

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sistem informasi adalah kumpulan komponen yang saling berhubungan yang bekerja bersama untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi guna mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, dan kontrol dalam sebuah organisasi. Sistem informasi diartikan sebagai alat penting yang membantu organisasi dalam mengelola operasi, berinteraksi dengan pelanggan dan pemasok, serta bersaing di pasar. Teknologi informasi, perangkat lunak, dan data adalah elemen penting dalam sistem ini, yang juga meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan kerangka kerja untuk pengambilan keputusan yang lebih efektif (Kadir, 2020).

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, banyak institusi atau organisasi menghadapi tantangan dalam mengelola penerimaan tamu dengan cara yang efisien dan terorganisir. Dalam sebuah studi oleh David (2020), sistem informasi memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi operasional, termasuk dalam penerimaan tamu. Sistem ini membantu dalam mengoptimalkan proses penerimaan, memastikan data yang lebih akurat, dan menyediakan mekanisme pelacakan dan analisis yang lebih baik untuk data tamu.

Sistem penerimaan tamu adalah aplikasi atau perangkat lunak yang dirancang khusus untuk mengelola proses penerimaan tamu di suatu institusi atau organisasi. Sistem ini dijelaskan mencakup fungsi-fungsi seperti pencatatan data tamu, verifikasi identitas, penjadwalan kunjungan, dan pelaporan. Dengan menggunakan sistem penerimaan tamu, organisasi dapat meningkatkan efisiensi dan keamanan dalam mengelola kedatangan dan keberangkatan tamu. Selain itu, sistem ini juga membantu memberikan kesan pertama yang positif bagi tamu, menunjukkan bahwa organisasi tersebut profesional dan terorganisir dengan baik (Suryanto & Baydhowi, 2022)

Namun demikian, masih banyak institusi atau organisasi yang belum sepenuhnya memanfaatkan teknologi informasi dalam manajemen penerimaan tamu. Sebagai contoh, dalam sebuah penelitian oleh Zhang et al. (2020), ditemukan

bahwa banyak institusi pemerintah masih menggunakan metode manual dalam proses penerimaan tamu, yang rentan terhadap kesalahan dan kurang efisien dalam pengelolaan data tamu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Imam Komarita yaitu sebagai Kepala Sub Bidang Umum di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Lampung, diketahui bahwa manajemen penerimaan tamu di institusi ini masih menggunakan metode manual yang melibatkan pengisian buku tamu fisik oleh satpam. Tamu yang datang harus mengisi data seperti nama, instansi, tujuan kunjungan, dan waktu kedatangan di buku tamu, yang kemudian diverifikasi oleh satpam. Setelah itu, satpam menghubungi pihak yang dituju dan tamu menunggu persetujuan untuk bertemu. Setelah kunjungan selesai, tamu mencatat waktu keluar di buku tamu. Metode ini dinilai tidak efektif dan efisien, rentan terhadap kehilangan informasi, dan memiliki risiko tinggi terhadap keamanan data, serta menyulitkan pelacakan dan pelaporan kunjungan. Sementara itu, data tamu sangat penting untuk mengidentifikasi dan mencatat aktivitas kunjungan, memastikan keamanan, dan mendukung pembuatan laporan serta analisis statistik.

Dari latar belakang tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengembangan dan implementasi sistem informasi penerimaan tamu berbasis web merupakan langkah yang penting dalam meningkatkan efisiensi dan keamanan manajemen penerimaan tamu di berbagai institusi atau organisasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengatasi permasalahan tersebut dengan mengembangkan dan menerapkan sistem informasi penerimaan tamu berbasis web pada Dinas Kelautan dan Perikanan di Provinsi Lampung. Studi kasus ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang efektivitas sistem yang dikembangkan dalam meningkatkan proses penerimaan tamu dan manajemen informasi terkait di lingkungan tersebut.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Menurut latar belakang terdapat permasalahan yang telah dipaparkan di atas, maka dapat di rumuskan permasalahan pada penelitian ini adalah bagaimana membangun sebuah sistem informasi penerimaan tamu berbasis *website* pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Lampung?

### **1.3 Batasan Masalah**

Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian akan terbatas pada aspek penerimaan tamu saja dan tidak akan membahas manajemen kegiatan lainnya di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Lampung.
2. Implementasi sistem informasi akan menggunakan framework *Javascript Library React.Js Laravel* sebagai basis teknologi, namun tidak akan mencakup detail implementasi teknis pada tingkat kode.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berikut tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengembangkan sistem informasi penerimaan tamu berbasis web untuk Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Lampung.
2. Memfasilitasi proses penerimaan tamu dengan implementasi teknologi informasi.
3. Mengurangi ketergantungan pada metode manual atau konvensional dalam manajemen penerimaan tamu.
4. Memberikan solusi yang dapat diimplementasikan secara praktis dan efektif dalam meningkatkan kinerja dan pelayanan Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Lampung dalam menerima tamu atau pengunjung.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Berikut manfaat dari penelitian ini, yaitu:

1. Peningkatkan efisiensi dalam proses penerimaan tamu di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Lampung. Proses penerimaan tamu yang terorganisir dengan baik akan menghemat waktu dan sumber daya.
2. Peningkatkan keamanan dan akurasi data tamu, mengurangi risiko kehilangan atau kesalahan informasi.
3. Peningkatkan citra dan kepuasan tamu, menciptakan pengalaman positif.
4. Mengurangi ketergantungan pada metode manual, mempersiapkan dinas untuk era digital.
5. Peningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam manajemen penerimaan tamu.