



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## BAB III

### PELAKSANAAN KERJA MAGANG

#### 3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Kerja magang dilaksanakan selama 3 bulan dimulai pada tanggal 27 Juli sampai 27 September 2016 di PT Sumber Trijaya Lestari yang berlokasi di Jl. M.H. Thamrin No.9 Cikokol – Tangerang 15117, Banten dengan posisi *Project Specialist Trainee* di departemen *IT* divisi *TechProduct*. Kerja magang dilakukan di bawah bimbingan langsung bapak Dede Fasoli selaku *Head of TechProduct*.

#### 3.2 Tugas Yang Dilakukan

Tugas yang dilakukan selama pelaksanaan magang di PT Sumber Trijaya Lestari sebagai *Project Specialist* yaitu :

1. Pengenalan JIRA

*Tool* yang digunakan untuk kebutuhan *project management* adalah JIRA. JIRA adalah *tool* yang dikembangkan oleh perusahaan Australia Atlassian.

2. *Problem solving Project O2O*

*Problem solving* merupakan hal yang paling sering dilakukan jika *user* memiliki *request* yang tidak bisa dijalankan pada sistem saat ini. Pembuatan *flowmap* juga termasuk ke dalam *problem solving* untuk menentukan *workflow* dari *request* tersebut, biasanya *request* sekelas *project* yang membutuhkan *flowmap*, sedangkan untuk *request – request* kecil hanya membutuhkan *problem solving* biasa. Selain itu untuk mendukung *problem solving* tentunya melakukan *reseach* di internet juga diperlukan untuk

membantu penulis dalam melakukan *problem solving*. *Project O2O* adalah *project* yang dikerjakan dari permulaan memulai praktik kerja magang hingga saat ini. Dalam *project* ini dibutuhkan kemampuan untuk *problem solving* karenanya banyaknya *problem – problem* yang terjadi selama pekerjaan, misalnya saat menentukan bagaimana caranya pembacaan stok dan lain – lain.

### 3. *System Design Document*

*System design document* perlu dibuat untuk *request* yang membutuhkan *development* dari divisi *Developer*. Tujuan dari *system design document* adalah sebagai dokumentasi tertulis yang akan digunakan oleh *developer* untuk mengenal *request* yang diminta oleh *user*. Selain itu, *System design document* juga mencakup *User Interface Plan* yang telah dikerjakan oleh tim *TechProduct* bagian UI/UX untuk keperluan *developer* dalam proses *development*.

### 4. Pembuatan Dokumen *System Request*

Dokumen *system request* dibuat untuk kebutuhan melakukan *development* untuk tiket *request* yang membutuhkan *system development* namun hanya tiket – tiket yang ada hubungannya dengan PT Sumber Alfaria Trijaya yang harus dibuatkan dokumen *system requestnya*.

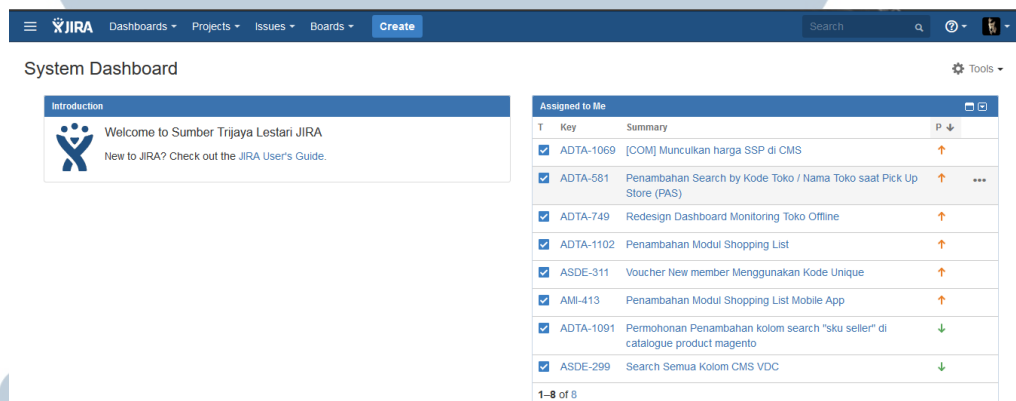
U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A

### 3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

#### 3.3.1 Pengenalan JIRA

*Tool* yang digunakan selama pelaksanaan magang yaitu JIRA. Menurut [quora.com](https://www.quora.com) JIRA adalah *tool* yang dikembangkan oleh perusahaan Australia Atlassian. JIRA digunakan sebagai *bug tracking*, *issue tracking*, dan *project management*. Semua *request* dari *user* di-input ke dalam *tool* ini dalam bentuk tiket, dimana semua pihak yang terlibat dapat melihat perkembangan tiket tersebut. JIRA membantu perusahaan dalam *planning*, *tracking* dan sebagai *tool* untuk melakukan koordinasi ke semua pihak.

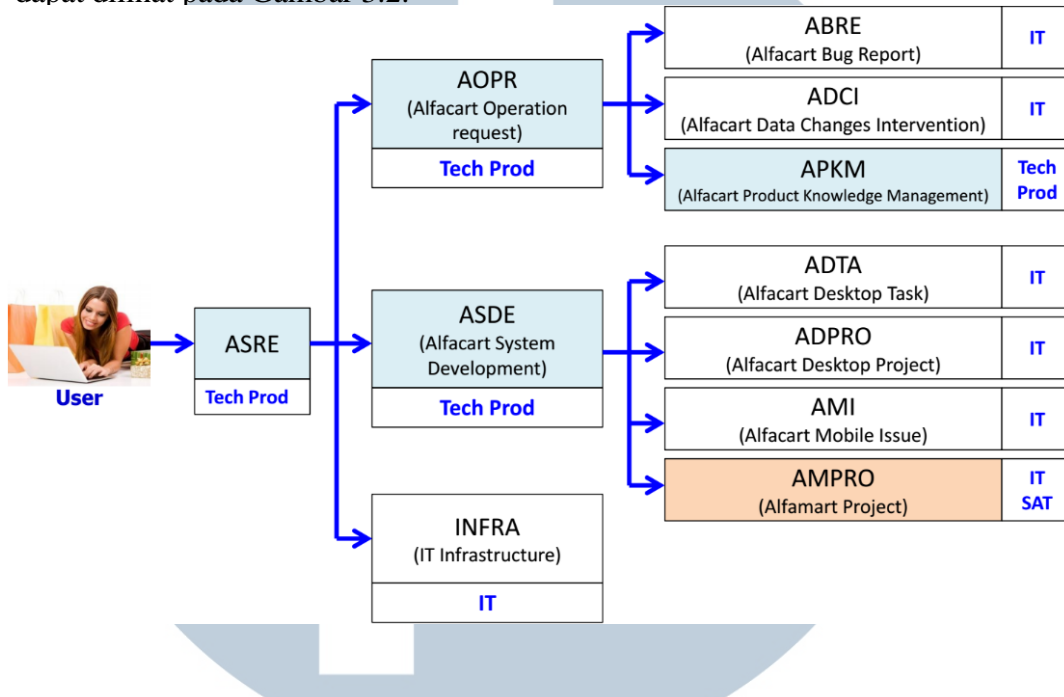
Tampilan JIRA dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Screenshot Home JIRA

Gambar 3.1 menampilkan halaman *home* saat masuk ke *tool* JIRA, tentunya setelah melakukan *login* terlebih dahulu. Dalam gambar tersebut terdapat tiket/*request user* yang di-assign ke *project specialist*. Jika *user* ingin membuat *request* baru, *user* dapat mengakses *button create* dan mengisi informasi *request* apa yang diminta yang nantinya akan menjadi tiket dengan kode ASRE.

Setiap tiket yang dibuat memiliki kode sendiri untuk menentukan arah proses pengerjaannya. Kode – kode yang berlaku di PT Sumber Trijaya Lestari dapat dilihat pada Gambar 3.2.

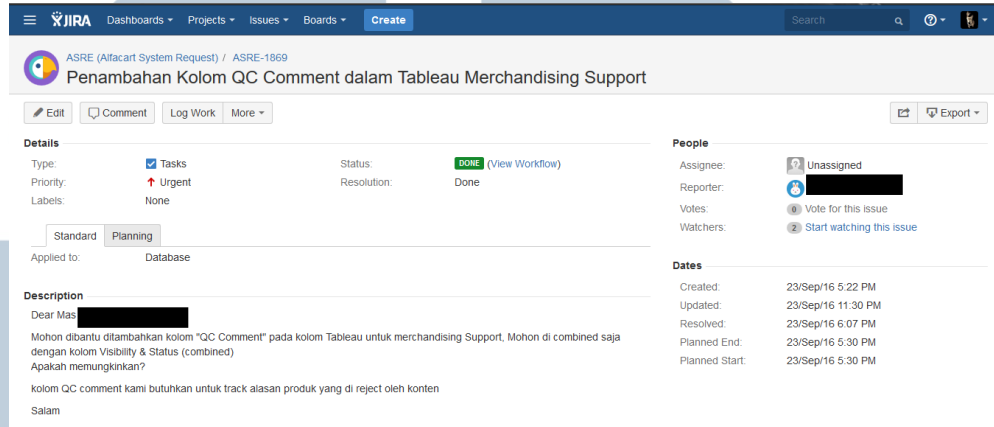


Gambar 3 . 2 Struktur Kode JIRA  
Sumber : Alfacart

Berikut adalah penjelasan mengenai kode – kode tiket dalam JIRA pada Gambar 3.2.

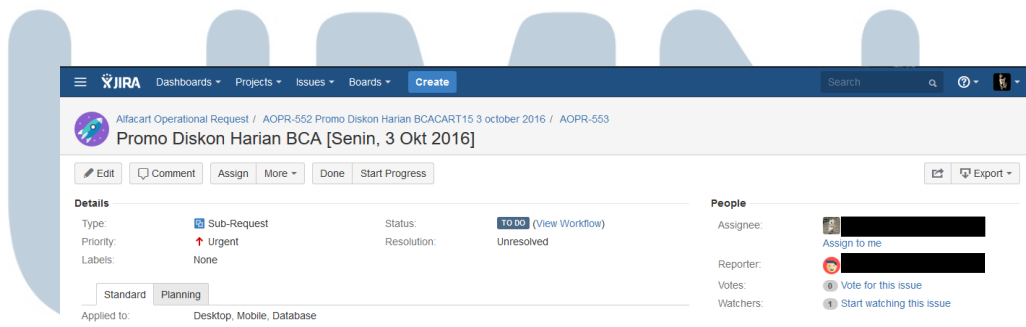
1. ASRE : ASRE adalah kode tiket saat *user* pertama kali melakukan *request*, tiket dengan kode ini nantinya akan di-*assign* ke *project specialist* oleh *project manager TechProduct*. Tiket – tiket ini nantinya akan diproses oleh tim *project specialist*, mulai dari proses *requirement* sampai tiket tersebut LTS / *live to site*. Sebelum di-*assign* ke tim *project specialist*, tiket tersebut akan dipindahkan ke tiket dengan kode yang baru. Penentuan kode tiket baru tersebut tergantung pada jenis *request* yang diminta.

Gambar 3.3 merupakan contoh tiket ASRE untuk *request* “penambahan kolom QC *comment* dan *tableau merchandising support*”.



**Gambar 3 . 3 Contoh Tiket Kode ASRE**

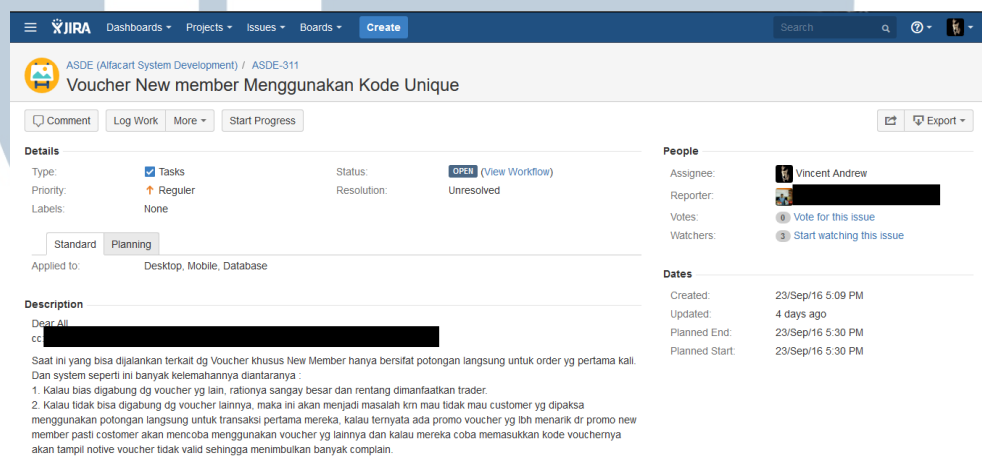
2. AOPR : AOPR merupakan jenis *request* penambahan fitur untuk fitur yang ada, contohnya seperti penambahan promo BCA baru. Karena fitur promo untuk BCA sudah pernah di-*develop* maka tiket tersebut masuk ke kode AOPR. Gambar 3.4 merupakan contoh tiket dengan kode AOPR untuk *request* “promo diskon harian BCA”.



**Gambar 3 . 4 Contoh Tiket Kode AOPR**

U  
N  
I  
V  
E  
R  
S  
I  
T  
A  
S  
M  
U  
L  
T  
I  
M  
E  
D  
I  
A  
N  
U  
S  
A  
N  
T  
A  
R  
A

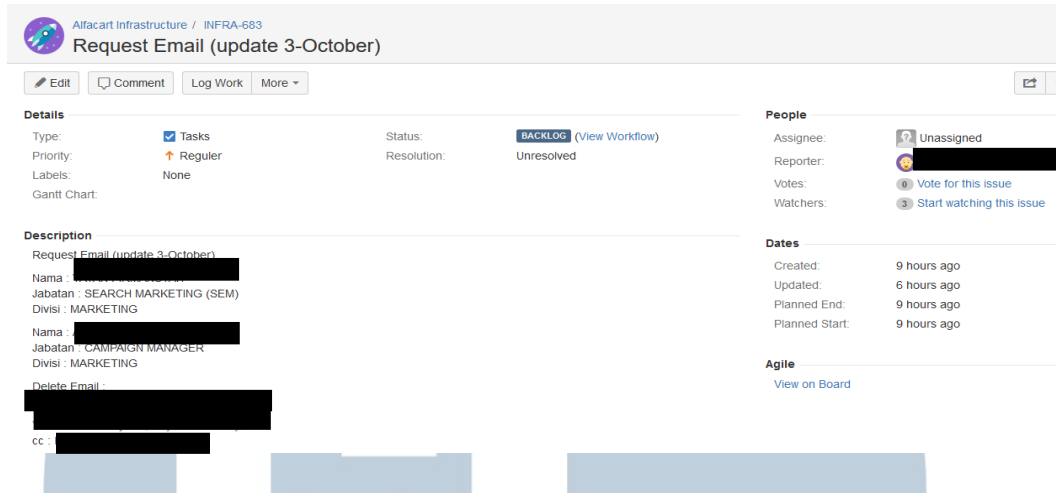
3. ASDE : ASDE merupakan jenis *request* baru dimana fitur tersebut belum pernah ada/belum pernah dibuat sebelumnya. Contohnya seperti penambahan fitur *searching* toko dengan GPS. Karena fitur tersebut belum pernah ada sebelumnya maka tiket ini ditandai dengan kode ASDE. Gambar 3.5 merupakan salah satu contoh tiket dengan kode ASDE yang dikerjakan oleh penulis untuk *request* “*voucher new member menggunakan kode unique*”.



**Gambar 3 . 5 Contoh Tiket Kode ASDE**

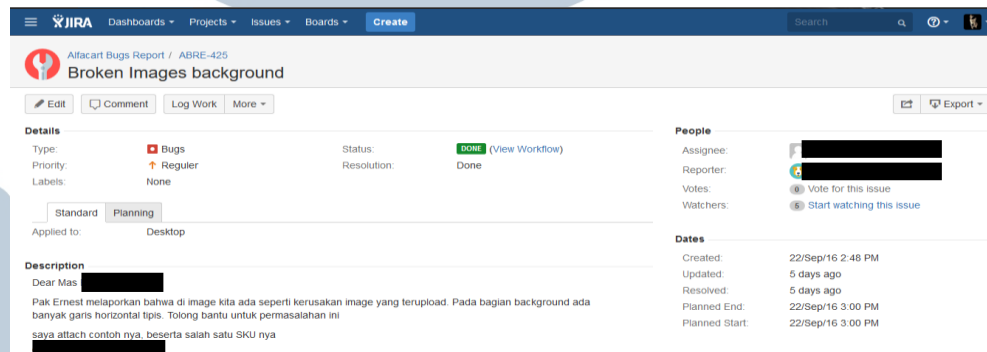
4. INFRA : Merupakan tiket *request* untuk penambahan infrastruktur, misalnya permintaan akses untuk JIRA, pembuatan *e-mail* Alfacart untuk pegawai, dan lain – lain. Gambar 3.6 merupakan contoh tiket dengan kode INFRA untuk *request* “*request email*”.

U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A



Gambar 3 . 6 Contoh Tiket Kode INFRA

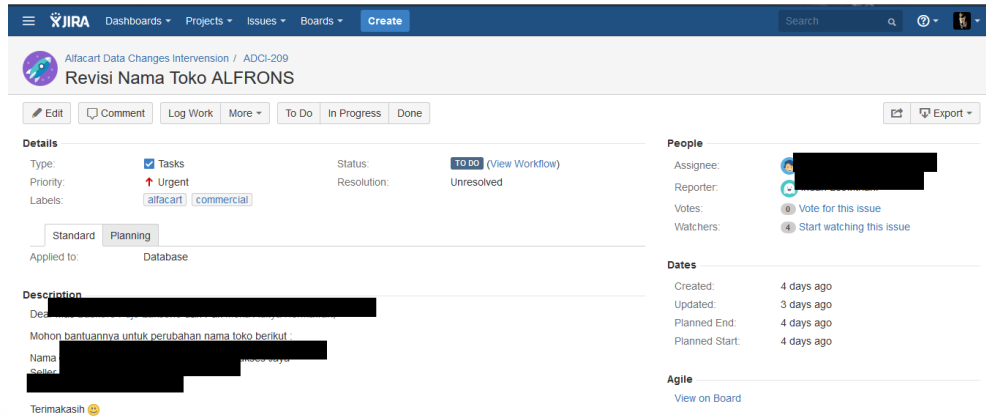
5. ABRE : ABRE merupakan kode tiket yang ditujukan untuk perbaikan *bug* yang terjadi dalam sistem. Contohnya jika terjadi *bug* pada *image* produk pada kategori tertentu. Gambar 3.7 merupakan contoh tiket dengan kode ABRE untuk *request* “*broken images background*”.



Gambar 3 . 7 Contoh Tiket Kode ABRE

6. ADCI : ADCI merupakan tiket yang ditujukan untuk perubahan data dalam *database*, misalnya perubahan nama toko di *database*. Gambar 3.8 merupakan contoh tiket dengan kode ADCI.

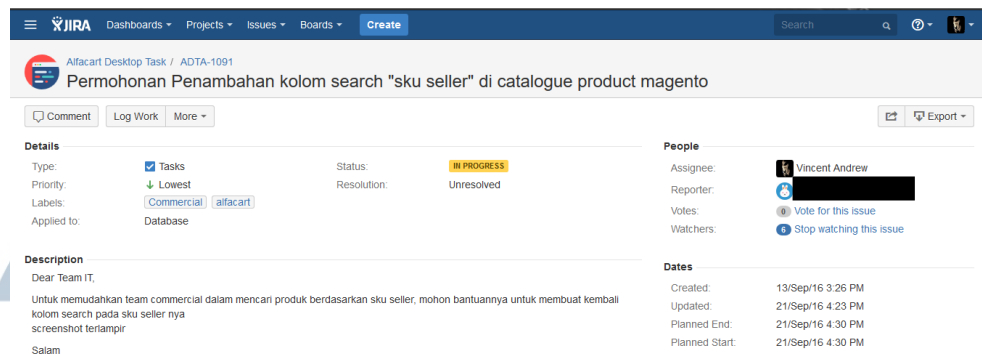




Gambar 3. 8 Contoh Tiket Kode ADCl

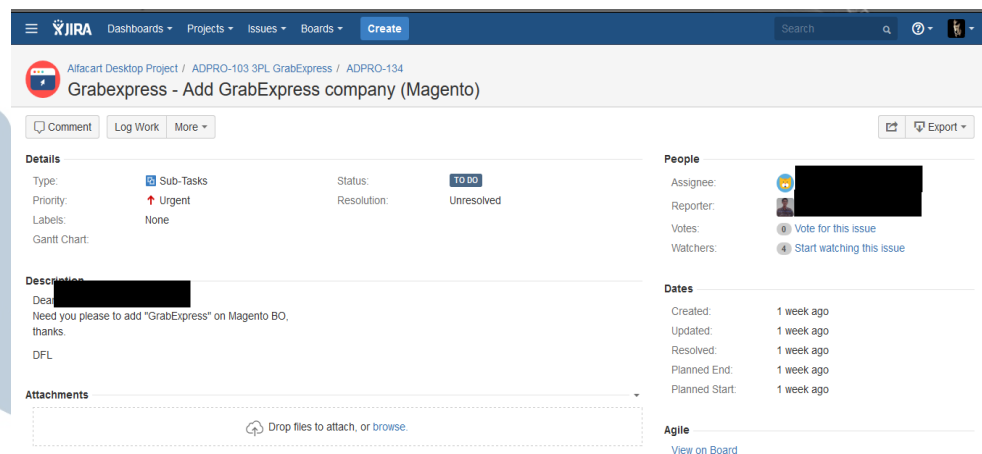
7. APKM : APKM merupakan tiket untuk kebutuhan penambahan *knowledge* dalam perusahaan, misalnya penambahan *how to article*. Peserta magang tidak mendapatkan akses untuk melihat tiket dengan kode ini sehingga peserta magang tidak dapat memberikan contoh *screenshot*.

8. ADTA : ADTA merupakan tiket yang waktu pengerjaannya di bawah 2 minggu. Biasanya tiket – tiket dengan kode ini merupakan *task – task* kecil seperti penambahan kolom dalam Magento. Menurut *website official* magento yaitu [magento.com](http://magento.com), magento merupakan aplikasi berbasis CMS yang digunakan dalam website *e-commerce* maupun penjualan *online*. Gambar 3.9 merupakan contoh tiket dengan kode ADTA, tiket ini merupakan tiket lanjutan saat *project specialist* berhasil melakukan proses *gather requirement* dan siap dikerjakan oleh *developer*.



Gambar 3 . 9 Contoh Tiket Kode ADTA

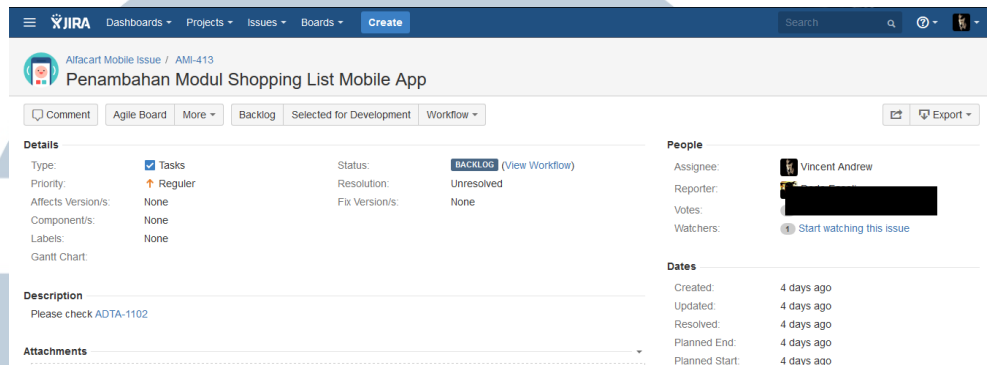
9. ADPRO : ADPRO merupakan tiket yang waktu pengerjaannya di atas 2 minggu. Biasanya tiket – tiket dengan kode ini merupakan *task – task* sekelas *project* yang membutuhkan koordinasi dengan pihak luar PT Sumber Trijaya Lestari. Contohnya penambahan jasa kirim. Gambar 3.10 merupakan contoh tiket dengan kode ADPRO untuk *request “add GrabExpress company”*.



Gambar 3 . 10 Contoh Tiket Kode ADPRO

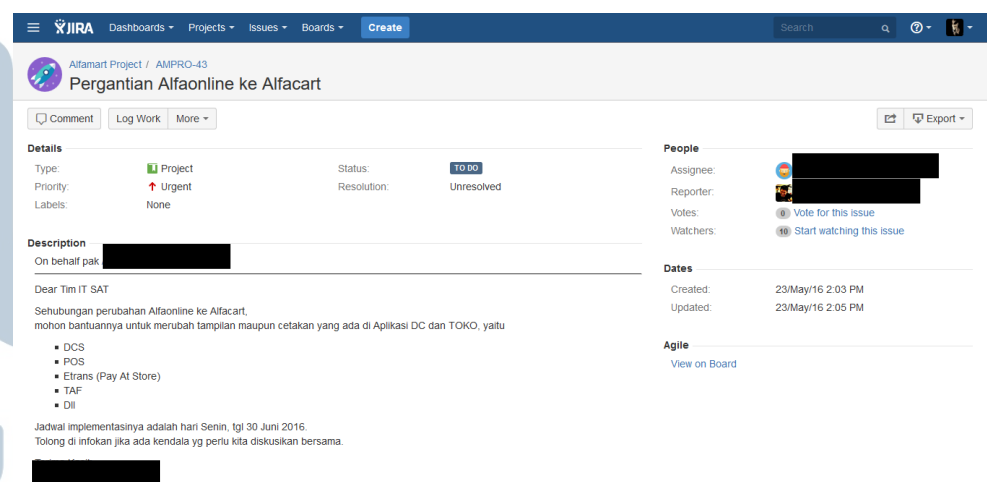
yang berhubungan dengan *mobile web/mobile app* diberikan tiket AMI. Gambar 3.11 merupakan contoh tiket dengan kode AMI yang

dikerjakan oleh penulis untuk request “penambahan modul *shopping list mobile app*”.



Gambar 3 . 11 Contoh Tiket Kode AMI

11. AMPRO : AMPRO merupakan tiket – tiket yang biasanya dikerjakan oleh tim *developer* dari Alfamart (SAT), bukan tim *developer* Alfacart. Gambar 3.12 merupakan contoh tiket dengan kode AMPRO untuk *request* “pergantian Alfaonline ke Alfacart”.



Gambar 3 . 12 Contoh Tiket Kode AMPRO

### 3.3.2 Problem solving Project O2O

O2O merupakan singkatan dari “*Online To Offline*”, dalam *project* ini tugas seorang *project specialist* adalah untuk melakukan dokumentasi mengenai *capture policy* dan *flowmap scope O2O*. Untuk *project* ini tidak membutuhkan tiket karena termasuk ke dalam *knowledge management*.

*Project O2O* merupakan layanan kepada konsumen Alfamart untuk dapat mengambil barang *Non-Groceries* di toko Alfamart. Selain itu juga agar seller Alfamart dapat memanfaatkan jaringan toko Alfamart sebagai *drop point* untuk mengirimkan barang ke konsumen dimana toko Alfamart yang tersedia adalah toko yang sudah terdaftar sebagai toko O2O. Berikut adalah syarat toko Alfamart untuk menjadi toko O2O :

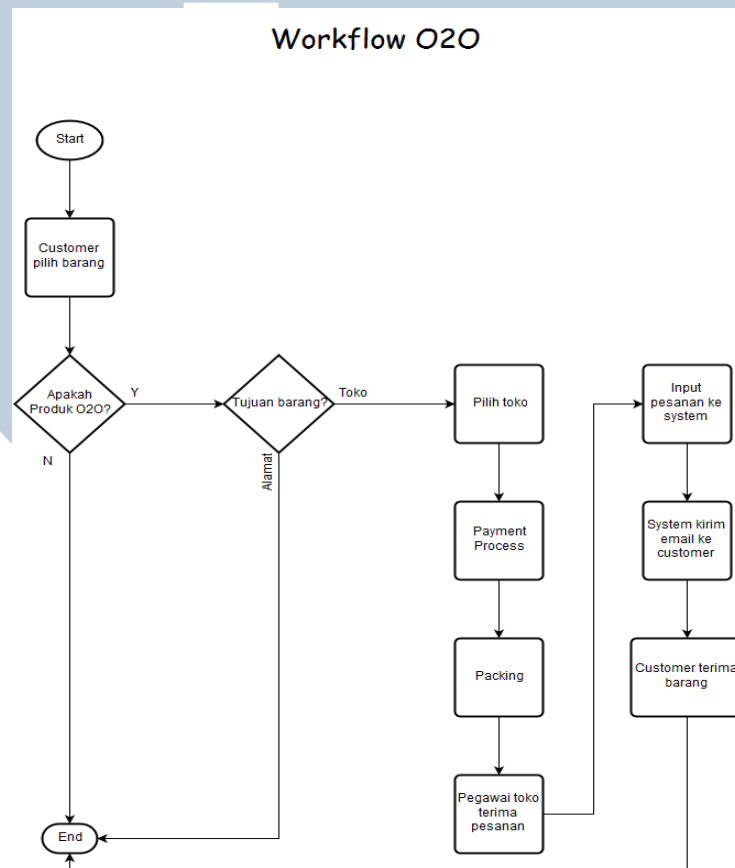
- Toko terdaftar di Magento dengan *flag* khusus O2O. *Flag* adalah sebuah parameter khusus yang diberikan untuk memberikan tanda suatu product di magento.
- Toko tersebut sudah melakukan *training*.

*Project O2O* memiliki *capture policy* dimana informasinya didapat dari berbagai pihak yang bersangkutan dengan *project* ini, antara lain *Operation*, *Developer*, *TechProduct*, dan *Quality Assurance*. Berikut adalah *capture policy* untuk *project O2O*:

- Produk O2O juga bukanlah produk biasa melainkan produk dengan *flag* O2O di Magento, selain itu hanya produk Alfamart dan *outright* dari Alfamart dan Distribution Center PT Sumber Trijaya Lestari yang dapat menjadi produk dengan *flag* O2O.
- Vendor O2O juga merupakan vendor khusus dengan *flag* O2O di Magento.

- Kurir yang digunakan untuk mengantar produk ke toko O2O adalah ATRI

Arus *flowmap* O2O tergolong kompleks dan tidak dapat menampilkan *flowmap*-nya secara keseluruhan karena pihak perusahaan tidak memperbolehkan atas alasan *confidential document*. Gambar 3.13 menampilkan *workflow* O2O secara singkat dan sederhana.



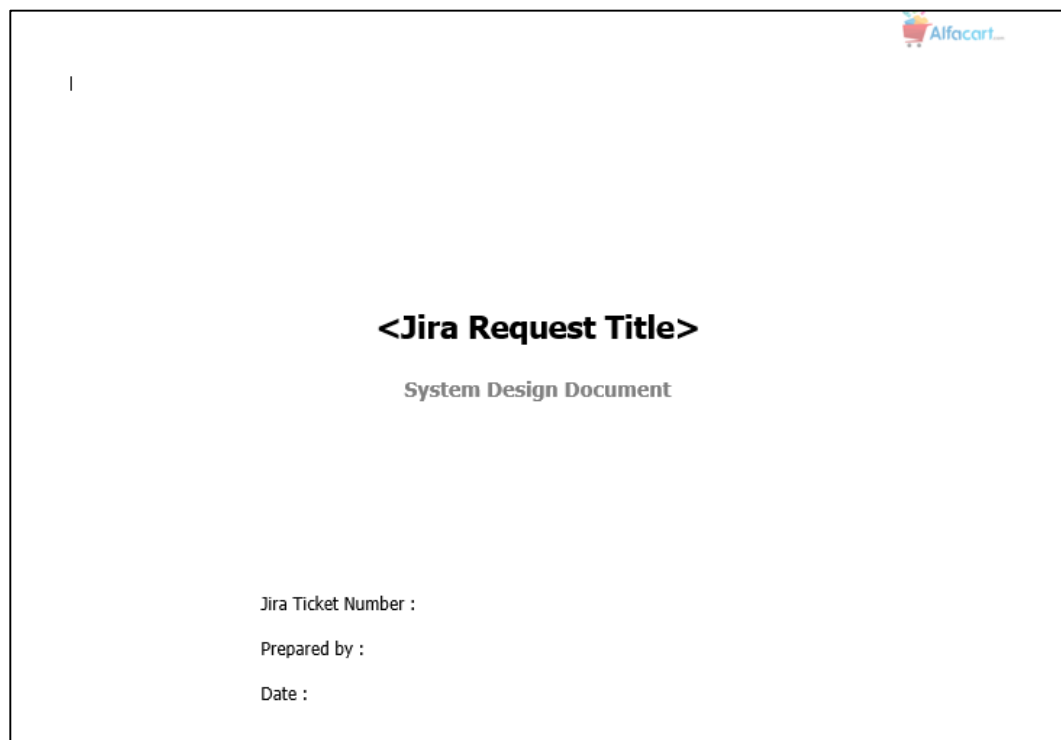
**Gambar 3 . 13 Workflow O2O**  
**Sumber : Alfacart**

U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A

### 3.3.3 System design document

*System design document* merupakan dokumen yang berisikan informasi mengenai *system* apa yang ingin di-*develop*, apa saja kebutuhan sistem tersebut, *review* dari sistem yang ingin di-*develop*, *policy* dari sistem tersebut jika dibutuhkan, dan *UI plan* dari sistem yang ingin di-*develop*. Selama proses kerja magang, jenis pekerjaan yang paling sering dikerjakan adalah pembuatan *system design document* ini.

Proses pembuatan *system design document* membutuhkan informasi dari berbagai divisi di Alfacart dan melakukan *research* lewat internet, sehingga waktu proses pembuatan *system design document* ini tidaklah singkat bahkan bila *system document* yang dikerjakan untuk keperluan *project* bisa sampai berbulan - bulan. Berikut adalah *template* dari *system design document* yang digunakan selama pelaksanaan kerja magang.



Alfacart

<Jira Request Title>

System Design Document

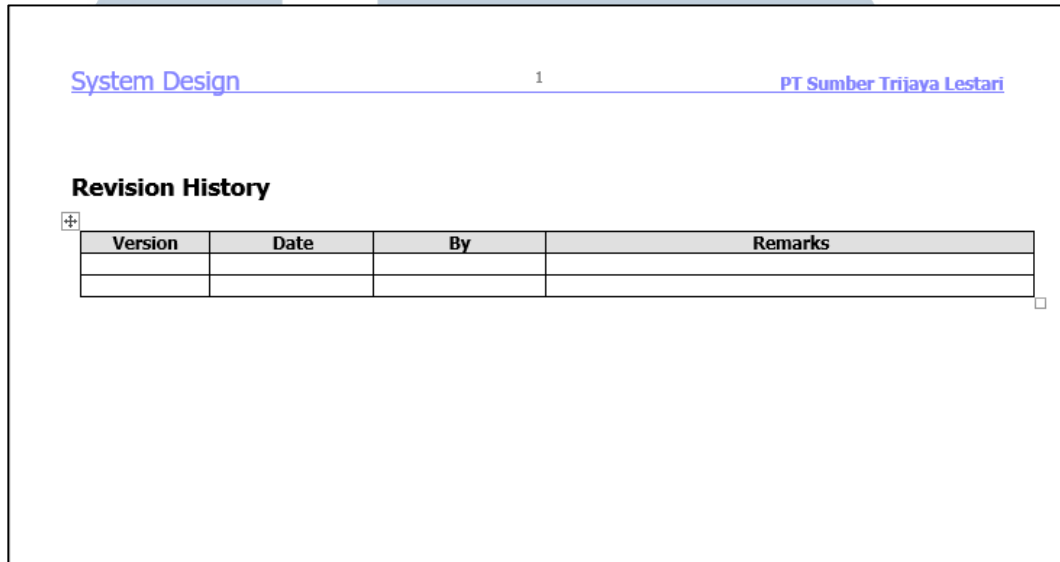
Jira Ticket Number :

Prepared by :

Date :

### Gambar 3 . 14 SD Title

Gambar 3.14 berisikan judul tiket di JIRA, *assignee* dari tiket JIRA tersebut, dan tanggal dibuatnya tiket JIRA tersebut. Bagian judul biasanya disisipkan *version* dari *system design document* tersebut.



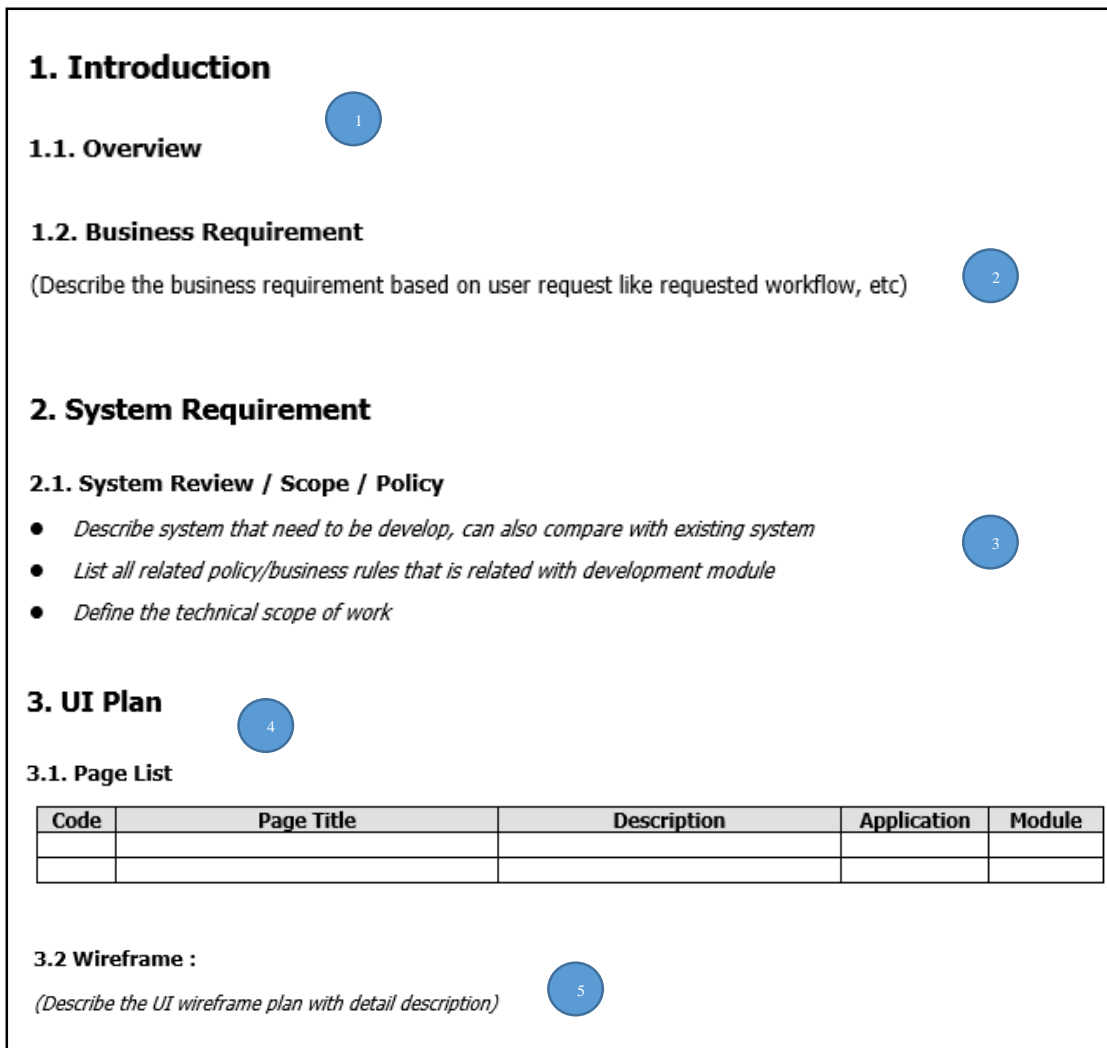
The image shows a JIRA ticket interface. At the top, the ticket title is "System Design" followed by the number "1" and the assignee "PT Sumber Trijaya Lestari". Below the title is a section titled "Revision History" with a plus sign icon to its left. Underneath is a table with four columns: "Version", "Date", "By", and "Remarks". The table is currently empty.

Version	Date	By	Remarks

### Gambar 3 . 15 Revision Page

Gambar 3.15 berisikan daftar revisi *system design document* jika terjadi revisi selama proses pengerjaan





Gambar 3 . 16 SD Template



Berikut adalah penjelasan mengenai bagian – bagian *system document* pada

Gambar 3.16

**Tabel 3.1 System Document Detail**

Number	Penjelasan
1.	<i>Introduction</i> dari sistem yang akan di- <i>develop</i> , antara lain penjelasan detail atas <i>request</i> yang diminta oleh <i>user</i> .
2.	Menjelaskan mengenai kebutuhan sistem yang akan di- <i>develop</i> , misalnya ringkasan harganya dan sebagainya.
3.	Merupakan bagian paling penting dalam <i>system design document</i> yang berisikan <i>review</i> dari sistem yang akan di- <i>develop</i> , <i>scope</i> dari sistem tersebut dan jika dibutuhkan dicantumkan pula <i>policy</i> dari sistem yang akan dibuat.
4.	Merupakan daftar isi dari halaman <i>UI plan</i> yang telah dibuat.
5.	Merupakan <i>wireframe</i> singkat dari <i>system</i> yang ingin di- <i>develop</i> .

Selama pelaksanaan magang dilakukan penulis menjadi beberapa *assignee* dari beberapa tiket yang beragam dari *task – task* yang sederhana sampai *task – task* yang cukup rumit sekelas *project* seperti *project O2O*. *System design document*

bersifat *confidential* sehingga tidak dapat dilampirkan secara penuh ke dalam laporan ini. Berikut contoh tiket yang telah dikerjakan.

1. Tiket penambahan fitur pengiriman kode *voucher* promo untuk *new member*.

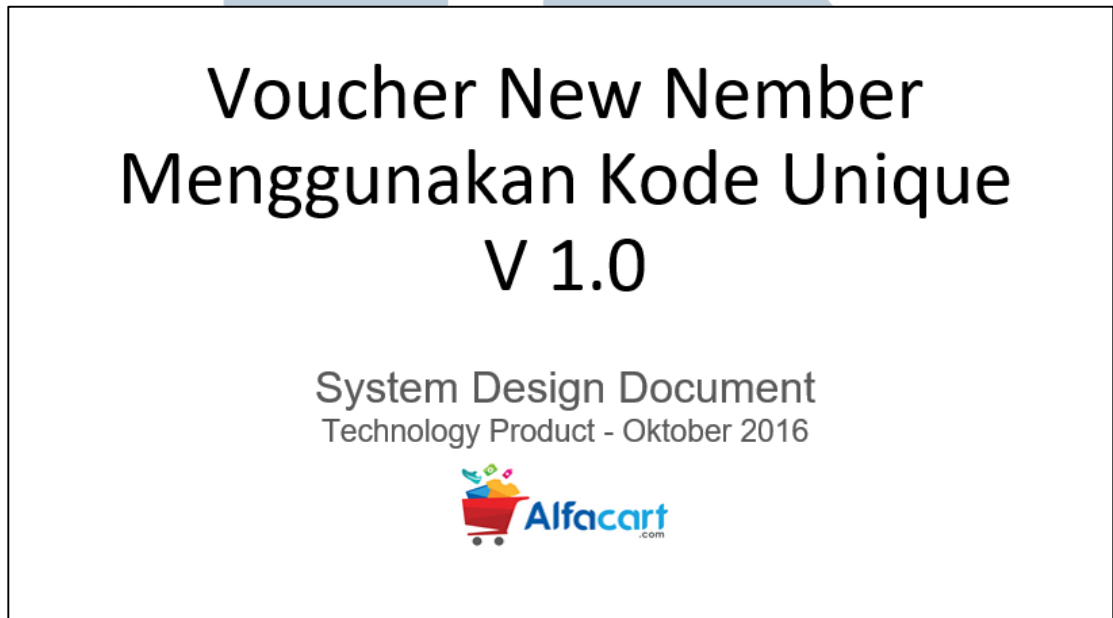
Tiket ini merupakan *request* untuk penambahan fitur pengiriman kode voucher promo untuk *new member*. Tujuannya untuk mengganti dan memperbaiki metode promo *new member* yang lama. Kondisi saat ini adalah promo potongan langsung tanpa menggunakan kode voucher sehingga customer dipaksa untuk menggunakan promo ini saat pertama kali mendaftar menjadi member. Hal ini dinilai tidak mencerminkan *pro customer*, maka dari itu fitur ini diminta untuk diganti menjadi saat *customer register* maka akan dikirimkan kode *voucher* promo ke *email* sehingga *user* bisa menggunakannya atau bisa juga tidak. Kode *voucher* yang diberikan tentunya memiliki masa berlaku.

Tampilan tiket dari *request* penambahan fitur kode *voucher for new member* dapat dilihat pada Gambar 3.17.

The screenshot shows a Jira ticket interface. At the top, it says 'ASDE (Alfacart System Development) / ASDE-311' and the title 'Voucher New member Menggunakan Kode Unique'. Below the title are buttons for 'Comment', 'Log Work', 'More', and 'Start Progress'. The 'Details' section shows 'Type: Tasks', 'Priority: Reguler', 'Labels: None', 'Status: OPEN (View Workflow)', and 'Resolution: Unresolved'. The 'People' section lists 'Assignee: Vincent Andrew', 'Reporter: [redacted]', and 'Watchers: Stop watching this issue'. The 'Dates' section shows 'Created: 23/Sep/16 5:09 PM', 'Updated: Yesterday', 'Planned End: 23/Sep/16 5:30 PM', and 'Planned Start: 23/Sep/16 5:30 PM'. The 'Description' section starts with 'Dear All' and 'cc: [redacted]'. The main body of the description contains two numbered points: '1. Kalau bias digabung dg voucher yg lain, rasionya sangay besar dan rentang dimanfaatkan trader.' and '2. Kalau tidak bisa digabung dg voucher lainnya, maka ini akan menjadi masalah krn mau tidak mau customer yg dipaksa menggunakan potongan langsung untuk transaksi pertama mereka, kalau ternyata ada promo voucher yg lbh menarik dr promo new member pasti costomer akan mencoba menggunakan voucher yg lainnya dan kalau mereka coba memasukkan kode vouchernya akan tampil notive voucher tidak valid sehingga menimbulkan banyak complain.' It ends with 'Oleh karena itu Mohon dibuatkan Module promo Register get Voucher Unique (Seperti yang di alfaonline)'.

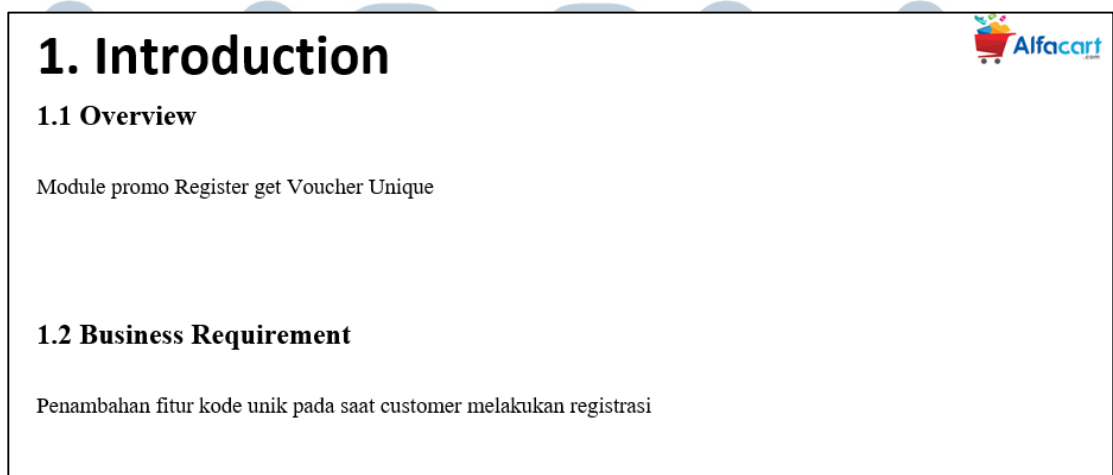
Gambar 3.17 Tiket Voucher

Berikut adalah beberapa tampilan *system design document* yang telah dibuat untuk memenuhi *request* di atas.



**Gambar 3 . 18 SD Voucher Title**

Gambar 3.18 merupakan *cover* dari *system design document* yang berisikan judul tiket JIRA, *version* dan tanggal pembuatannya.



**Gambar 3 . 19 SD Voucher Unique Overview & Business Requirement**

Gambar 3.19 merupakan halaman *overview* dari sistem yang diminta oleh *user*. Terdapat juga *Business Requirement* dari sistem yang diminta.

## 2. System Requirement



### 2.1 System Review

- Setelah customer selesai melakukan register, customer akan mendapatkan email yang isinya :

Terima Kasih sudah bergabung di alfacart.

Selamat Anda Mendapatkan Voucher Belanja senilai Rp. [REDACTED]

Kode Voucher : [REDACTED]

Syarat \* Ketentuan :



**Gambar 3 . 20 SD System Review**

Gambar 3.20 merupakan halaman *system review* dari sistem yang ingin di *develop*. Dalam tiket ini *system review* yang harus ditulis adalah isi dari *e-mail - promo new member* yang diminta oleh *user*. Selain itu juga *capture policy* untuk *request Voucher New Member*.

## 2. System Requirement

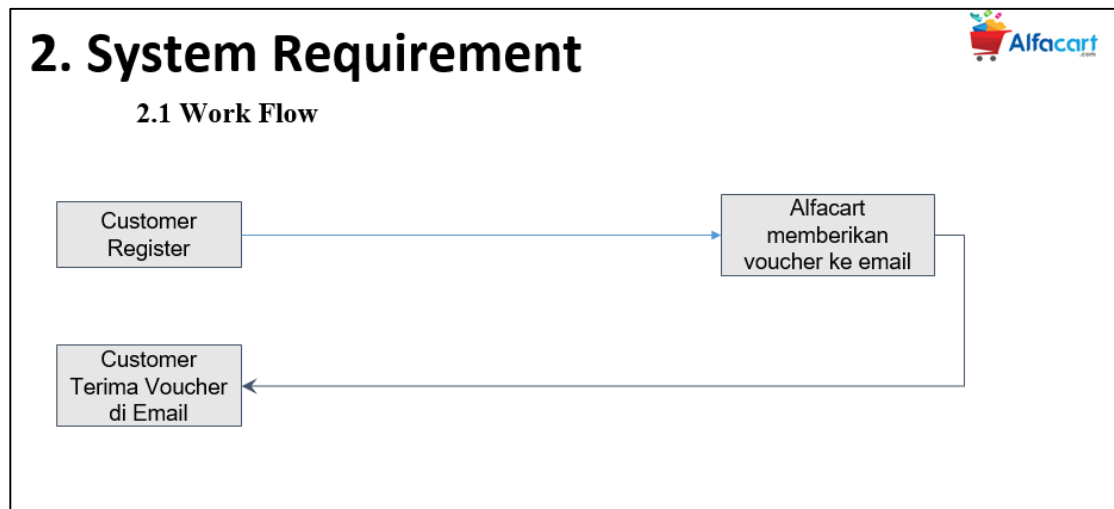


### 2.1 System Review

- Setiap customer hanya mendapatkan satu voucher
- Voucher bersifat unqiue artinya setiap email pendaftar akan mendapat kode voucher yang berbeda - beda.

**Gambar 3 . 161 SD System Review (1)**

U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A



**Gambar 3 . 172 SD Workflow**

Gambar 3.22 merupakan *workflow* dari *system* yang diminta oleh user. *Workflow* di atas dipersingkat atas alasan *confidential document*.

### 3.3.4 Pembuatan Dokumen *System Request*

*System request* biasanya dibutuhkan untuk tiket – tiket yang membutuhkan pihak di luar Alfacart untuk pelaksanaannya, seperti misalnya tiket – tiket dengan kode AMPRO, karena tiket – tiket ini nantinya akan berhubungan dengan SAT. Berikut adalah contoh *template* dari *system request* yang digunakan dalam PT Sumber Trijaya Lestari.

U M N  
 U N I V E R S I T A S  
 M U L T I M E D I A  
 N U S A N T A R A

**System Request** **IT Division**  
PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk

Nomor: ...../SR/SAT-IT BR/BLN/THN

Nama Pemohon	
Divisi / Dept	
Tanggal Pengajuan	
Nama Aplikasi	
Modul	
Status	<input type="checkbox"/> Baru <input type="checkbox"/> Revisi
Halaman SR	

**Tujuan :**

**Detail Permohonan :**

No.	Nama Link Aplikasi	Nomor SR Link Aplikasi

**Gambar 3 . 183 Contoh Surat System Request**

Pada gambar 3.23 berisikan informasi surat *system request* yang dibuat, untuk apa, detail permohonannya seperti apa, status *system request* apakah baru atau revisi dari *system request* sebelumnya dan lain – lain.

<b>Persetujuan :</b>				
Dibuat oleh, Mgr Dept <b>Permohon</b>	Mengetahui, GM / Dir Dept	Diterima oleh,		Menyetujui, IT Business Solution GM / IT Business Intelligent GM
		IT Demand Mgr Tanggal:	IT Senior Mgr Tanggal:	
(DFL)	(APO)	(.....)	(.....)	(.....)

**Persetujuan User Link Aplikasi:**

PIC Aplikasi (Manager / GM)

.....

.....

**Catatan:**

1. Link Aplikasi diisi oleh IT Demand Mgr / IT Senior Mgr
2. Detail Lampiran: Minute of Meeting ..... Halaman
3. Harap sertakan paraf di setiap halaman Form dan Lampiran

**Gambar 3 . 194 Contoh SR**

Pada gambar 3.24 berisikan halaman persetujuan *system request* yang telah dibuat dan diberikan.

### 3.4 Kendala yang Dihadapi

Selama pelaksanaan kerja magang kendala yang paling sering dialami adalah pada saat proses pengerjaan tiket yaitu di bagian *gather requirement*. Selain harus melakukan koordinasi dengan semua pihak yang bersangkutan dengan tiket tersebut dalam lingkungan kantor. Seorang *project specialist* juga harus mampu untuk berpikir kritis dan melakukan *problem solving* dari *problem* yang ada. Misalnya saat pengerjaan tiket “*search by nama/kode toko*”, saat melakukan *gather requirement* ternyata ada *problem* di bagian sistem dimana *system* tidak dapat memenuhi kondisi untuk melakukan 2 *search* secara sekaligus karena keterbatasan sistem saat ini. Sebagai *project specialist*, disinilah proses *problem solving* harus dilakukan. Pertama, *system* harus memilih antara melakukan *search by nama* atau *search by kode*. Kedua, *project specialist* harus bisa menganalisis kemungkinan mana yang paling mungkin terjadi. *Customer* awam dirasa terlalu sulit jika harus melakukan *search by kode*, karena *customer* harus memilih toko mana dulu secara manual dengan metode *search by daerah* jika mereka pertama kali berbelanja di Alfacart untuk mendapatkan kode toko. Selain itu *customer* harus menghafal kode toko tersebut karena saat ini belum ada fitur toko favorit, maka dalam kasus ini dipilihlah *search by nama toko*.

Kendala yang juga sering terjadi saat melakukan *gather requirement* adalah banyaknya informasi yang berbeda – beda dari satu pihak ke pihak lain sehingga harus sering dilakukan koordinasi dengan semua pihak. Jika dibutuhkan juga dilakukan kegiatan *meeting* untuk menyamakan persepsi sehingga dalam proses pengerjaan tidak akan terganggu dengan salahnya/berbedanya informasi yang didapat. Kendala lain yang juga sering terjadi adalah tiket yang tidak langsung

dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya karena pihak lain yang terlibat memiliki antrian yang berbeda, misalnya *priority* status tiket di divisi *TechProduct* adalah *urgent*, namun untuk tim *developer* *priority*nya hanya *regular* atau bahkan *low*, sehingga antrian tiket berbeda – beda dan menyebabkan pengerjaan tiket yang harusnya bisa cepat dilakukan menjadi terhambat.

### 3.5 Solusi

Solusi untuk kendala yang dihadapi yaitu dengan melakukan koordinasi dengan semua pihak dan melakukan dokumentasi hasil diskusi tersebut, jika tidak adanya kegiatan *meeting*. Tujuannya sebagai pengingat bahwa hal tersebut telah disepakati saat diskusi sebelumnya. Selain itu melakukan perencanaan kerja dengan baik juga sangat bermanfaat sehingga saat harus menunggu tim lain untuk melanjutkan pengerjaan tiket, tim *TechProduct* dapat mulai mengerjakan tiket lain.

