

BAB 1

PENDAHULUAN

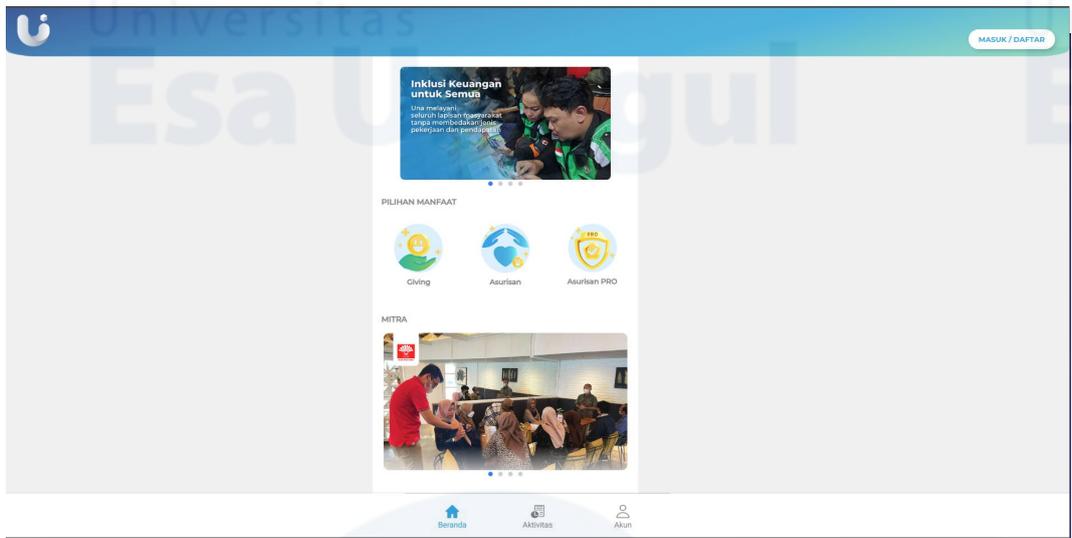
1.1 Latar Belakang

Dalam era digitalisasi yang berkembang pesat, sektor asuransi juga mengalami transformasi signifikan (Susanto, 2022). Perusahaan asuransi tradisional perlu mengadopsi teknologi dan inovasi terkini untuk tetap relevan dan bersaing dalam pasar yang semakin kompetitif. Salah satu langkah yang dapat diambil adalah melalui penerapan *insurtech*, yaitu penggabungan teknologi informasi dengan industri asuransi (Stoeckli et al., 2018).

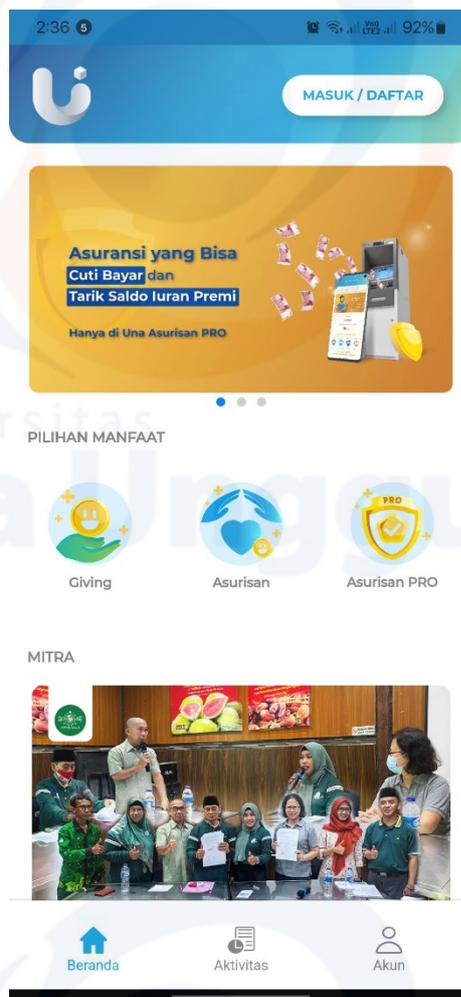
Saat ini, semakin banyak masyarakat Indonesia yang menggunakan perangkat seluler dan akses internet untuk melakukan aktivitas sehari-hari (Nurlela & Dawood, 2021), termasuk dalam melakukan pembelian asuransi (Sugesko et al., 2022). Namun, masih banyak kendala yang dihadapi oleh perusahaan asuransi dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Beberapa diantaranya adalah belum adanya penerapan teknologi digital, kurangnya asuransi yang transparan, penawaran harga yang kurang, kurangnya layanan yang diberikan, ketidakmampuan mengakomodasi kebutuhan konsumen yang berbeda, penawaran benefit yang kurang, dan kurangnya pengalaman pengguna yang menyenangkan (Eckert et al., 2022).

PT Una Darma Indonesia (PT UDI) merupakan perusahaan *insurtech* yang memiliki visi untuk memungkinkan masyarakat Indonesia untuk memiliki jaring perlindungan keuangan melalui asuransi yang terjangkau, transparan, dan relevan. Sebagai perusahaan yang bergerak di sektor *insurtech*, PT UDI menyadari pentingnya beradaptasi dengan tren teknologi terbaru untuk tetap kompetitif di pasar yang semakin kompetitif. Dalam konteks ini, PT UDI mengidentifikasi kebutuhan untuk mengembangkan aplikasi *insurtech* yang dapat memfasilitasi pengelolaan administrasi asuransi secara efisien, asuransi yang terjangkau, transparan dan juga relevan.

Sejak Januari 2021, PT UDI mengeluarkan aplikasi urun dana dan galang dana berbasis android dan web menggunakan *Ionic* dengan bantuan dari pihak ketiga.



Gambar 1-1 Tampilan Ionic Web



Gambar 1-2 Tampilan Ionic Mobile

Dalam pengembangan aplikasi *insurtech*, pemilihan *platform* yang tepat menjadi faktor kunci. Setelah melakukan diskusi internal dan perbandingan antara *Flutter* dan *React Native*, PT UDI memutuskan untuk menggunakan *Flutter* karena memiliki skor performa yang baik, memiliki kualitas basis kode yang baik, dan lebih *maintainable* dibandingkan basis kode *React Native* (Deta Aditya & Susanty, 2022). *Flutter* memungkinkan pengembang untuk membuat aplikasi yang konsisten dan responsif untuk berbagai sistem operasi seperti *Android*, *iOS*, *desktop* dan *web*. Dengan menggunakan *Flutter*, PT UDI dapat menghadirkan aplikasi *insurtech* berbasis *Flutter* yang dapat diakses oleh pengguna melalui perangkat seluler dan *web* yang baik dan mudah dipahami oleh pengguna.

Selain itu, metode pengembangan yang dipilih juga berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan proyek. Dalam konteks ini, metode *Rapid Application Development* (RAD) dipilih karena kemampuannya dalam mempercepat siklus pengembangan dan menghasilkan prototipe yang dapat diuji secara cepat. Metode RAD memungkinkan pengembang untuk berkolaborasi secara efisien dengan pemangku kepentingan dan mengimplementasikan perubahan yang diperlukan dengan cepat.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengembangkan aplikasi *insurtech* berbasis android dan web menggunakan *Flutter* dengan menggunakan metode *Rapid Application Development* pada PT UDI. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi yang inovatif dan efektif untuk memenuhi kebutuhan PT UDI dalam meningkatkan layanan kepada pelanggan, meningkatkan efisiensi operasional, dan membantu kebutuhan cakupan bisnis PT UDI.

1.2 Identifikasi Masalah

Berlandaskan pada latar belakang yang telah dijelaskan, maka identifikasi masalah pada penelitian ini, berupa:

1. Pengelolaan administrasi asuransi yang masih manual sehingga tidak dapat memenuhi kebutuhan konsumen
2. Pada sistem saat ini yaitu *Ionic*, produk *Insurtech* tidak dapat diterapkan karena menggunakan teknologi dan *plugin* yang jadul dan jarang diperbarui, memiliki masalah keamanan dan performa serta dibuat dengan bantuan pihak ketiga
3. PT. UDI membutuhkan aplikasi *insurtech* berbasis android dan web menggunakan *Flutter* untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi terkini

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Berlandaskan pada identifikasi masalah yang telah dijelaskan, maka tujuan pada penelitian ini, berupa:

1. Melakukan digitalisasi asuransi pada era saat ini guna meningkatkan daya saing pasar
2. Mengganti teknologi dan *plugin* yang digunakan dengan melakukan pembaruan teknologi menggunakan *Flutter* dan mengembangkannya dengan tim internal
3. Merancang aplikasi *insurtech* berbasis android dan web menggunakan *Flutter* yang memungkinkan PT UDI untuk menyediakan layanan asuransi yang lebih efisien dan terjangkau kepada pelanggan

1.4 Manfaat Tugas Akhir

Berlandaskan pada latar belakang yang telah dijelaskan, maka manfaat pada penelitian ini, berupa:

1. Dapat memudahkan pengguna untuk memproses asuransi pada era digital
2. Dengan adanya aplikasi *insurtech* berbasis android dan web ini, PT UDI dapat melakukan promosi dengan mudah kepada pengguna ataupun melakukan proposal kerja sama dengan klien
3. Dapat memberikan ilmu kepada para mahasiswa lainnya bagaimana cara membuat aplikasi berbasis *mobile* dan *Web*

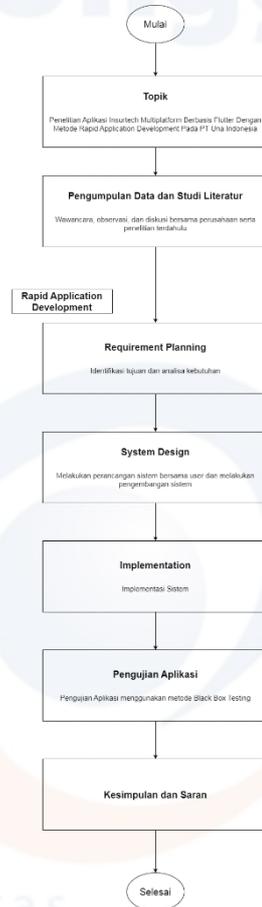
1.5 Lingkup Tugas Akhir

Ruang lingkup pembahasan diutamakan pada masalah-masalah dalam cakupan tugas akhir ini, berupa:

1. Fokus pada perancangan aplikasi *insurtech* berbasis android dan web. Penelitian ini akan memusatkan perhatian pada perancangan aplikasi yang berhubungan dengan industri asuransi, dengan dukungan untuk *platform* berbeda seperti *Android* dan *Web*
2. Menggunakan *Flutter* sebagai kerangka kerja pengembangan. Penelitian ini akan menggunakan *Flutter* sebagai basis pengembangan aplikasi *insurtech* berbasis android dan web.
3. Menganalisis manfaat yang diperoleh oleh PT UDI dari penerapan aplikasi *Insurtech* berbasis android dan web ini. Mengevaluasi dampaknya terhadap efisiensi proses bisnis, kepuasan pelanggan, dan keunggulan kompetitif perusahaan di pasar asuransi
4. Metode pengujian aplikasi ini menggunakan *black box testing*
5. Penelitian ini hanya terbatas mengurus bagian *mobile*
6. Penelitian ini hanya terbatas mengurus bagian *flutter*

1.6 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah gambaran sebuah penelitian yang digambarkan dari awal penelitian hingga akhir. Berikut merupakan kerangka berpikir pada penelitian yang dijelaskan pada gambar sebagai berikut:



Gambar 1-3 Kerangka Berpikir

1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan tugas akhir ini diuraikan dalam lima bab dan isi bab-bab tersebut, antara lain adalah:

BAB 1: PENDAHULUAN

Pada bab ini, membahas tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, manfaat tugas akhir, lingkup tugas akhir, kerangka berpikir serta sistematika penulisan tugas akhir ini sendiri

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini, membahas tentang teori-teori penunjang yang digunakan sebagai dasar dalam komponen penelitian perancangan aplikasi *insurtech* berbasis android dan web menggunakan *Flutter*

BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini, membahas tentang cara kerja metode yang digunakan, rencana penelitian, teknik pengumpulan data serta gambaran umum mengenai objek penelitian.

BAB 4: HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, membahas tentang hasil penelitian serta pembahasan dari data yang telah diperoleh.

BAB 5: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini, membahas tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dibuat serta saran terkait dengan pengembangan sistem kedepannya.