Customer Care*, di mana *Customer Care* menerima laporan tiket, menyelesaikan permasalahan tiket dan membuat laporan tiket. Proses perpindahan *role* atau divisi masih dilakukan secara manual, sehingga menyulitkan *customer care* dalam pembuatan laporan dan penyelesaian laporan membutuhkan waktu 3-5 hari kerja, meskipun dengan menggunakan aplikasi seharusnya bisa diproses dalam waktu 1-3 hari kerja.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah Bagaimana cara meningkatkan kinerja, evaluasi dan proses tiket bagi *Customer Care* untuk memantau dan mengelola pengguna transportasi, serta meningkatkan kepuasan pengguna?

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, perlu pengembangan integrasi layanan, efisiensi dan kualitas layanan berbasis *platform* RegisT yang *user-friendly* untuk memberikan kemudahan dalam mengintegrasikan data dan informasi, membantu pengguna berkomunikasi antar divisi lebih efektif dan kemudahan pengguna dalam mengambil keputusan.

Seorang *UI/UX Designer* ditugaskan 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

Menghasilkan desain *User Interface platform* RegisT untuk menciptakan produktivitas, efisiensi kerja dan *user-friendly* bagi antar divisi yang berkaitan dengan *ticketing* di divisi *Customer Care* dengan fokus pada kebutuhan pengguna.

1.4 Batasan Masalah

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

1.5 Metodologi

Metode *Agile* digunakan untuk mengembangkan aplikasi RegisT. Metode ini mampu beradaptasi dan mudah berkolaborasi dengan perubahan, sehingga menghasilkan output yang lebih berkualitas dan responsif. Dalam penerapannya, *Agile* menggunakan kerangka kerja *Scrum*. *Scrum* adalah proses pengembangan perangkat lunak di mana tim bekerja dalam periode waktu singkat yang disebut sprint. Sprint biasanya dilakukan setiap 1 sampai 2 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 kemudian dibagi menjadi bagian-bagian untuk setiap sprint.

- a) *Perencanaan*
Merencanakan dari kebutuhan serta 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.
- b) *Proses Desain*
Perancangan dan pembuatan desain dari kebutuhan dan *brainstorming* yang telah dilakukan secara kolaboratif bersama *Business Analyst* dan *Product Manager*. Pengembangan sistem dieksekusi berdasarkan desain dan *product backlog*, sesuai dengan *timeline* yang telah ditetapkan.
- c) *Prototyping*
Proses *Prototyping* dikembangkan berdasarkan desain yang telah dikonfirmasi dan diterima dengan baik. *Prototype* diuji secara kolaboratif dengan tim internal.

d) *Review*

Tim internal melakukan proses *review* untuk mendapatkan umpan balik dari *user*.

1.6 Penjadwalan Kerja

Untuk mencapai solusi yang telah dipaparkan pada poin sebelumnya, berikut adalah penjadwalan kerja untuk project RegisT bagian Ticketing role Customer Care:

Tabel 1.1 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 Logo untuk aplikasi Mytask dan desain challenge																								
2	RegisT Aplikasi Role Customer Care																								
3	RegisT Aplikasi Fitur financial role Finance dan Aplikasi Custom Report																								