

The Impact of Using Management Information Systems on Customer Satisfaction Levels

Raihan Maulana Arsyid^{1*}, Muhammad Irwan Padli Nasution¹ 

^{1,2} Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia.

* Corresponding Author. E-mail: irsyadraihan32@gmail.com

Keywords

Sistem Informasi;
Manajemen Kepuasan;
Pelanggan;
Kualitas Pelayanan;

ABSTRACT

This study aims to analyze the impact of management information system usage on customer satisfaction levels in a company. Management information systems have become one of the essential elements in enhancing operational efficiency and the quality of services provided by companies to their customers. In this study, data was collected through surveys of customers who interact with the management information system in the company. The analytical method used is regression analysis to evaluate the relationship between the variables of management information system usage and customer satisfaction levels. The results of the study show that the use of management information systems has a positive and significant impact on increasing customer satisfaction levels. Customers feel more satisfied due to faster access to information, more responsive services, and improved service quality. These findings emphasize the importance of effective management information system implementation to support customer satisfaction strategies and foster customer loyalty. Therefore, companies are advised to continuously develop and update their management information systems to enhance customer satisfaction and retention.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



PENDAHULUAN

Saat ini, perkembangan teknologi informasi berlangsung dengan sangat cepat, termasuk di Indonesia [1], [2]. Pada dasarnya, teknologi hadir untuk memberikan kemudahan bagi manusia dalam melaksanakan berbagai aktivitas [3]. Teknologi informasi telah banyak dimanfaatkan dalam pemrosesan dan analisis data guna menghasilkan informasi yang relevan, cepat, jelas, dan akurat. Perkembangan teknologi semakin pesat seiring dengan era globalisasi yang mendorong inovasi di bidang ini [4]. Penggunaannya didominasi oleh remaja dan telah menjadi bagian dari kebutuhan utama mereka. Selain itu, kemajuan teknologi memungkinkan akses informasi dari berbagai negara dengan tingkat keterjangkauan yang tinggi [5].

Sistem Informasi Manajemen (SIM) didefinisikan sebagai suatu sistem yang berperan dalam perencanaan serta menjadi bagian dari pengendalian internal dalam sebuah bisnis. Sistem ini mencakup pemanfaatan sumber daya manusia, dokumen, teknologi, dan prosedur yang digunakan oleh akuntansi manajemen untuk menyelesaikan berbagai permasalahan bisnis, seperti perhitungan biaya produk, layanan, serta perumusan strategi bisnis. [6] Tujuan utama Sistem Informasi Manajemen adalah mendukung aktivitas operasional dan strategi organisasi dengan menyediakan informasi yang tepat dan akurat bagi manajemen. Dengan demikian, SIM berperan dalam mendukung manajemen dalam pengambilan keputusan yang lebih optimal, meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional, serta memperbaiki kualitas dalam pengelolaan administrasi.[7]

Kepuasan pelanggan adalah indikator penting dalam penilaian yang mencerminkan kualitas produk atau layanan [8] dalam memenuhi harapan dan kebutuhan dari pelanggan. Sistem Informasi Manajemen (SIM) berperan sebagai suatu sistem pengolahan data yang diubah menjadi informasi. Teknik pengumpulan datanya mengikutsertakan pada pendayagunaan teknologi informasi melalui jaringan telekomunikasi, email, telepon, internet maupun komputer [9].

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama dalam menghadapi persaingan di dunia bisnis [10], terutama di era globalisasi saat ini, di mana tingkat kompetisi semakin meningkat dan semakin ketat. Kepuasan pelanggan adalah elemen kunci dalam strategis bisnis [11]. Hal ini dapat membangun reputasi dan memberikan keunggulan kompetitif di pasar.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dari pengaruh penggunaan Sistem Informasi Manajemen (SIM) terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Untuk mengetahui peran dari Sistem Informasi Manajemen dalam meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pelanggan [12].

KAJIAN LITERATUR

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan komponen utama dalam struktur teknologi informasi yang berfungsi untuk mendukung operasional serta proses pengambilan keputusan dalam suatu organisasi. SIM dirancang untuk mengelola informasi dalam organisasi guna mendukung pengambilann keputusan, perencanaan, dan pengendalian operasional. Berikut ini konsep dasar dari Sistem Informasi Manajemen, yaitu:

a. Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen merupakan suatu sistem yang terdiri dari komponen-komponen terorganisasi yang saling berinteraksi untuk menghasilkan informasi yang mendukung proses manajemen dalam sebuah perusahaan.

b. Tujuan Sistem Informasi Manajemen

Mencakup penyediaan informasi untuk pengambilan Keputusan, perencanaan dan pengendalian, peningkatan efisiensi operasional, evaluasi kinerja, dukungan komunikasi internal, serta penyesuaian terhadap lingkungan eksternal.

c. Kepuasan Pelanggan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepuasan diartikan sebagai perasaan puas, senang, atau lega terhadap sesuatu. Kepuasan dapat didefinisikan sebagai perasaan seseorang yang merasa senang dan lega setelah mengonsumsi suatu produk atau menggunakan jasa tertentu untuk memperoleh layanan [13].

Faktor-faktor yang digunakan sebagai ukuran dalam menilai tingkat kepuasan pelanggan sangat penting bagi Perusahaan untuk memahami dan meningkatkan pengalaman pelanggan. Diantaranya sebagai berikut ini :

1. Kualitas produk, indikator utama yang mencerminkan sejauh mana produk memenuhi harapan pelanggan.
2. Kualitas pelayanan, mencakup aspek penting seperti kecepatan, keramahan, dan keakuratan layanan yang diberikan kepada pelanggan.
3. Perbandingan harga dan kualitas, hal ini mengukur sejauh mana pelanggan merasa harga yang dibayarkan sebanding dengan hasil produk yang diterima.
4. Survey kepuasan pelanggan, mencakup frekuensi pembelian ulang dan kecenderungan pelanggan untuk menyarankan produk atau layanan kepada orang lain.
5. Umpan balik pelanggan, mendorong pelanggan untuk memberikan umpan balik yang dapat membantu Perusahaan dalam mengukur kepuasan.

d. Hubungan Antara Sistem Informasi Manajemen dan Kepuasan Pelanggan

Sistem Informasi Manajemen memiliki peranan yang sangat penting dalam mendukung upaya tersebut dengan menyediakan data yang akurat dan real-time. Berikut terdapat beberapa hubungan antara SIM dengan kepuasan pelanggan, diantaranya berikut ini:

1. Peran SIM dalam Pengelolaan Data Pelanggan

SIM berfungsi untuk mengumpulkan dan menganalisis data pelanggan dari berbagai sumber, termasuk transaksi pembelian dan interaksi pelanggan. Dengan akses ke data yang terintegrasi, perusahaan dapat memahami pola perilaku dan preferensi pelanggan dengan lebih baik.

2. Peningkatan Kualitas Layanan

Implementasi SIM dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan. Dengan system yang terintegrasi, staf layanan pelanggan dapat dengan cepat mengakses informasi relevan mengenai pelanggan.

3. Dukungan Untuk Program Loyalitas

SIM juga berkontribusi dalam mengelola program loyalitas pelanggan. Dengan menganalisis data dari program loyalitas, perusahaan dapat merancang strategi yang lebih baik untuk mempertahankan pelanggan setia.

METODE

Dalam penelitian ini, berbagai metode digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif. Beberapa metode yang dipilih meliputi survei, studi kasus, dan analisis data sekunder, yang dirancang untuk mengidentifikasi hubungan antara SIM dan aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan Pelanggan secara lebih mendalam [14]. Berikut ini adalah metode yang digunakan:

- a. Survei: Metode survei merupakan salah satu teknik yang paling umum digunakan untuk mengumpulkan data terkait kepuasan pelanggan..
- b. Studi Kasus: Metode studi kasus dapat digunakan untuk menganalisis secara mendalam bagaimana penerapan SIM di perusahaan tertentu mempengaruhi kepuasan pelanggan.
- c. Analisis Data Sekunder: Menggunakan data sekunder dari laporan kepuasan pelanggan yang telah ada atau hasil survei sebelumnya juga dapat menjadi metode yang efektif. Data ini dapat dianalisis untuk menemukan pola dan hubungan antara penggunaan SIM dan tingkat kepuasan pelanggan. Analisis ini memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi tren tanpa harus mengumpulkan data baru.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak penggunaan Sistem Informasi Manajemen (SIM) terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Data dikumpulkan melalui survei yang melibatkan responden yang menggunakan layanan dari perusahaan yang menerapkan SIM. Survei tersebut mencakup pertanyaan mengenai kualitas produk, kualitas pelayanan, dan pengalaman keseluruhan pelanggan dengan sistem informasi yang digunakan oleh perusahaan. Dari analisis data yang dilakukan terhadap hasil survey tersebut ([Gambar 1](#)), diperoleh hasil sebagai berikut:

a. Kualitas Produk

Sebanyak 79,31% responden menyatakan bahwa kualitas produk memenuhi harapan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa SIM berkontribusi dalam memastikan kualitas produk yang konsisten, sehingga pelanggan merasa puas dengan apa yang mereka terima.

b. Kualitas Pelayanan

Hasil analisis menunjukkan bahwa 89,44% responden merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Ini menunjukkan bahwa penggunaan SIM memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan responsivitas dan efisiensi dalam pelayanan, yang berkontribusi pada kepuasan pelanggan.

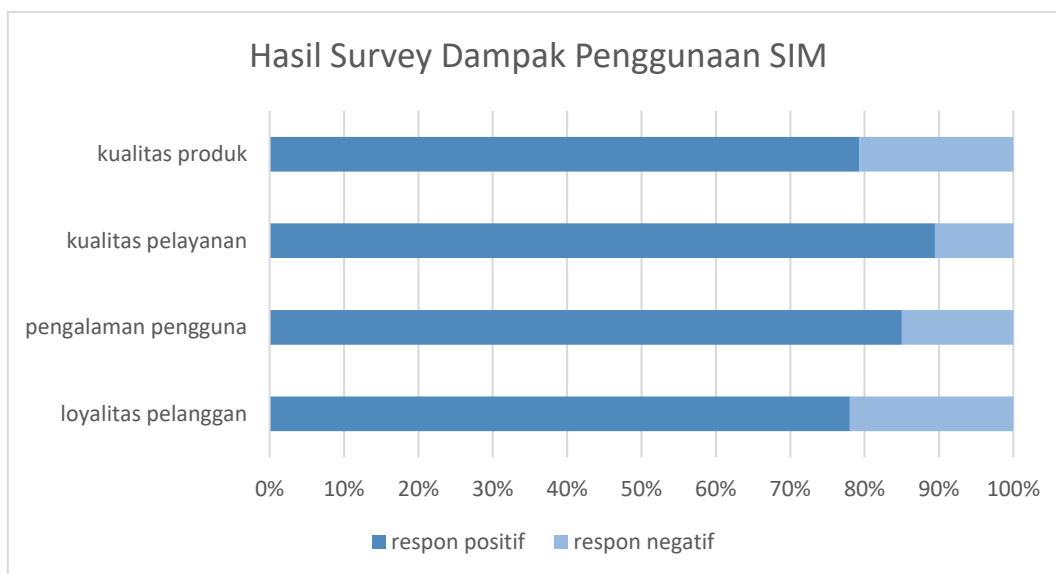
c. Pengalaman Pengguna SIM

Sebanyak 85% responden melaporkan bahwa sistem informasi yang digunakan mudah diakses dan memberikan informasi yang diperlukan dengan cepat. Hal ini menunjukkan bahwa

kemudahan penggunaan SIM berpengaruh positif terhadap pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

d. Loyalitas Pelanggan

Indikator loyalitas pelanggan juga menunjukkan hasil yang signifikan, di mana 78% responden menyatakan akan merekomendasikan perusahaan kepada orang lain. Ini mencerminkan hubungan positif antara kepuasan pelanggan dan loyalitas, di mana pelanggan yang puas cenderung menjadi promotor bagi perusahaan.



Gambar 1. Hasil Survey Dampak Penggunaan SIM

Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan positif antara penggunaan Sistem Informasi Manajemen dan tingkat kepuasan pelanggan. Beberapa faktor kunci yang mempengaruhi hubungan ini adalah sebagai berikut:

a. Peningkatan Kualitas Produk dan Pelayanan

Penggunaan SIM memungkinkan perusahaan untuk mengelola informasi dengan lebih baik, sehingga meningkatkan kualitas produk dan layanan yang ditawarkan. Kualitas produk dan pelayanan adalah dua faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam konteks penelitian ini, peningkatan kualitas tersebut tercermin dalam hasil survei di mana mayoritas responden merasa puas dengan produk dan layanan yang diberikan.

b. Responsivitas Terhadap Pelanggan

SIM memberikan akses cepat kepada staf untuk mendapatkan informasi terkait permintaan dan keluhan pelanggan. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk merespons dengan cepat, sehingga meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Responsivitas ini menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kepuasan pelanggan.

c. Kemudahan Akses Informasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan akses informasi melalui SIM berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan menghargai kemampuan untuk mendapatkan informasi dengan cepat dan akurat tanpa harus mengalami kesulitan. Ini sejalan dengan pendapat yang menyatakan bahwa aksesibilitas informasi adalah salah satu faktor penentu kepuasan.

d. Loyalitas Pelanggan

Penelitian ini juga menemukan bahwa terdapat hubungan langsung antara kepuasan pelanggan dan loyalitas mereka terhadap perusahaan. Pelanggan yang merasa puas cenderung melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan produk kepada orang lain. Hal ini menunjukkan bahwa investasi dalam sistem informasi tidak hanya meningkatkan kepuasan tetapi juga menciptakan basis pelanggan yang loyal.

e. Balik Pelanggan

SIM memungkinkan pengumpulan umpan balik dari pelanggan secara efektif, sehingga perusahaan dapat melakukan perbaikan berkelanjutan berdasarkan masukan tersebut. Dengan mendengarkan suara pelanggan, perusahaan dapat menyesuaikan layanan mereka untuk lebih memenuhi harapan pelanggan [15].

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Informasi Manajemen (SIM) secara signifikan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas produk dan layanan, responsivitas yang lebih cepat terhadap keluhan, dan kemudahan akses informasi. SIM juga berperan dalam memperkuat loyalitas pelanggan, dengan pelanggan yang puas cenderung melakukan pembelian ulang dan memberikan rekomendasi. Pengumpulan umpan balik melalui SIM memungkinkan perusahaan untuk terus menerus memperbaiki layanan sesuai harapan pelanggan. Penelitian ini menyarankan perusahaan untuk mengoptimalkan pemanfaatan SIM guna meningkatkan pengalaman pelanggan dan membangun loyalitas dalam pasar yang kompetitif.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. Asriani, M. Muchtar, R. R. Ismail, A. Paliling, K. Sya'ban, and R. Karim, "Expert System for Determining Diseases and Pests in Seaweed Using Forward Chaining (Case Study: Watorumbe Village, Mawasangka Tengah)," *Media Comput. Sci.*, vol. 1, no. 1, pp. 47–60, 2024, <https://doi.org/10.69616/mcs.v1i1.175>
- [2] A. H. Nasrullah, A. M. Fajar, M. A. Taufiq, N. Rahmat, and F. Adiba, "Evaluation Of Fuzzy C-Means Method For District Clustering," *Media Comput. Sci.*, vol. 1, no. 2, pp. 117–128, 2024, <https://doi.org/10.69616/mcs.v1i2.203>
- [3] A. Wijoyo, F. R. Sadewo, H. Trinanda, M. Faathirangga, and N. M. Taufiqi, "Strategi Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Layanan Pelanggan Dan Kepuasan Konsumen Di Tiktok Shop," *TEKNOBIS J. Teknol. Bisnis dan Pendidik.*, vol. 1, no. 6, pp. 454–456, 2024.
- [4] I. Andi, M. Muchtar, and J. Y. Sari, "Mask Detection Using the YOLO (You Only Look Once) Method," *Media Inf. Teknol.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–12, 2024, <https://doi.org/10.69616/mit.v1i1.165>
- [5] H. Prawiranata and D. Rahmawati, "PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA GOJEK DI KOTA YOGYAKARTA.," *J. Profita Kaji. Ilmu Akunt.*, vol. 6, no. 4, 2018.
- [6] N. Artina, "Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, kepercayaan dan fitur layanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan e-money di Kota Palembang," in *FORBISWIRA FORUM BISNIS DAN KEWIRAUSAHAAN*, 2021, pp. 120–131.
- [7] F. Saputra and F. D. S. Sumantyo, "Pengaruh Sistem Informasi Manajemen: Kepuasan Konsumen dan Keputusan Pembelian Tiket MPL Mobile Legend di Aplikasi Blibli. com," *J. Kewirausahaan Dan Manaj. Bisnis Cuan*, vol. 1, no. 2, pp. 98–105, 2023, <https://doi.org/10.59603/cuan.v1i2.18>
- [8] A. M. N. Hidayat and M. Na'im Al Jum'ah, "BIMTEK FTI: Digital Village Governance," *MEKONGGA J. Pengabd. Masy.*, vol. 1, no. 1, pp. 15–20, 2024, <https://doi.org/10.69616/mekongga.v1i1.173>
- [9] F. P. Sihotang and R. Oktarina, "Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 1, pp. 1–12, 2022,

- <https://doi.org/10.35957/jtsi.v3i1.2439>
- [10] A. Pradipta, M. N. Sutoyo, and A. Paliling, “Public Education to Maintain the Quality of Population Data,” *MEKONGGA J. Pengabd. Masy.*, vol. 1, no. 1, pp. 21–26, 2024, <https://doi.org/10.69616/mekongga.v1i1.171>
- [11] N. Benandi, N. Azmi, and N. Wahyuni, “Pengaruh Sistem Informasi Manajemen: Kepuasan Konsumen Tiket Piala Dunia U-17 di Situs Tickets U-17 Worldcup,” *J. Pendidik. Tambusai*, vol. 7, no. 3, pp. 30695–30700, 2023.
- [12] A. Fuad and E. Harisun, “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akademik (Simak) Di Program Studi Informatika,” *JIKO (Jurnal Inform. dan Komputer)*, vol. 2, no. 1, pp. 1–5, 2019, <https://doi.org/10.33387/jiko.v2i1.1041>
- [13] W. Erpurin, “Pengaruh Sistem Informasi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel éL Royale Bandung,” *J. Ilm. Manaj. (JIM UPB)*, vol. 7, no. 2, pp. 181–188, 2019, <https://doi.org/10.33884/jimupb.v7i2>
- [14] E. Hutabri, “Penerapan Metode Kano Dalam Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penerepan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web,” *J. Edik Inform. Penelit. Bid. Komput. Sains dan Pendidik. Inform.*, vol. 1, no. 2, pp. 55–63, 2017, <https://doi.org/10.22202/ei.2015.v1i2.1425>
- [15] I. Agustian, H. E. Saputra, and A. Imanda, “Pengaruh sistem informasi manajemen terhadap peningkatan kualitas pelayanan di pt. jasaraharja putra cabang Bengkulu,” *Prof. J. Komun. dan Adm. Publik*, vol. 6, no. 1, 2019, <https://doi.org/10.37676/professional.v6i1.837>