

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam mendukung perkembangan layanan teknologi informasi dan multimedia di wilayah Yogyakarta, hadir sebuah perusahaan yang berfokus pada penyediaan layanan internet dan solusi digital, yaitu PT Sarana Insan Muda Selaras (SIMS) Lifemedia. Perusahaan ini pertama kali dikenal melalui *brand* Jogja Medianet, yang beroperasi di area Yogyakarta dan sekitarnya sebagai bagian dari upaya mendukung visi kota Jogja *Never Ending* [1]. Untuk menjalankan operasionalnya, SIMS Lifemedia memiliki beberapa divisi yang saling terintegrasi, antara lain divisi *Sales, Customer Care, Marketing, Finance, Network Operation Center (NOC)*, serta divisi *Value Added Service (VAS)* yang menjadi fokus dalam penelitian ini.

Divisi VAS (*Value Added Service*) merupakan divisi yang bertanggung jawab dalam pengembangan, pengelolaan, serta peningkatan sistem aplikasi perusahaan, baik aplikasi berbasis web maupun *mobile*. Aplikasi-aplikasi tersebut digunakan untuk mendukung proses operasional internal perusahaan serta memberikan layanan digital kepada pihak eksternal, khususnya pelanggan. Salah satu bentuk implementasi pengembangan sistem yang dilakukan oleh divisi VAS adalah pengembangan aplikasi MyLifemedia, yang diperuntukkan bagi pelanggan layanan internet PT SIMS Lifemedia.

Aplikasi MyLifemedia dibangun sebagai media layanan digital yang bertujuan untuk menyediakan akses informasi serta layanan internet secara mandiri melalui perangkat *mobile*. Dalam proyek pengembangan aplikasi ini, Izharuddin Malik Ibrahim berperan sebagai *Product Owner* yang bertanggung jawab dalam menentukan kebutuhan bisnis, prioritas fitur, serta arah pengembangan aplikasi agar sesuai dengan kebutuhan PT SIMS Lifemedia.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Product Owner*, latar belakang dibuatnya aplikasi MyLifemedia mobile adalah karena pelanggan PT SIMS Lifemedia masih mengalami berbagai kendala dalam mengakses layanan. Beberapa permasalahan yang sering terjadi antara lain pelanggan harus datang langsung ke kantor atau menghubungi pihak *Customer Care* untuk mengetahui informasi tagihan, riwayat pembayaran, serta melakukan penambahan dan perubahan layanan internet. Proses tersebut masih dilakukan secara manual sehingga pelanggan perlu melalui beberapa tahapan untuk memperoleh layanan yang dibutuhkan.

Dalam proses pengembangannya, aplikasi MyLifemedia mengalami beberapa kendala yaitu, aplikasi sebelumnya dibangun menggunakan teknologi *native* Android (Kotlin) dengan fitur yang masih terbatas dan belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan layanan perusahaan. Selain itu, dari sisi pengembangan dan pemeliharaan, teknologi yang digunakan dinilai kurang fleksibel untuk mendukung pengembangan fitur lanjutan dalam jangka panjang. Oleh karena itu, pihak perusahaan memutuskan untuk melakukan pengembangan ulang aplikasi menggunakan *framework* Flutter agar aplikasi dapat dikembangkan dengan teknologi yang lebih modern, fleksibel, serta mendukung pengembangan lintas platform. Flutter menyediakan berbagai *widget* yang memungkinkan pengembang untuk membuat antarmuka pengguna yang menarik dan responsif. Popularitas Flutter semakin meningkat karena kemampuannya yang fleksibel dan performa yang tinggi dalam pembangunan aplikasi *mobile* [2].

Dengan hadirnya aplikasi MyLifemedia Mobile, sistem menyediakan layanan mandiri pelanggan melalui perangkat Android dengan fitur seperti informasi tagihan, riwayat pembayaran, serta pengajuan layanan yang terintegrasi dalam satu aplikasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil analisis pada pelayanan pelanggan PT Sarana Insan Muda Selaras (SIMS) Lifemedia masih menghadapi kendala dalam hal akses layanan, di mana pelanggan harus melalui proses manual seperti datang langsung ke kantor

atau menghubungi Customer Care untuk memperoleh informasi dan mengelola layanan internet. Selain itu, aplikasi yang telah dikembangkan sebelumnya masih memiliki keterbatasan fitur serta kurang fleksibel dari sisi teknologi sehingga belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan layanan perusahaan.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana mengembangkan aplikasi MyLifemedia berbasis Android menggunakan framework Flutter sebagai platform layanan mandiri pelanggan yang menyediakan fitur pengecekan tagihan, pembayaran, serta pengajuan perubahan atau penambahan layanan yang terintegrasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah mengembangkan aplikasi MyLifemedia berbasis Android menggunakan framework Flutter sebagai platform layanan mandiri pelanggan yang menyediakan fitur pengecekan tagihan, pembayaran, serta pengajuan perubahan atau penambahan layanan sesuai kebutuhan PT SIMS Lifemedia.

1.4 Batasan Masalah

Batasan Masalah dalam Pembuatan Aplikasi MyLifemedia ini meliputi:

1. Aplikasi MyLifemedia *mobile* hanya dapat diakses oleh pelanggan yang sudah berlangganan.
2. Aplikasi MyLifemedia *mobile* hanya dapat diakses oleh satu pelanggan yang sudah berlangganan dan memiliki ID.
3. Aplikasi MyLifemedia *mobile* melakukan pembayaran tagihan hanya bisa melalui *direct link payment gateway*.
4. Aplikasi MyLifemedia *mobile* dapat berjalan pada *smartphone* dengan sistem operasi Android minimal versi 5.
5. Aplikasi MyLifemedia *mobile* hanya dapat digunakan jika pengguna memiliki koneksi internet.

6. Aplikasi dikembangkan menggunakan Android Studio dengan Flutter sebagai *framework* untuk membangun UI dan menghubungkan aplikasi dengan API.
7. Pengembangan aplikasi hanya berfokus pada bagian *front end* dan integrasi API yang disediakan Tim VAS.
8. Aplikasi MyLifemedia belum bisa mengedit data pelanggan seperti data diri dan alamat.

1.5 Manfaat Penelitian

Pengembangan aplikasi MyLifemedia *mobile* diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain sebagai berikut.

1.5.1 Bagi PT Sarana Insan Muda Selaras (SIMS) Lifemedia

1. Menyediakan media layanan pelanggan berbasis aplikasi *mobile* yang terintegrasi.
2. Mendukung proses layanan pelanggan melalui digitalisasi beberapa layanan yang sebelumnya dilakukan secara manual melalui chat atau telepon.
3. Mendukung peningkatan sistem layanan pelanggan berbasis aplikasi sesuai kebutuhan perusahaan.
4. Menjadi dasar pengembangan dan evaluasi layanan digital perusahaan di masa mendatang.

1.5.2 Bagi Pelanggan

1. Menyediakan fitur pengecekan tagihan dan riwayat pembayaran secara mandiri melalui aplikasi.
2. Menyediakan fitur pembayaran, penambahan, serta perubahan layanan internet melalui aplikasi.
3. Menyediakan satu platform layanan yang terpusat untuk mengelola layanan internet Lifemedia.

4. Menyediakan akses layanan pelanggan melalui aplikasi mobile.

1.6 Sistematika Penulisan

Pada Sistematika Penulisan ini disusun secara terstruktur untuk membantu pembaca memahami isi serta alur pembahasan yang disajikan. Adapun sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, serta sistematika laporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab ini memuat tinjauan pustaka dan landasan teori yang berkaitan dengan topik penelitian. Teori-teori tersebut meliputi konsep aplikasi *mobile*, *framework* Flutter, API, serta kajian literatur lain yang relevan sebagai dasar dalam pengembangan aplikasi *MyLifemedia Mobile*.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab ini menjelaskan pendefinisian masalah metode yang digunakan selama pelaksanaan penelitian. Uraian mencakup identifikasi masalah dan solusi, alur penelitian dalam bentuk bagan alir (*flowchart*), analisis kebutuhan, perancangan sistem, serta penjelasan rinci mengenai tahapan-tahapan yang dilakukan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini memaparkan hasil penelitian secara detail, mulai dari aktivitas yang dilakukan, hasil pengembangan aplikasi *MyLifemedia*, hingga analisis hasil. Pada bab ini juga dibahas fitur yang telah dikembangkan, serta evaluasi dari hasil implementasi.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, serta saran yang dapat diberikan baik untuk pihak lain maupun perusahaan sendiri sebagai bahan pertimbangan untuk pengembangan lebih lanjut.