

ABSTRAK

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*.

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.

Hasilnya menunjukkan bahwa desain aplikasi RegisT dengan fitur *ticketing maintenance* yang mudah digunakan memungkinkan penjual untuk membuat tiket keluhan pelanggan secara langsung dan memproses, memperbarui tiket dengan mudah. Implementasi fitur ini telah meningkatkan efisiensi penanganan keluhan pelanggan dan integrasi antar divisi di dalam perusahaan.

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