

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Pengembangan Proyek

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan *Product Manager*(PM) Multichannel. Qiscus Pte Ltd adalah sebuah perusahaan penyedia jasa *Business to Business* (B2B) yang awalnya membangun *Chat Source Development Kit* (Chat SDK) untuk platform mobile dan web. Perusahaan ini sudah memiliki banyak klien mulai dari dalam negeri maupun luar negeri. Dengan produknya yang berupa Chat SDK dan Multichannel, hal tersebut membuat Qiscus menjadi sebuah perusahaan penyedia *tool* Chat SDK yang banyak dipilih.

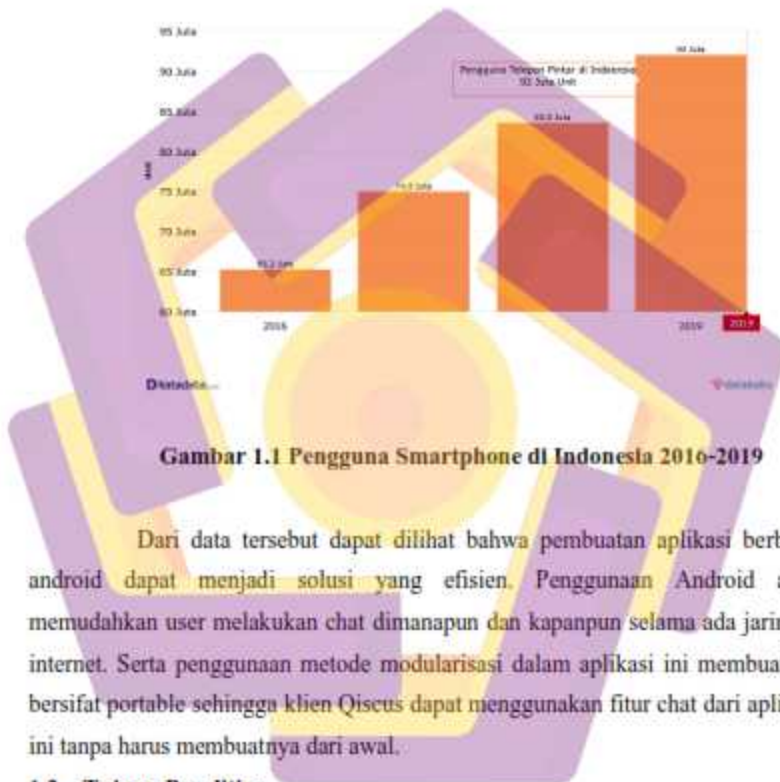
Multichannel adalah sebuah layanan terintegrasi yang menghubungkan pelanggan dengan *merchant* melalui layanan pesan yang saat ini tersedia di pasar seperti Facebook messenger (FB), Line, WhatsApp, Telegram dan Qiscus widget. Hal ini memungkinkan *customer service* untuk mengumpulkan semua pesan masuk dari pelanggan mereka ke dalam satu buah aplikasi. Sehingga dapat memudahkan pengelolaan pesan serta mempersingkat waktu untuk membalas setiap pesan yang masuk.

Namun, Karena Chat SDK dan Multichannel merupakan produk yang berbeda, hal itu membuatnya tidak dapat dijalankan pada satu aplikasi yang sama. Qiscus mengharapakan adanya sebuah aplikasi yang dapat menjalankan kedua produk tersebut dalam satu aplikasi yang sama.

Pembuatan aplikasi berbasis android dapat menjadi solusi agar dua produk Qiscus tersebut dapat dijalankan dalam satu aplikasi yang sama sehingga user dapat melakukan chat dengan sesama user lainnya maupun melakukan chat dengan *customer service*. Aplikasi berbasis android mengharuskan setiap user melakukan instalasi pada platform mobile android. Aplikasi ini memiliki fitur untuk dapat mengirim gambar dan dokumen kepada sesama user maupun *customer service*. Aplikasi ini menggunakan teknologi Real Time Communication

(RTC) yang dimiliki oleh Qiscus Chat SDK dan juga menggunakan metode modularisasi.

Berdasarkan data dari katadata, android merupakan salah satu Sistem Operasi Mobile dengan jumlah mencapai 9.2 juta pengguna smartphone pada tahun 2019 di indonesia[1].



**Gambar 1.1 Pengguna Smartphone di Indonesia 2016-2019**

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa pembuatan aplikasi berbasis android dapat menjadi solusi yang efisien. Penggunaan Android akan memudahkan user melakukan chat dimanapun dan kapanpun selama ada jaringan internet. Serta penggunaan metode modularisasi dalam aplikasi ini membuatnya bersifat portable sehingga klien Qiscus dapat menggunakan fitur chat dari aplikasi ini tanpa harus membuatnya dari awal.

## 1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin diraih dalam pembuatan laporan Tugas Akhir ini adalah “Membangun aplikasi yang dapat menjalankan dua produk dari Qiscus berupa Qiscus Chat SDK dan multichannel di dalam satu aplikasi yang sama dengan menggunakan metode modularisasi”.

### 1.3 Rumusan Masalah

Qiscus memiliki produk yang berupa Chat SDK dan multichannel namun, karena dua produk ini merupakan produk yang berbeda. Hal itu membuatnya tidak dapat dijalankan pada satu aplikasi yang sama.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat dirumuskan sebuah permasalahan yaitu: "Bagaimana membangun satu buah aplikasi berbasis android dengan menggunakan satu Qiscus appld namun dapat menjalankan dua produk Qiscus?".

### 1.4 Batasan Masalah

Agar bahasan tidak melebar pada tugas akhir ini, maka dibuat batasan-batasan sebagai berikut:

1. Menggunakan bahasa pemrograman java.
2. Menggunakan Qiscus Chat SDK.
3. Dapat digunakan oleh klien Qiscus yang ingin membuat aplikasi Chat atau menggunakan layanan dari Qiscus.
4. Pengguna dalam aplikasi ini adalah Customer dari klien Qiscus.
5. Menggunakan metode modularisasi.

### 1.5 Metodologi Penelitian

Adapun beberapa metode yang digunakan penulis sebagai berikut:

#### 1.5.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah dengan cara:

1. Wawancara/Interview

Yaitu mengadakan wawancara dengan *Product Manager*(PM) Multichannel dianggap dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.

## 2. Studi Kepustakaan

Penulis mengumpulkan data dari buku-buku, dan jurnal sebagai referensi dan landasan dalam penyusunan sesuai dengan masalah penelitian yaitu pembuatan aplikasi *chatting* berbasis android.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Agar laporan tugas akhir ini lebih mudah dipahami, penulis membuat sistematika dalam lima bab, yaitu:

Bab I Pendahuluan, berisi: latar belakang masalah, tujuan penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka, berisi: teori penunjang, dan referensi berupa buku, jurnal, dan laporan tugas akhir.

Bab III Tinjauan Umum, berisi: penjelasan mengenai objek penelitian, hasil observasi / pengumpulan data, masalah yang terdapat pada objek, dan gambaran umum proyek.

Bab IV Perancangan dan Pembahasan, berisi: rancangan proyek, implementasi coding dan desain, serta evaluasi rancangan dan pengerjaan proyek.

Bab V Penutup, berisi: kesimpulan dan saran