

**PENGEMBANGAN APLIKASI MYLIFEMEDIA BERBASIS ANDROID  
MENGUNAKAN FLUTTER SEBAGAI PLATFORM LAYANAN  
MANDIRI PELANGGAN LIFE MEDIA**

**TUGAS AKHIR**



Disusun oleh:

**Isnawan Rifai Saputra      23.02.0969**

**Muhammad Hafidzuddin      23.02.0964**

**PROGRAM DIPLOMA  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN INFORMATIKA  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA**

**2026**

**PENGEMBANGAN APLIKASI MYLIFEMEDIA BERBASIS ANDROID  
MENGUNAKAN FLUTTER SEBAGAI PLATFORM LAYANAN  
MANDIRI PELANGGAN LIFE MEDIA**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Yogyakarta untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya Komputer pada jenjang Program Diploma – Program Studi Manajemen Informatika



Disusun oleh:

**Isnawan Rifai Saputra                      23.02.0969**

**Muhammad Hafidzuddin                      23.02.0964**

**PROGRAM DIPLOMA  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN INFORMATIKA  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA  
2026**

## HALAMAN PERSETUJUAN

### TUGAS AKHIR

#### PENGEMBANGAN APLIKASI MYLIFEMEDIA BERBASIS ANDROID MENGUNAKAN FLUTTER SEBAGAI PLATFORM LAYANAN MANDIRI PELANGGAN LIFE MEDIA

yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Isnawan Rifai Saputra** 23.02.0969

**Muhammad Hafidzuddin** 23.02.0964

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir  
pada tanggal 08 Mei 2026

**Dosen Pembimbing,**



**Dewi Anisa Istiqomah, S.Pd., M.Cs**

**NIK. 190302483**

## HALAMAN PENGESAHAN

### TUGAS AKHIR

#### PENGEMBANGAN APLIKASI MYLIFEMEDIA BERBASIS ANDROID MENGUNAKAN FLUTTER SEBAGAI PLATFORM LAYANAN MANDIRI PELANGGAN LIFE MEDIA

yang disusun dan diajukan oleh

**Isnawan Rifai Saputra**

**23.02.0969**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 18 Mei 2026

**Susunan Dewan Penguji**

**Nama Penguji**

**Supriatin, A.Md., S.Kom., M.Kom.**  
**NIK. 190302239**

**Uyock Anggoro Saputro, S.Kom., M.Kom.**  
**NIK. 190302419**

**Tanda Tangan**



Tugas Akhir ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Ahli Madya Komputer  
Tanggal 18 Mei 2026

**DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER**



**Prof. Dr. Kusrini, M.Kom.**  
**NIK. 190302106**

## HALAMAN PENGESAHAN

### TUGAS AKHIR

#### PENGEMBANGAN APLIKASI MYLIFEMEDIA BERBASIS ANDROID MENGUNAKAN FLUTTER SEBAGAI PLATFORM LAYANAN MANDIRI PELANGGAN LIFE MEDIA

yang disusun dan diajukan oleh  
**Muhammad Hafidzuddin**

**23.02.0964**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 18 Mei 2026

**Susunan Dewan Penguji**

**Nama Penguji**

**Melany Mustika Dewi, S.Kom., M.Kom.**

**NIK. 190302455**

**Dina Maulina, S.Kom., M.Kom.**

**NIK. 190302250**

**Tanda Tangan**



Tugas Akhir ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Ahli Madya Komputer  
Tanggal 18 Mei 2026

**DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER**



**Prof. Dr. Kusrini, M.Kom.**

**NIK. 190302106**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

**Nama mahasiswa : Isnawan Rifai Saputra**  
**NIM : 23.02.0969**

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

**Pengembangan Aplikasi MyLifemedia Berbasis Android Menggunakan Flutter Sebagai Platform Layanan Mandiri Pelanggan Life Media**

**Dosen Pembimbing : Dewi Anisa Istiqomah, S.Pd., M.Cs**

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Amikom Yogyakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan dan penelitian SAYA sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Dosen Pembimbing
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab SAYA, bukan tanggung jawab Universitas Amikom Yogyakarta
5. Pernyataan ini SAYA buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka SAYA bersedia menerima SANKSI AKADEMIK dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi

Yogyakarta, 18 Mei 2026

Yang Menyatakan,



Isnawan Rifai Saputra

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Muhammad Hafidzuddin  
NIM : 23.02.0964

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:  
**Pengembangan Aplikasi MyLifemedia Berbasis Android Menggunakan Flutter Sebagai Platform Layanan Mandiri Pelanggan Life Media**

Dosen Pembimbing : Dewi Anisa Istiqomah, S.Pd., M.Cs

6. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Amikom Yogyakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya
7. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan dan penelitian SAYA sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Dosen Pembimbing
8. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini
9. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab SAYA, bukan tanggung jawab Universitas Amikom Yogyakarta
10. Pernyataan ini SAYA buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka SAYA bersedia menerima SANKSI AKADEMIK dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi

Yogyakarta, 8 Mei 2026  
Yang Menyatakan,



Muhammad Hafidzuddin

## HALAMAN MOTTO

“SESUNGGUHNYA BERSAMA KESULITAN ADA KEMUDAHAN.”

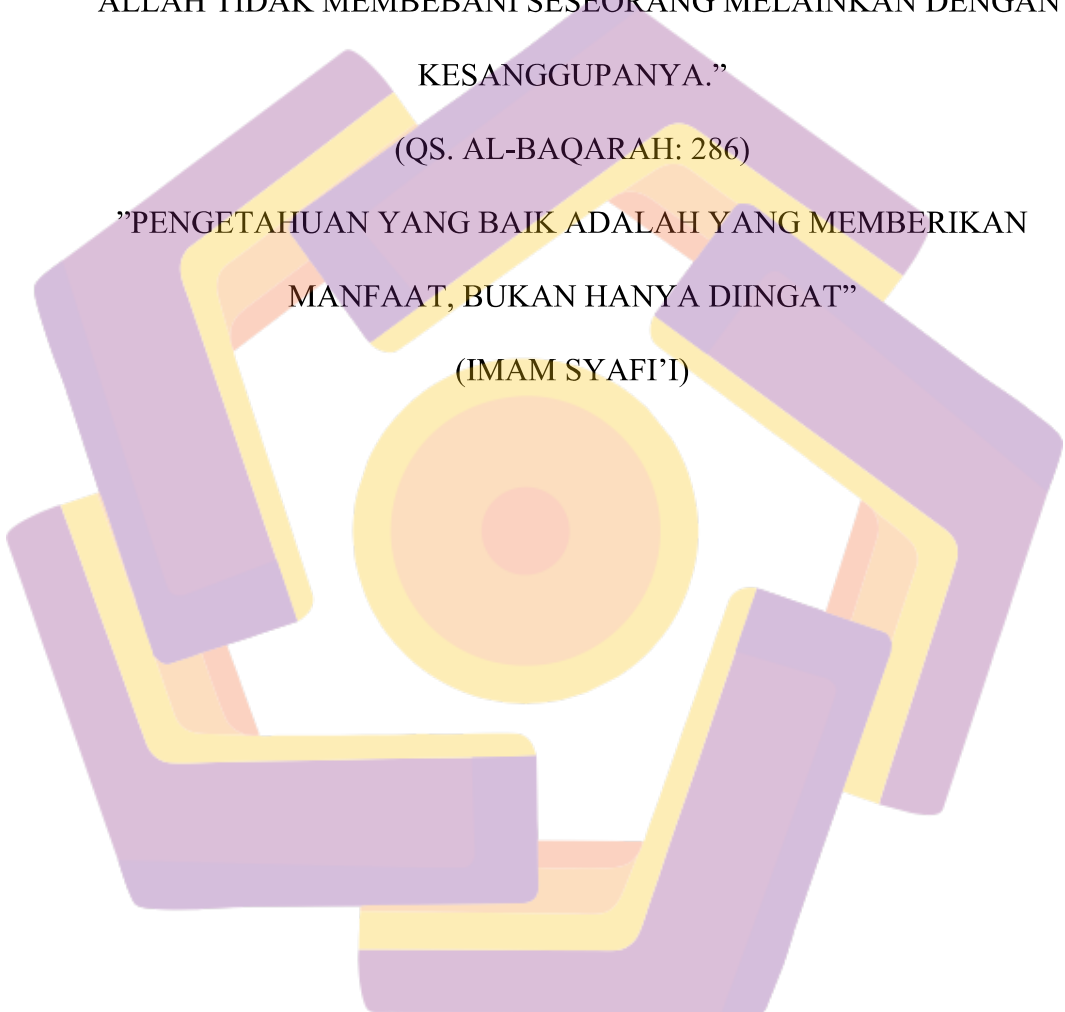
(QS. AL-INSYIRAH: 6)

”ALLAH TIDAK MEMBEBANI SESEORANG MELAINKAN DENGAN  
KESANGGUPANYA.”

(QS. AL-BAQARAH: 286)

”PENGETAHUAN YANG BAIK ADALAH YANG MEMBERIKAN  
MANFAAT, BUKAN HANYA DIINGAT”

(IMAM SYAFI’I)



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, berkah, dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan bantuan dalam penyusunan tugas akhir ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Melalui halaman persembahan ini, penulis persembahkan tugas akhir ini kepada:

1. Kedua orang tua, yang selalu memberikan dukungan dan doa untuk menyelesaikan pendidikan serta tugas akhir dengan baik dan lancar.
2. Ibu Dewi Anisa Istiqomah, S.Pd., M.Cs., selaku dosen pembimbing magang sampai dengan tugas akhir yang membantu dalam proses pengembangan proyek hingga penyusunan laporan tugas akhir ini, Sehingga dapat selesai dengan baik dan lancar.
3. Bapak Eksan Wahyu Nugroho selaku pembimbing lapangan di PT SIMS, para pegawai dan teman kantor yang telah membantu memberikan arahan, ilmu dan masukan selama proses magang. Sehingga penulis dapat menjalankan magang dengan baik dan menyelesaikan laporan dengan lancar.
4. Bapak Izharuddin Malik Ibrahim selaku Assistant Manager VAS dan pembimbing lapangan di PT SIMS, yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta kesempatan selama pelaksanaan kegiatan magang yang menjadi dasar penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Kepada Aurora Inezelia H. yang selalu hadir memberikan semangat, doa, perhatian, dan dukungan di setiap proses yang penulis jalani. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, penguat di saat lelah, serta penyemangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Ibu Dewi Anisa Istiqomah, S.Pd., M.Cs selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan selama proses penyusunan Tugas Akhir ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh dosen dan staf Jurusan Manajemen Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Amikom Yogyakarta atas dukungan dan fasilitas yang telah diberikan.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak PT. SIMS LIFE MEDIA, khususnya kepada Bapak Izharuddin Malik Ibrahim selaku Assistant Manager VAS dan pembimbing lapangan, yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta kesempatan selama pelaksanaan kegiatan magang yang menjadi dasar penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua dan keluarga atas doa, dukungan, serta motivasi yang senantiasa diberikan selama masa studi hingga terselesaikannya Tugas Akhir ini.

Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak terkait.

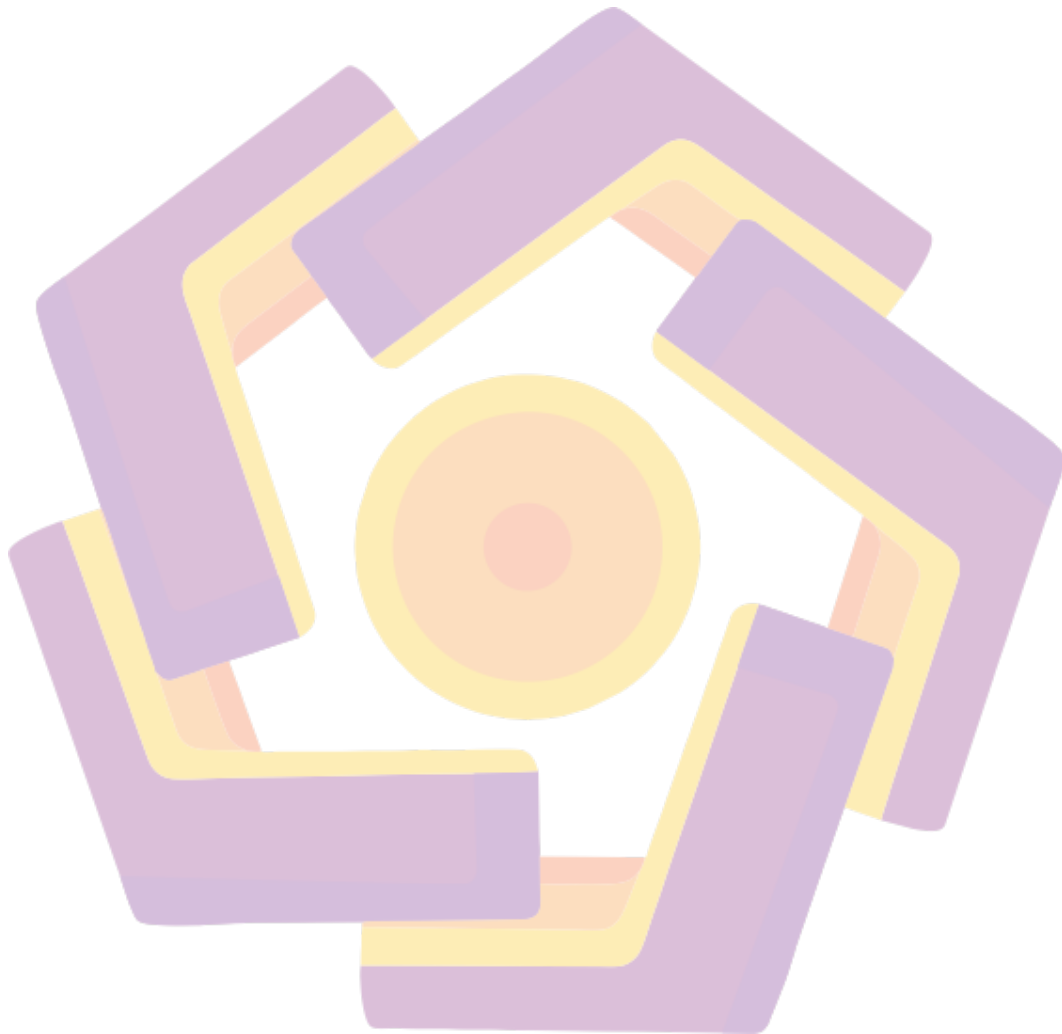
Yogyakarta, Bulan 2026

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                               |       |
|-----------------------------------------------|-------|
| HALAMAN JUDUL .....                           | ii    |
| HALAMAN PERSETUJUAN.....                      | iii   |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                       | iv    |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                       | v     |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR ..... | vi    |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR ..... | vii   |
| HALAMAN MOTTO .....                           | viii  |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....                     | ix    |
| KATA PENGANTAR .....                          | x     |
| DAFTAR ISI.....                               | xi    |
| DAFTAR TABEL.....                             | xiii  |
| DAFTAR GAMBAR .....                           | xv    |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                          | xviii |
| INTISARI .....                                | xix   |
| <i>ABSTRACT</i> .....                         | xx    |
| BAB I PENDAHULUAN.....                        | 1     |
| 1.1 Latar Belakang.....                       | 1     |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                      | 2     |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                    | 3     |
| 1.4 Batasan Masalah.....                      | 3     |
| 1.5 Manfaat Penelitian.....                   | 4     |
| 1.6 Sistematika Penulisan .....               | 5     |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....                 | 6     |
| 2.1 Referensi.....                            | 6     |
| 2.2 Landasan Teori.....                       | 10    |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....           | 25    |
| 3.1 Pendefinisian Permasalahan .....          | 25    |
| 3.2 Tahapan Penelitian.....                   | 29    |
| 3.3 Analisis Kebutuhan.....                   | 32    |
| 3.4 Rancangan.....                            | 36    |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....             | 60    |
| 4.1 Implementasi .....                        | 60    |

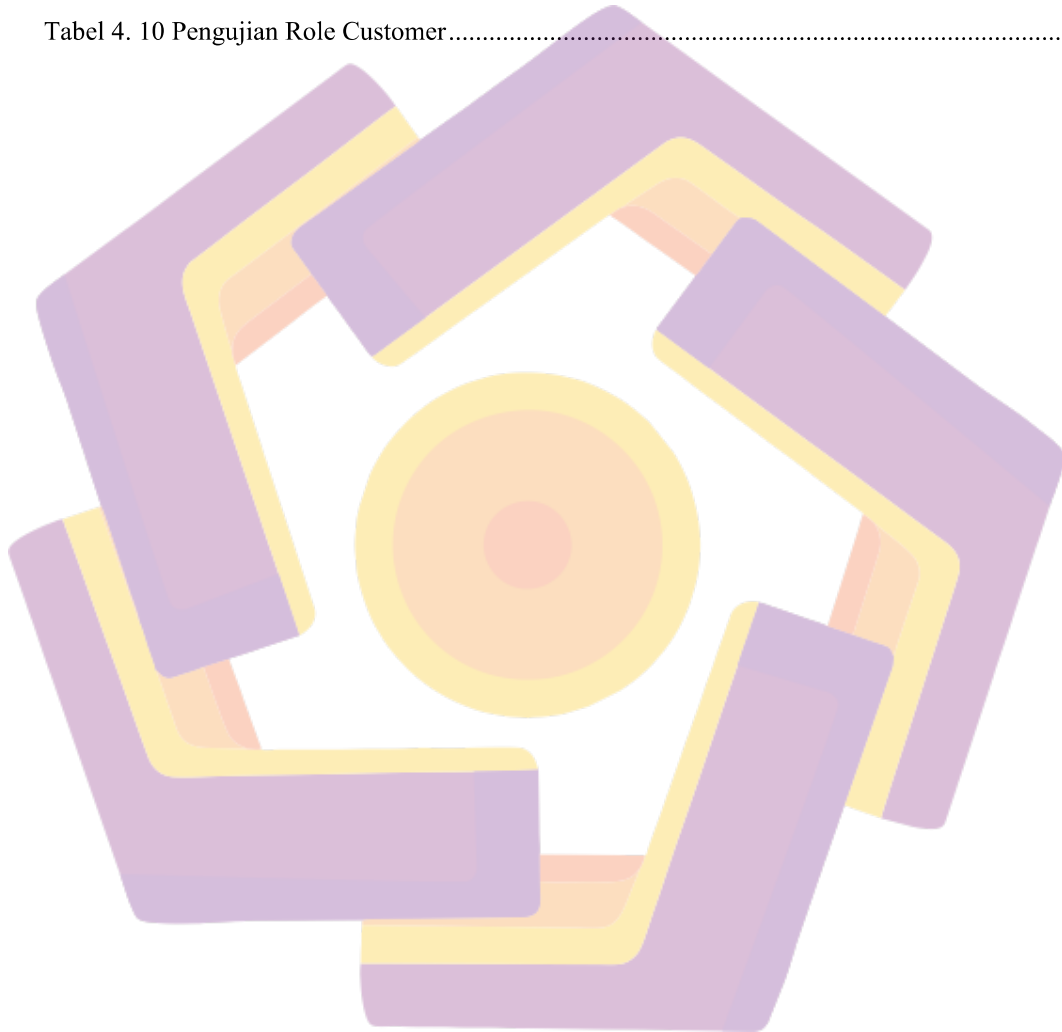
|                      |     |
|----------------------|-----|
| 4.2 Pengujian.....   | 98  |
| BAB V PENUTUP .....  | 102 |
| 5.1 Kesimpulan.....  | 102 |
| 5.2 Saran.....       | 102 |
| DAFTAR PUSTAKA ..... | 104 |
| LAMPIRAN.....        | 110 |



## DAFTAR TABEL

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian.....                                   | 7  |
| Tabel 2. 2 Versi Android [17] .....                                       | 14 |
| Tabel 2. 3 Simbol Use Case Diagram [26].....                              | 19 |
| Tabel 2. 4 Simbol Activity Diagram [27].....                              | 20 |
| Tabel 2. 5 Simbol ERD [29].....                                           | 22 |
| Tabel 3. 1 Hasil Wawancara .....                                          | 25 |
| Tabel 3. 2 Masalah pada objek penelitian .....                            | 28 |
| Tabel 3. 3 Daftar solusi .....                                            | 29 |
| Tabel 3. 4 Kebutuhan Hardware .....                                       | 34 |
| Tabel 3. 5 Kebutuhan Software.....                                        | 35 |
| Tabel 3. 6 Kebutuhan Brainware.....                                       | 35 |
| Tabel 3. 7 Deskripsi Use Case Login ID Pelanggan dan Verifikasi OTP ..... | 37 |
| Tabel 3. 8 Deskripsi Use Case Dashboard .....                             | 38 |
| Tabel 3. 9 Deskripsi Use Case Tambah Layanan.....                         | 38 |
| Tabel 3. 10 Deskripsi Use Case Perubahan Layanan .....                    | 40 |
| Tabel 3. 11 Deskripsi Use Case Lihat & Bayar Tagihan.....                 | 41 |
| Tabel 3. 12 Deskripsi Use Case Riwayat Tagihan .....                      | 42 |
| Tabel 3. 13 Deskripsi Use Case Notifikasi Pesan .....                     | 42 |
| Tabel 3. 14 Deskripsi Use Case Profile Pelanggan .....                    | 43 |
| Tabel 3. 15 Deskripsi Use Case Tambah ID Pelanggan.....                   | 44 |
| Tabel 3. 16 Deskripsi Use Case FAQ.....                                   | 45 |
| Tabel 3. 17 Deskripsi Use Case Hubungi Helpdesk.....                      | 46 |
| Tabel 4. 1 Menentukan Susunan Tim Project .....                           | 61 |
| Tabel 4. 2 Product Backlog.....                                           | 62 |
| Tabel 4. 3 Sprint Backlog 1.....                                          | 63 |
| Tabel 4. 4 Sprint Backlog 2.....                                          | 64 |

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| Tabel 4. 5 Sprint Backlog 3.....         | 65 |
| Tabel 4. 6 Sprint Backlog 4.....         | 66 |
| Tabel 4. 7 Sprint Backlog 5.....         | 67 |
| Tabel 4. 8 Sprint Backlog 6.....         | 68 |
| Tabel 4. 9 Catatan Scrum Event.....      | 69 |
| Tabel 4. 10 Pengujian Role Customer..... | 99 |

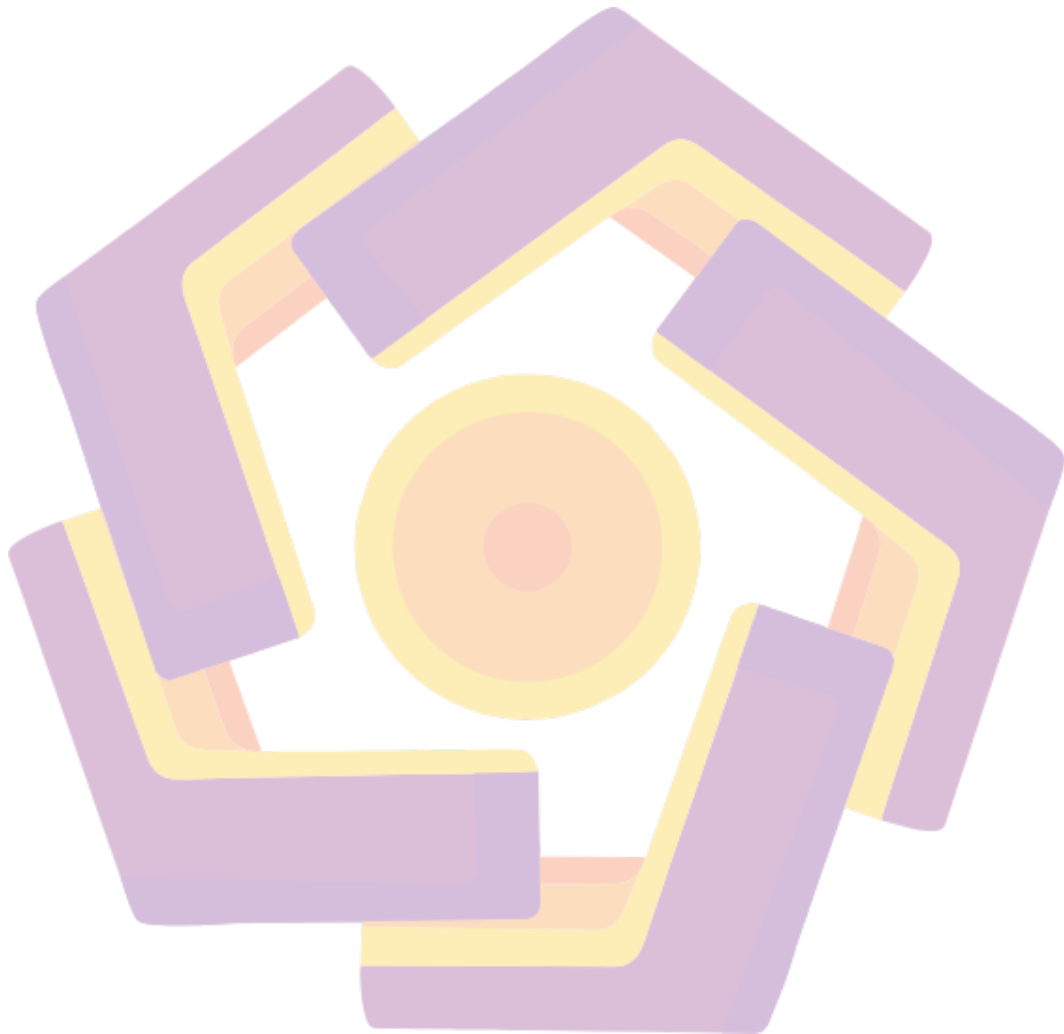


## DAFTAR GAMBAR

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2. 1 Tahapan Scrum [24] .....                       | 18 |
| Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....                           | 30 |
| Gambar 3. 2 Use Case Diagram .....                         | 36 |
| Gambar 3. 3 Activity Diagram Login dan OTP .....           | 47 |
| Gambar 3. 4 Activity Diagram Dashboard.....                | 48 |
| Gambar 3. 5 Activity Diagram Tambah Layanan .....          | 49 |
| Gambar 3. 6 Activity Diagram Perubahan Layanan.....        | 50 |
| Gambar 3. 7 Activity Diagram Bayar Tagihan .....           | 51 |
| Gambar 3. 8 Activity Diagram Riwayat Tagihan.....          | 52 |
| Gambar 3. 9 Activity Diagram Notifikasi Pesan.....         | 53 |
| Gambar 3. 10 Activity Diagram Profile Pelanggan.....       | 54 |
| Gambar 3. 11 Activity Diagram Tambah ID Pelanggan .....    | 55 |
| Gambar 3. 12 Activity Diagram FAQ .....                    | 56 |
| Gambar 3. 13 Activity Diagram Helpdesk .....               | 57 |
| Gambar 3. 14 ERD MyLifemedia mobile .....                  | 58 |
| Gambar 3. 15 Perancangan UI & UX.....                      | 59 |
| Gambar 4. 1 Tampilan Splash Screen .....                   | 75 |
| Gambar 4. 2 Potongan Kode Tampilan Splash Screen.....      | 75 |
| Gambar 4. 3 Tampilan Dashboard Mode Tamu.....              | 76 |
| Gambar 4. 4 Potongan Kode Dashboard Mode Tamu.....         | 77 |
| Gambar 4. 5 Tampilan Welcome Page.....                     | 77 |
| Gambar 4. 6 Potongan Kode Welcome Screen .....             | 78 |
| Gambar 4. 7 Tampilan Login .....                           | 78 |
| Gambar 4. 8 Potongan Kode Tampilan Login.....              | 79 |
| Gambar 4. 9 Potongan Kode Koneksi API Tampilan Login ..... | 79 |
| Gambar 4. 10 Tampilan Verifikasi OTP .....                 | 80 |

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 4. 11 Potongan Kode Tampilan Verifikasi OTP.....                      | 80 |
| Gambar 4. 12 Potongan Kode Koneksi API Tampilan Verifikasi OTP .....         | 81 |
| Gambar 4. 13 Tampilan Dashboard Pelanggan .....                              | 82 |
| Gambar 4. 14 Potongan Kode Tampilan Dashboard Pelanggan .....                | 82 |
| Gambar 4. 15 Potongan Kode Struktur Dashboard Pelanggan.....                 | 83 |
| Gambar 4. 16 Potongan Kode Koneksi API Tampilan Dashboard Pelanggan.....     | 83 |
| Gambar 4. 17 Tampilan Proses Tambah Layanan.....                             | 84 |
| Gambar 4. 18 Tampilan Kode Proses Tambah Layanan .....                       | 85 |
| Gambar 4. 19 Potongan Kode Koneksi API Tampilan Tambah Layanan.....          | 85 |
| Gambar 4. 20 Tampilan Proses Perubahan Layanan .....                         | 86 |
| Gambar 4. 21 Potongan Kode Tampilan Proses Perubahan Layanan .....           | 86 |
| Gambar 4. 22 Potongan Kode Koneksi API Tampilan Perubahan Layanan .....      | 87 |
| Gambar 4. 23 Tampilan Lihat dan Bayar Tagihan .....                          | 88 |
| Gambar 4. 24 Potongan Kode Tampilan Lihat dan Bayar Tagihan .....            | 88 |
| Gambar 4. 25 Potongan Kode Koneksi API Tampilan Lihat dan Bayar Tagihan..... | 89 |
| Gambar 4. 26 Tampilan Lihat Riwayat Tagihan .....                            | 90 |
| Gambar 4. 27 Potongan Kode Tampilan Lihat Riwayat Tagihan .....              | 90 |
| Gambar 4. 28 Potongan Kode Koneksi API Tampilan Lihat Riwayat Tagihan.....   | 91 |
| Gambar 4. 29 Tampilan Profile Pelanggan .....                                | 91 |
| Gambar 4. 30 Potongan Kode Tampilan Profile Pelanggan.....                   | 92 |
| Gambar 4. 31 Potongan Kode Koneksi API Tampilan Profile Pelanggan .....      | 92 |
| Gambar 4. 32 Tampilan Notifikasi Pesan .....                                 | 93 |
| Gambar 4. 33 Potongan Kode Tampilan Notifikasi Pesan .....                   | 93 |
| Gambar 4. 34 Potongan Kode Koneksi API Tampilan Notifikasi Pesan .....       | 94 |
| Gambar 4. 35 Tampilan Tambah ID Pelanggan .....                              | 94 |
| Gambar 4. 36 Potongan Kode Tampilan Tambah ID Pelanggan .....                | 95 |
| Gambar 4. 37 Potongan Kode Koneksi API Tampilan Tambah ID Pelanggan.....     | 95 |

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 4. 38 Tampilan FAQ.....                                 | 96 |
| Gambar 4. 39 Potongan Kode Tampilan FAQ .....                  | 96 |
| Gambar 4. 40 Potongan Kode Koneksi API Tampilan FAQ .....      | 97 |
| Gambar 4. 41 Tampilan Helpdesk.....                            | 97 |
| Gambar 4. 42 Potongan Kode Tampilan dan Koneksi Helpdesk ..... | 98 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                               |     |
|---------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Desain UI.....                                     | 110 |
| Lampiran 2 Dokumentasi Android Studio .....                   | 110 |
| Lampiran 3 Dokumentasi Github .....                           | 111 |
| Lampiran 4 Dokumentasi Pengujian .....                        | 111 |
| Lampiran 5 Surat Izin Penelitian.....                         | 112 |
| Lampiran 6 Surat Penunjukan Dosen Pembimbing Tugas Akhir..... | 113 |
| Lampiran 7 Daily Scrum Sprint 1 .....                         | 114 |
| Lampiran 8 Daily Scrum Spint 2.....                           | 116 |
| Lampiran 9 Daily Scrum Sprint 3 .....                         | 118 |
| Lampiran 10 Daily Scrum Sprint 4 .....                        | 121 |
| Lampiran 11 Daily Scrum Sprint 5 .....                        | 123 |
| Lampiran 12 Daily Scrum Sprint 6 .....                        | 125 |

## INTISARI

Pelayanan pelanggan dalam pengelolaan layanan internet di PT SIMS Lifemedia masih dilakukan secara manual sehingga menimbulkan permasalahan, seperti keterbatasan informasi tagihan, keterlambatan memperoleh riwayat pembayaran, serta ketergantungan pelanggan terhadap Customer Care atau kunjungan langsung ke kantor untuk melakukan perubahan layanan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, telah dibangun aplikasi MyLifemedia berbasis native Android (Kotlin). Namun, aplikasi tersebut masih memiliki fitur layanan yang terbatas dan belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan layanan yang ditentukan oleh perusahaan dalam mengelola layanan internet secara mandiri. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan aplikasi MyLifemedia menggunakan framework Flutter sebagai platform layanan mandiri pelanggan dengan mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu aplikasi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Scrum, diawali dengan penyusunan tim project dan product backlog. Proses pengembangan dilakukan secara iteratif dalam enam sprint dengan durasi dua minggu setiap sprint. Tahapan yang dilakukan meliputi sprint planning, daily scrum, sprint review, dan sprint retrospective untuk memastikan proses pengembangan berjalan sesuai kebutuhan sistem dan memperoleh evaluasi secara berkala. Sistem dikembangkan menggunakan framework Flutter dengan fokus pada platform Android. Aplikasi yang dikembangkan menyediakan fitur layanan mandiri seperti pengecekan tagihan, pembayaran, pengajuan layanan, serta riwayat pembayaran yang terintegrasi dengan API perusahaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi MyLifemedia Mobile berhasil dikembangkan sebagai platform layanan mandiri pelanggan berbasis Android. Berdasarkan pengujian Black Box Testing, fitur utama seperti login, pembayaran tagihan, pengajuan layanan, dan pengelolaan ID pelanggan dapat berjalan sesuai dengan fungsi yang dirancang. Selain itu, aplikasi yang dikembangkan memiliki fitur yang lebih lengkap dibandingkan aplikasi sebelumnya sesuai kebutuhan fungsional PT SIMS Lifemedia.

**Kata kunci:** Aplikasi, Android, Flutter, Scrum, Layanan Mandiri.

## **ABSTRACT**

*Customer service for managing internet services at PT SIMS Lifemedia is still performed manually, leading to issues such as limited billing information, delays in obtaining payment history, and customer dependence on Customer Care or in-person office visits to make service changes. To address these issues, the MyLifemedia application was developed based on native Android (Kotlin). However, the application still has limited service features and does not fully meet the service requirements specified by the company for self-managing internet services. Therefore, this research aims to develop the MyLifemedia application using the Flutter framework as a customer self-service platform by integrating various services into a single application.*

*The research method used in this study was Scrum, beginning with the formation of a project team and product backlog. The development process was carried out iteratively over six sprints, each lasting two weeks. The stages included sprint planning, daily scrum, sprint review, and sprint retrospective to ensure the development process met system requirements and received regular evaluation. The system was developed using the Flutter framework with a focus on the Android platform. The application provides self-service features such as bill checking, payments, service requests, and payment history, integrated with the company's API.*

*The research results show that the MyLifemedia Mobile application was successfully developed as an Android-based customer self-service platform. Based on black box testing, key features such as login, bill payment, service submission, and customer ID management functioned as designed. Furthermore, the developed application has more comprehensive features than the previous application, meeting PT SIMS Lifemedia's functional needs.*

**Keywords:** Application, Android, Flutter, Scrum, Self-Service.