

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia (LPP RRI) merupakan lembaga penyiaran yang dikelola oleh pemerintah. LPP RRI memiliki peran penting dalam hal menyebarluaskan informasi, pendidikan, dan hiburan kepada masyarakat. LPP RRI juga menjadi salah satu pilar penting dalam penyiaran di Indonesia.

LPP RRI Kota Padang adalah salah satu lembaga penyiaran terkemuka di Sumatera Barat. Namun, dalam upaya menyediakan layanan yang optimal, LPP RRI Padang menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam proses pemesanan layanan iklan, siaran radio, gedung auditorium, dan ruangan *Multipurpose*. Saat ini, proses pemesanan masih dilakukan secara konvensional, di mana konsumen harus datang secara langsung atau menghubungi melalui *WhatsApp*. Selain itu konsumen yang akan memesan layanan pada LPP RRI Padang bisa memesan dengan cara mengisi data yang tercantum pada form pendaftaran dan pemesanan dan akan ditinjau oleh pihak LPP RRI Padang apabila konsumen sudah melakukan pembayaran. Pembayaran ini juga bisa dilakukan dengan metode transfer bank dan pembayaran digital atau *e-wallet*.

Oleh karena itu ada beberapa kendala yang menghambat efisiensi operasional yaitu seperti ketidakakuratan data yang biasanya mengakibatkan

kesalahan dalam pencatatan, duplikasi pemesanan, tidak tercatatnya pesanan, dan kesulitan dalam mencocokkan jadwal dikarenakan banyaknya layanan dan permintaan sehingga jadwal susah untuk ditentukan. Oleh karena itu, diperlukan suatu sistem informasi yang dapat mendukung proses pemesanan secara lebih terintegritas dan terkomputerisasi.

Berdasarkan latar belakang di atas, dibutuhkan sebuah aplikasi yang dapat memfasilitasi proses pemesanan yang dibutuhkan konsumen. Oleh karena itu penulis bertujuan membuat skripsi dengan judul **“Sistem Informasi Pemesanan Layanan Fasilitas Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Pada LPP RRI Padang”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang dan membuat sistem informasi pemesanan layanan iklan, siaran radio, gedung auditorium, dan ruangan *Multipurpose* berbasis *web* mobile di LPP RRI Padang?
2. Bagaimana penerapan teknologi dan sistem informasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan di LPP RRI Padang?
3. Bagaimana merancang sistem informasi ini menggunakan kerangka kerja Zachman dan menggunakan metode penelitian *Agile*?

1.3 Batasan Masalah

Sejalan dengan perumusan masalah, maka penulis membatasi permasalahan yang dibahas sebagai berikut:

1. Sistem ini akan hanya akan membahas layanan pemesanan layanan iklan, siaran radio, gedung auditorium dan ruangan *Multipurpose*.
2. Sistem ini dirancang menggunakan bahasa pemograman *PHP* dan *Mysql* sebagai database management.
3. Penelitian mengembangkan sistem ini sebagai aplikasi *web* mobile.
4. Fokus penelitian ini adalah pada proses pemesanan yang saat ini dilakukan secara manual, termasuk masalah yang timbul dalam proses tersebut, seperti ketidakakuratan data, duplikasi pemesanan, dan kesulitan mencocokkan jadwal.

1.4 Hipotesa

Berdasarkan perumusan masalah, maka diajukan hipotesa sebagai berikut:

1. Sistem informasi pemesanan layanan iklan, siaran radio, gedung auditorium, dan ruangan multipurpose berbasis *web* mobile dapat dirancang untuk mendukung operasional LPP RRI Padang.
2. Penerapan teknologi informasi melalui sistem informasi pemesanan berbasis *web* mobile dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan di LPP RRI Padang.

3. Perancangan sistem informasi menggunakan kerangka kerja Zachman dan metode penelitian *Agile* dapat menghasilkan sistem yang lebih terstruktur, fleksibel, dan sesuai kebutuhan pengguna.

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah:

1. Untuk merancang dan membangun sistem informasi pemesanan layanan iklan, siaran radio, gedung auditorium, dan ruangan multipurpose berbasis *web mobile* di LPP RRI Padang.
2. Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses pemesanan layanan melalui penerapan teknologi informasi.
3. Untuk mengimplementasikan kerangka kerja Zachman sebagai dasar perancangan sistem yang terstruktur dan komprehensif.
4. Untuk menerapkan metode penelitian *Agile* dalam proses pembangunan sistem agar lebih fleksibel dan adaptif terhadap kebutuhan pengguna.
5. Untuk menghasilkan sistem informasi yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan konsumen LPP RRI Padang.

1.5.2 Manfaat Penelitian

1. Manfaat untuk RRI Kota Padang:

- a. Memperoleh sistem informasi pemesanan berbasis *web mobile* yang mempermudah proses pemesanan layanan (iklan, siaran radio, auditorium, dan multipurpose).

- b. Meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui sistem yang lebih cepat, transparan, dan efisien.
- c. Mendukung transformasi digital di lingkungan LPP RRI Padang agar selaras dengan perkembangan teknologi informasi.

2. Manfaat untuk Konsumen:

- a. Memudahkan proses pemesanan layanan iklan, siaran, dan penggunaan fasilitas auditorium/multipurpose tanpa harus datang langsung ke kantor.
- b. Memberikan akses layanan yang lebih cepat, mudah, dan transparan.
- c. Meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang modern dan berbasis teknologi.

3. Manfaat bagi peneliti:

- a. Menambah pengalaman praktis dalam merancang dan membangun sistem informasi berbasis *web* mobile.
- b. Memperdalam pemahaman penerapan kerangka kerja Zachman dan metode *Agile* dalam penelitian serta pengembangan sistem informasi.
- c. Memberikan kontribusi akademis berupa penelitian yang dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya.