



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dalam lingkungan perusahaan kelancaran operasional sangat penting untuk mencapai produktivitas yang optimal. Salah satu aspek yang berperan dalam menjaga kelancaran ini adalah kondisi fisik dan fasilitas perusahaan. Pengaduan mengenai kerusakan dan pengajuan fasilitas perusahaan adalah suatu proses di mana anggota tim atau pegawai melaporkan kondisi yang tidak berfungsi dengan baik atau fasilitas yang diperlukan untuk memastikan kantor tetap berjalan dengan baik. Ketika fasilitas seperti perangkat teknologi, infrastruktur, dan utilitas mengalami kerusakan, hal ini tidak hanya menghambat produktivitas pegawai, tetapi juga dapat mempengaruhi citra perusahaan secara keseluruhan. Oleh karena itu, mengimplementasikan sistem pengaduan yang efektif untuk melaporkan kerusakan dan pengajuan alat baru menjadi sangat penting, guna menjaga keberlangsungan operasional terhadap kebutuhan dan kenyamanan mereka dalam lingkungan kerja.

Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia (LPP TVRI) Sumatra Selatan adalah stasiun televisi daerah yang didirikan oleh Yayasan Study Group Televisi Palembang yang bekerjasama dengan pihak Pertamina dan TVRI Pusat, Jakarta pada bulan Maret 1972. Sebelum diresmikan sebagai pertelevisian daerah, TVRI Sumatra Selatan melakukan percobaan siaran terlebih dahulu yang dilakukan pada 15 Juni - 4 Agustus 1973 dengan siaran berita daerah dan berita nasional. TVRI Sumatra Selatan akhirnya diresmikan pada tanggal 31 Januari 1974 sebagai LPP TVRI Sumatra Selatan yang menayangkan program-program daerah untuk Provinsi Sumatra Selatan dan berita nasional.

Dalam konteks industri penyiaran televisi di Indonesia yang berkembang pesat, dalam menjalankan fungsinya LPP TVRI Sumatra Selatan menghadapi tantangan dalam pengelolaan peralatan siaran dan dalam waktu tertentu juga diperlukan alat pendukung siaran baru untuk meningkatkan kualitas dan variasi



program yang ditawarkan, yang mana hal itu sampai saat ini belum terkomputerisasi dengan baik sehingga masih kurang efisien, cepat, dan akurat.

Sistem yang dilakukan di LPP TVRI Sumatra Selatan sekarang masih memiliki beberapa kekurangan seperti pengaduan kerusakan dan pengajuan fasilitas perusahaan terutama alat pendukung siaran masih melalui birokrasi yang cukup panjang antar pegawai dan kepala divisi dengan menggunakan sistem surat menyurat, dilaporkan ke Divisi Perlengkapan yang bertanggung jawab atas perencanaan dan pelaksanaan inventarisasi aset dan fasilitas, lalu direkap manual di Microsoft Excel. Sehingga dari sini bisa menimbulkan kesalahan pada saat pengetikan data pengaduan dan pengajuan. Hal tersebut kurang efektif dan efisien serta sulit untuk mengkoordinir perekapan laporan dari data pengaduan dan pengajuan yang ada.

LPP TVRI Sumatra Selatan memiliki Divisi Perlengkapan yang terus menerus melakukan penyelenggaraan operasional peralatan teknik penyiaran, pemeliharaan peralatan teknik dan prasarana untuk menunjang pekerjaan dan mendukung kegiatan operasional dalam penyiaran contohnya yaitu Kamera, Mikrofon, *Lighting*, Komputer/Laptop, *Stabilizer* Kamera, *Mixer Audio*, *Switcher Video*, Perangkat Pengeditan Video dan Perangkat Manajemen Konten dan lainnya. Sehingga memberikan suatu asumsi bahwa perlu adanya sebuah sistem pengaduan dan pengajuan agar dapat memberikan informasi mengenai pengaduan kerusakan dan pengajuan alat pendukung siaran untuk membantu Divisi Perlengkapan dalam melakukan tugasnya. Divisi Perlengkapan di LPP TVRI Sumatra Selatan tentunya berharap proses pemeliharaan alat pendukung siaran memiliki terobosan yang baru. Dalam era digital seperti sekarang, pemanfaatan teknologi berbasis website telah menjadi solusi efektif dalam mengelola berbagai proses bisnis, penggunaan *website* dapat mempermudah dalam menemukan informasi dan sangat berpengaruh terhadap efisiensi dan efektivitas kerja.

Dalam aplikasi yang dibuat ini seluruh pegawai LPP TVRI Sumatra Selatan dapat mengakses sistem pengaduan dan pengajuan. Pegawai yang ingin melakukan pengaduan maupun pengajuan dapat mengakses sendiri dengan menggunakan *username* dan *password* yang sudah didaftarkan. Aplikasi ini akan dikelola oleh

---



admin. Admin merupakan pegawai di Divisi Perlengkapan bertugas mengurus segala berkas aduan dan ajuan, membuat laporan, pengarsipan dan menginput serta memproses aduan maupun ajuan dari pegawai. Pegawai di Divisi Perlengkapan memiliki peranan untuk memperbaiki kerusakan fasilitas perusahaan salah satunya alat pendukung siaran. *User* yang dimaksud pada aplikasi ini adalah seluruh pegawai pada LPP TVRI Sumatra Selatan. Aplikasi ini akan dipantau langsung oleh kepala divisi untuk melihat riwayat pengaduan kerusakan dan pengajuan alat baru yang sudah diproses.

Berdasarkan uraian di atas, penulis bermaksud untuk membangun sebuah aplikasi berbasis *website* diharapkan dapat mempermudah Divisi Perlengkapan dalam melayani pengaduan dan penanganan kerusakan serta pengajuan alat pendukung siaran agar menjadi efektif dan efisien sehingga lebih cepat dan tidak memperlambat kinerja pegawai, serta meminimalisir kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pengetikan data pengaduan dan pengajuan maupun terjadinya kehilangan data dan dapat memberikan informasi kepada pegawai perihal status alat pendukung siaran yang sudah diajukan ke aplikasi dimulai pengaduan disetujui, sedang diproses, dan selesai diperbaiki. Sehingga pegawai mengetahui proses status pengaduan dan pengajuan alat pendukung siaran serta hasil rekapan data berupa laporan yang bisa dikoordinir dan tersimpan dengan baik dalam sebuah *database*. Berdasarkan uraian tersebut penulis menjadikan sebuah Laporan Akhir dengan judul **“Aplikasi Pengaduan Dan Penanganan Kerusakan Serta Pengajuan Alat Pendukung Siaran Baru Berbasis Website Studi Kasus LPP TVRI Sumatra Selatan”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah di atas penulis menarik rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan ini adalah “Bagaimana membangun Aplikasi Pengaduan dan penanganan Kerusakan serta Pengajuan Alat Pendukung Siaran Berbasis Website Studi Kasus LPP TVRI Sumatra Selatan?”.



### 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, dalam penyusunan laporan akhir ini agar terarah dan tidak menyimpang dari tujuan pembahasan, maka penulis membatasi pokok permasalahan yang akan dibahas pada laporan akhir, yaitu:

1. Perancangan aplikasi berbasis website dengan memanfaatkan PHP sebagai bahasa pemrogramannya dan MySQL sebagai basis datanya yang bersifat online serta menggunakan *Framework CodeIgniter 4*.
2. Aplikasi ini dibatasi yakni hanya dapat diakses oleh pegawai Divisi Perlengkapan sebagai admin, pegawai sebagai *user* dan Kepala Divisi.
3. Aplikasi ini hanya dapat digunakan untuk pengaduan kerusakan dan pengajuan alat pendukung siaran di LPP TVRI Sumatra Selatan.

### 1.4 Tujuan dan Manfaat

#### 1.4.1 Tujuan

Adapun yang ingin dicapai oleh penulis dalam penyusunan Laporan Akhir ini, yaitu:

1. Untuk membantu meningkatkan efisiensi operasional Divisi Perlengkapan LPP TVRI Sumatra Selatan dalam melakukan pengawasan dan penanganan terhadap alat pendukung siaran yang sedang mengalami kerusakan.
2. Aplikasi ini akan menampilkan informasi status pengaduan yang akan diperbaharui oleh admin secara *real-time*.
3. Membantu dalam perencanaan untuk pengadaan alat pendukung siaran baru secara lebih terstruktur.
4. Membantu menyediakan dokumentasi lengkap dalam bentuk laporan mengenai pengaduan kerusakan maupun pengajuan alat pendukung siaran baru secara jelas dan transparan.



### **1.4.2 Manfaat**

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Divisi Perlengkapan dapat merespons masalah dengan lebih cepat dan efisien, sehingga mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menangani kerusakan dan memperbaiki alat pendukung siaran.
2. Informasi yang dihasilkan oleh aplikasi pengaduan kerusakan dan alat pendukung siaran ini dapat melihat status pengaduan yang sudah diajukan pegawai ke aplikasi dimulai dari pengaduan disetujui, sedang diproses, dan selesai diperbaiki.
3. Dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas siaran LPP TVRI Sumatra Selatan sesuai dengan kebutuhan siaran.
4. Sebagai bahan evaluasi antara Divisi Perlengkapan dan Manajemen LPP TVRI Sumatra Selatan, serta memungkinkan manajemen untuk melakukan pengawasan yang lebih ketat terhadap proses penanganan pengaduan dan pengajuan, memastikan semua prosedur diikuti dengan benar.

## **1.5 Metodologi Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian untuk Laporan Akhir ini dilakukan penulis di LPP TVRI Sumatra Selatan yang beralamat di Jl. Balap Sepeda POM IX Lorok Pakjo, Kec. Ilir Barat 1, Kota Palembang, Sumatra Selatan 30137 serta waktu pelaksanaan penelitian yang digunakan penulis dimulai pada tanggal 01 April 2024 s.d. 31 Juli 2024.

### **1.5.2 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam melakukan pengambilan informasi penulis menggunakan metode pengumpulan data untuk mendukung tercapainya pembuatan laporan, yaitu:

#### **1. Data Primer**

Menurut Hardani et al (2020:247) Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dalam suatu penelitian dengan melakukan pengukuran, observasi,



wawancara dan lain – lain. Sedangkan menurut (Aditya et al., 2021), data primer ialah data yang didapatkan dari sumber aslinya atau sumber pertama.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data primer adalah informasi yang diperoleh langsung dari sumbernya, yaitu melalui pengumpulan langsung oleh peneliti di lapangan. Data primer tidak tersedia di sumber-sumber sekunder dan hanya dapat diperoleh dengan mengambilnya secara langsung dari sumber aslinya. Hal ini menunjukkan pentingnya kehadiran peneliti untuk mengumpulkan data primer, baik melalui observasi langsung, wawancara, atau eksperimen, untuk mendukung validitas dan keakuratan penelitian.

Pada penyusunan Laporan Akhir ini peneliti menggunakan cara – cara sebagai berikut:

**a) Observasi**

Observasi adalah suatu teknik atau cara mengumpulkan data yang sistematis terhadap obyek penelitian baik secara langsung maupun tidak langsung Menurut Hardani et al (2020:125).

Penulis melakukan observasi terkait kegiatan pengaduan kerusakan dan pengajuan alat pendukung siaran, hingga proses yang dilakukan di Divisi Perlengkapan dengan datang langsung ke tempat penelitian yaitu LPP TVRI Sumatra Selatan. Adapun beberapa poin dari hasil observasi yang telah dilakukan sebagai berikut:

1. Proses pengaduan kerusakan masih dilakukan secara birokrasi surat menyurat, sehingga proses persetujuan memakan waktu lama karena memerlukan tanda tangan dari beberapa pihak.
2. Tidak ada sistem terintegrasi untuk melacak status perbaikan atau progres pengaduan yang diajukan.
3. Dokumentasi pengajuan dan pengaduan kerusakan yang kurang terorganisir menyebabkan tingginya risiko hilangnya informasi



## **b) Wawancara**

Menurut Hardani et al (2020:137) Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan menggunakan tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung atau percakapan dengan maksud tertentu.

Dalam metode ini penulis melakukan wawancara dengan Bapak Bahriandi selaku staff Divisi Perlengkapan di LPP TVRI Sumatra Selatan mengenai objek yang dipelajari untuk mendapatkan informasi berupa data – data yang dibutuhkan dalam penulisan Laporan Akhir. Adapun beberapa pertanyaan yang diajukan diantaranya:

1. Bagaimana proses pengajuan alat pendukung siaran baru dilakukan saat ini?
2. Apa masalah atau tantangan yang dihadapi oleh LPP TVRI Sumatra Selatan yang mungkin dapat diatasi melalui pembuatan sebuah aplikasi?
3. Bagaimana LPP TVRI Sumatra Selatan mengelola dan menyimpan data pengaduan kerusakan alat siar serta pengajuan alat baru yang dimilikinya?

## **2. Data Sekunder**

Menurut Hardani et al (2020:247) Data Sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari orang lain. Sedangkan menurut (Setiyawan, 2017), data sekunder adalah data yang diperoleh melalui sumber data yang telah ada, dari instansi terkait, laporan, jurnal, buku, atau sumber lain yang relevan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data sekunder adalah data yang sudah diolah oleh pihak pertama dan diperoleh dari sumber yang telah ada, seperti instansi terkait, laporan, jurnal, buku, atau sumber lainnya. Data ini digunakan untuk mendukung atau melengkapi data primer dalam penelitian.

Dalam proses penyusunan Laporan Akhir ini, penulis telah memperoleh data dari berbagai sumber, diantaranya sebagai berikut :

1. Data resmi mengenai LPP TVRI Sumatra Selatan yang menjadi lokasi penelitian.
  2. Data-data dari website resmi LPP TVRI Sumatra Selatan.
  3. Referensi dari buku, Laporan Akhir dan Laporan Kerja Praktek Alumni Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.
-



## **1.6 Sistematika Penulisan**

Laporan Akhir ini dibuat ke dalam sistematika penulisan yang berguna untuk memberikan gambaran yang jelas dan terperinci terhadap penyusunan laporan. Adapun sistematika penulisan Laporan Akhir ini sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab 1 berisi tentang garis besar Laporan Akhir secara singkat dan jelas mengenai latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penulisan laporan, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini akan menjelaskan tentang teori umum, teori khusus, teori judul yang berkaitan dengan istilah – istilah yang dipakai dalam pembuatan aplikasi ini dan teori program yang berkaitan dengan program aplikasi yang digunakan.

### **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini memaparkan gambaran umum perusahaan yang terdiri sejarah singkat LPP TVRI Sumatra Selatan, visi dan misi, struktur organisasi, dan tugas pokok, serta sistem yang berjalan di LPP TVRI Sumatra Selatan.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi uraian mengenai rancangan dan pembuatan aplikasi yang meliputi penyelidikan awal, studi kelayakan, analisis masalah, analisis kebutuhan, perancangan sistem yang terdiri dari Use Case Diagram, Class Diagram, Activity Diagram, Sequence Diagram, rancangan program, tampilan aplikasi.

**BAB V            KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bab penutup dan di dalamnya memuat tentang poin – poin dari berbagai hal yang telah dibahas pada bab sebelumnya ke dalam sebuah kesimpulan. Selain itu pada bab ini juga terdapat saran – saran yang dibuat penulis terkait isi laporan.

