

**PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN BERBASIS APLIKASI
SMARTPHONE DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI AGEN PT. JALUR NUGRAHA EKAKURIR SILIWANGI
PASAR KEMIS**

Oleh

**Ismayudin Yuliyzar
Iwan Setiawan Rofiq
Deliagustianti**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Sistem Informasi Manajemen dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di agen PT. Jalur Nugraha Ekakurir Siliwangi, Kecamatan Pasar Kemis. Populasi diambil dari rata-rata perbulan pengunjung yang datang selama tiga bulan yaitu 207 orang sehingga diperoleh sampel sebanyak 67 orang. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Pengumpulan data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner dan data sekunder diperoleh dari perusahaan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan *software* SPSS versi 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel Sistem Informasi Manajemen (X_1) berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hal ini ditunjukkan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yakni $9,085 > 1,6687$, dan Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hal ini ditunjukkan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yakni $14,652 > 1,6687$ dan nilai signifikan regresi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dan secara simultan variabel Sistem Informasi Manajemen (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) yakni $F_{hitung} > F_{tabel}$ sebesar $136,102 > 2,75$. Dengan nilai persamaan regresi berganda $Y = 4,684 + 0,241 X_1 + 0,673 X_2$ dengan koefisien determinasi sebesar 81% yang sisanya dipengaruhi oleh faktor yang tidak diteliti.

Kata kunci : *Sistem Informasi Manajemen, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan*

**EFFECT OF MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM BASED ON
SMARTPHONE APPLICATION AND SERVICE QUALITY OF CUSTOMER
SATISFACTION AT AGENT PT. JALUR NUGRAHA EKAKURIR SILIWANGI
PASAR KEMIS**

By

**Ismayudin Yuliyzar
Iwan Setiawan Rofiq
Deliagustianti**

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Management Information Systems and Service Quality on Customer Satisfaction at agents of PT. Nugraha Ekakurir Siliwangi Line, Pasar Kemis District. The population is taken from the average monthly visitors who come for three months, that is 207 people so that a sample of 67 people is obtained. The method used is a quantitative method. Primary data collection was obtained from distributing questionnaires and secondary data obtained from the company. The analysis technique used is multiple linear regression analysis using SPSS version 22 software. The results showed that partially the Management Information System variable (X_1) had a positive effect on Customer Satisfaction (Y). This is indicated by $t_{count} > t_{table}$ namely $9.085 > 1.6687$, and Service Quality (X_2) has a positive effect on Customer Satisfaction (Y). This is indicated by $t_{count} > t_{table}$ ie $14,652 > 1,6687$ and a significant regression value of 0,000 is smaller than 0.05. And simultaneously Management Information System (X_1) and Service Quality (X_2) variables have a positive effect on Customer Satisfaction (Y) ie $F_{count} > F_{table}$ of $136.102 > 2.75$. With the multiple regression equation value $Y = 4.684 + 0.241 X_1 + 0.673 X_2$ with a coefficient of determination of 81% the rest is influenced by factors not examined.

Keywords: Management Information Systems, Service Quality, Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan bisnis jasa di Indonesia berkembang cukup pesat. Muncul beragam perusahaan jasa pengiriman barang atau jasa ekspedisi. Jasa pengiriman barang semakin hari semakin banyak diminati oleh masyarakat Indonesia.

Semakin berkembangnya teknologi juga mempengaruhi pesatnya kebutuhan dalam dunia e-commerce. Dikutip dari (<https://www.fastpay.co.id>, diakses 21 Maret 2019), diakui bisnis e-commerce atau perdagangan online menjadi pemicu

meledaknya industri jasa pengiriman barang.

PT. Jalur Nugraha Ekakurir merupakan salah satu perusahaan besar yang bergerak dibidang pengiriman barang dan logistik yang bermarkas di Jakarta. Nama resminya adalah Tiki JNE yang didirikan tahun 1990.

Dikutip (<https://www.jne.co.id>, diakses 21 Maret 2019). JNE telah memperluas jaringannya keseluruhan kota besar di Indonesia. Saat ini titik-titik layanan JNE telah mencapai diatas 6.000 lokasi dan masih terus bertambah dengan jumlah karyawan lebih dari 40.000 orang. Kehandalan dan komitmen JNE terbukti

dengan diraihnya berbagai bentuk penghargaan serta sertifikat ISO 9001:2008 atas sistem manajemen mutu. JNE juga telah menghadirkan Aplikasi My JNE yang bertujuan untuk memberikan kemudahan pelanggan mengakses situs informasi dengan efektif dan efisien guna mengetahui status terkini pengiriman paket atau dokumen.

Terlepas dari keunggulan yang dimiliki JNE, JNE masih perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Terbukti, sumber (<https://www.mediakonsumenten.com>, diakses 21 Maret 2019), banyak pelanggan yang mengeluhkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh JNE, mulai dari komplain keterlambatan barang, barang yang tertukar, kurangnya respon cepat dari pihak JNE. Bahkan ada konsumen yang menggunakan paket Yakin Esok Sampai (YES) dengan harga yang cukup berbeda, lebih mahal dibandingkan paket reguler, tetapi ketika dilihat di web tracking JNE, status barang sampai ketangan pelanggan tetapi barang tidak diterima konsumen.

Dalam <https://m.cnnindonesia.com> juga terdapat sekumpulan keluhan pelanggan di media sosial twitter JNE, yaitu @JNE_ID dan @JNECare yang mengeluhkan kenaikan tarif namun kualitas pelayanan rendah.

Pelayanan yang baik sangat mempengaruhi jumlah pelanggan dalam suatu perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu menunjukkan nilai lebih dibanding pesaing, dengan begitu kualitas pelayanan jasa pengiriman barang perlu dijaga dan dikembangkan untuk meningkatkan kepuasan para pelanggan. Ini karena kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka judul yang diambil adalah "Pengaruh Sistem

Informasi Berbasis Aplikasi *Smartphone* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan" di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis memperoleh rumusan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh sistem informasi manajemen terhadap kepuasan pelanggan jasa pengiriman barang JNE ?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa pengiriman barang JNE ?
3. Apakah terdapat pengaruh sistem informasi manajemen dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa pengiriman barang JNE ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh sistem informasi manajemen terhadap kepuasan pelanggan jasa pengiriman barang JNE.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa pengiriman barang JNE. Untuk mengetahui pengaruh sistem informasi manajemen dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa pengiriman barang JNE.
3. Untuk mengetahui pengaruh sistem informasi manajemen dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa pengiriman barang JNE.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen Menurut Irham Fahmi (2016:215) SIM merupakan suatu perangkat manajemen yang digunakan untuk mendukung pihak manajemen perusahaan dalam menerima, mengolah dan mengelola perusahaan secara baik dan sistematis dengan tujuan untuk mendukung penciptaan kinerja perusahaan.

2. Pengertian Kualitas Pelayanan
Subagiyo A. Mardo (2016:25) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu skala atau ukuran bagi perusahaan untuk mengukur seberapa banyak perusahaan berhasil memberikan solusi pada permasalahan pelanggan.

3. Pengertian Kepuasan Pelanggan menurut Kasmir (2018:236) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah harapan atau perasaan seseorang atas pembelian barang atau jasa. Harapan dan kenyataan inilah yang akan menentukan tingkat kepuasan pelanggan.

B. Penelitian Terdahulu

Sejauh penelusuran penulis, belum ditemukan sebuah karya maupun penelitian mengenai judul yang penulis angkat sebagai bahan tugas akhir perkuliahan (skripsi). Oleh karena itu penulis merasa perlu untuk melanjutkan riset dengan variasi judul baru guna melengkapi tema pembahasan yang sudah tersaji. Penelitian terdahulu digunakan sebagai pembandingan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.

C. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka di dapat hipotesis penelitian sebagai berikut :

H1 = Diduga terdapat pengaruh sistem informasi manajemen terhadap kepuasan pelanggan.

H2 = Diduga terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

H3 = Diduga terdapat pengaruh sistem informasi manajemen dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan ada dua yaitu pendekatan penelitian kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan adalah suatu pendekatan penelitian yang dibangun berdasarkan filsafat positivisme. Positivisme adalah satu aliran filsafat yang menolak unsur metafisik dan teologik dari realita sosial. Dan penelitian kualitatif adalah suatu model penelitian humanistik yang menempatkan manusia sebagai subjek utama dalam peristiwa sosial atau budaya. Sifat humanis dari aliran pemikiran ini terlihat dari pandangan tentang posisi manusia sebagai penentu utama perilaku individu dan gejala sosial.

B. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2016:398) populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, sampel yang didapat dalam penelitian ini di PT Jalur Nugraha Ekakurir agen Siliwangi adalah 67 orang.

C. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dipakai adalah menggunakan kuesioner. Nilai dari pernyataan kuesioner diukur menggunakan skala *likert* adapun penilaiannya sebagai berikut

Sangat Setuju = 5

Setuju = 4

Ragu-ragu = 3

Tidak Setuju = 2

Sangat Tidak Setuju = 1

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Data

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2016:177) bahwa validitas adalah derajat ketetapan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item. Jika koefisien antara item dengan total item sama atau diatas 0,3, maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Dari hasil penelitian, 3 variabel yang masing-masing terdiri dari 10 pernyataan hasilnya semua valid atau berada diatas r kritis yaitu 0,3.

2. Uji Reliabilitas

Pada uji reliabilitas, jika hasil dari cronbach alpha diatas 0,60 maka data tersebut mempunyai keandalan yang tinggi (Maman Abdurahman dkk 2017:56). Dari hasil penelitian diketahui bahwa 3 variabel mempunyai nilai diatas 0,6. Variabel Sistem Informasi Manajemen memiliki Cronbach's Alpha sebesar 0,927. Variabel Kualitas Pelayanan memiliki Cronbach's Alpha sebesar 0,889. Variabel Kepuasan Pelanggan memiliki Cronbach's Alpha sebesar 0,905.

3. Analisis Regresi

a. Analisis Regresi Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15,015	2,854		5,261	,000
	Sistem Informasi Manajemen	,643	,071	,748	9,085	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Dari tabel tersebut, diperoleh nilai konst sebesar 15,015 menunjukkan bahwa

apabila variabel Sistem Informasi Manajemen nilainya 0, maka tingkat kepuasan pelanggan nilainya sebesar 15,015.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,921	2,323		2,979	,004
	Kualitas Pelayanan	,861	,059	,876	14,652	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Dari konstan sebesar 6,921 menunjukkan bahwa apabila variabel Kualitas Pelayanan nilainya 0, maka tingkat Kepuasan Pelanggan nilainya sebesar 6,921

b. Analisis Regresi Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,684	2,201		2,129	,037
	Sistem Informasi Manajemen	,241	,064	,281	3,760	,000
	Kualitas Pelayanan	,673	,073	,685	9,172	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Dari hasil tabel diatas diperoleh nilai konstan sebesar 4,684 menunjukkan bahwa apabila variabel Sistem Informasi Manajemen dan Kualitas Peayanan nilainya 0, maka tingkat Kepuasan Pelanggan nilainya sebesar 4,684.

A. 4. Korelasi dan Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,748 ^a	,559	,553	3,718

a. Predictors: (Constant), Sistem Informasi Manajemen

Berdasarkan koefisien korelasi (R) antara Sistem Informasi Manajemen

dengan Kepuasan Pelanggan adalah sebesar 0,748 dan Koefisien Determinasi sebesar 55,9%.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,876 ^a	,768	,764	2,701

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa Koefisien korelasi (R) antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan adalah sebesar 0,876 dan Koefisien Determinasi sebesar 76,8%.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,900 ^a	,810	,804	2,463

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Sistem Informasi Manajemen

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa Koefisien korelasi (R) adalah sebesar 0,900 dan Koefisien Determinasi sebesar 81%.

5. Uji t

- a. Uji t X_1 (Sistem Informasi Manajemen) terhadap Y (Kepuasan Pelanggan).

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15,015	2,854		5,261	,000
	Sistem Informasi Manajemen	,643	,071	,748	9,085	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Dari tabel tersebut diperoleh t hitung sebesar 9,085 dan diketahui t tabel 1,6686. Karena t hitung > dari t tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya terdapat pengaruh antara Sistem Informasi Manajemen terhadap Kepuasan Pelanggan

- b. Uji t X_2 (Kualitas Pelayanan) terhadap Y (Kepuasan Pelanggan).

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,921	2,323		2,979	,004
	Kualitas Pelayanan	,861	,059	,876	14,652	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Dari tabel di atas, dapat diperoleh t hitung sebesar 14,652 dan diketahui t tabel 1,6686. Karena t hitung > dari t tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

6. Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1651,591	2	825,796	136,102	,000 ^b
	Residual	388,319	64	6,067		
	Total	2039,910	66			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Sistem Informasi Manajemen

Dari tabel di atas, diperoleh F hitung sebesar 136,102 jika dibandingkan dengan F tabel sebesar 2,75, maka F hitung > F tabel. Hal tersebut menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Kepuasan Pelanggan
2. Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.
3. Terdapat Pengaruh Sistem Informasi Manajemen dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan pada penelitian ini, maka dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut

1. Bagi Perusahaan
Perusahaan diharapkan mampu meningkatkan kualitas sistem informasi dan kualitas pelayanan maupun faktor-faktor lain yang menunjang kepuasan pelanggan terhadap jasa yang telah dibeli agar tidak merasa kecewa dan menumbuhkan sikap loyal terhadap perusahaan. Bagi penelitian selanjutnya
2. Bagi peneliti yang akan datang
Sebaiknya menambahkan variabel untuk mengetahui mengetahui faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Anwar Sanusi. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Salemba Empat : Jakarta.

Buchori Alma. (2018). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.

Budhi Poniman & Achmad Choerudin. (2017). *Manajemen Pemasaran*. CV Budi Utama: Yogyakarta.

DwiSuhartono. (2014). *Metode Riset Pemasaran*. Alfabeta: Bandung.

EttaMamang & Sopiah. (2018). *Perilaku Konsumen*. CV Andi Offset: Yogyakarta.

EvaAndayani. (2017). *Sistem Informasi Manajemen*. Universitas Terbuka: Tangerang Selatan.

FandyTjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa*. CV. Andi Offset: Yogyakarta.

Fandy Tjiptono. (2016). *Service Quality and Satisfaction*. CV. Andi Offset: Depok.

Griffin R. W & Alnert Ronald . (2014). *Bisnis edisi ketujuh*. PT. indeks Kelompok Gramedia: Jakarta.

Gunawan Adisucipto. (2014). *Manajemen Pemasaran*. STIM YKPN: Yogyakarta.

HasibuanManulang. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara: Jakarta.

Herry. (2017). *Pengantar Manajemen*. Gava Media: Yogyakarta.

IrfanFahmi. (2016). *Perilaku Organisasi (Teori Aplikasi dan Kasus)*. Alfabeta: Bandung.

JuliansyahNoor. (2017). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Kencana: Jakarta.

Kasmir. (2018). *Customer Service Excellent*. PT. Raja Grafindo Persada: Depok.

- Kotler Philip & Gary Armstrong. (n.d.). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Erlangga: Jakarta
- Kotler Philip & Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga: Jakarta.
- Maman Abdurahman, dkk. (2017). *Dasar - Dasar Metode Statistik untuk Penelitian*. Pustaka Setia: Bandung.
- Manulang. (2015). *Dasar-dasar Manajemen*. Gajah Mada University Press: Yogyakarta.
- Mohamad Dimiyati. (2018). *Strategi Pemasaran untuk Menghadapi Persaingan yang Dinamis*. Mitra Wacana Media: Jakarta.
- O'Brien J. A. & George Marakas. (2014). *Sistem Informasi Manajemen*. Salemba Empat: Jakarta.
- Rohmat Taufik. (2018). *Pengantar Sistem Informasi*. Mitra Wacana Media: Jakarta.
- Sembiring, M. N. (2016). *Strategi Pemasaran Jasa*. CV Budi Utama: Yogyakarta.
- Setyorini. (2016). *Sistem Informasi Manajemen*. Deepublish: Yogyakarta.
- Sofjan Assauri. (2017). *Manajemen Pemasaran*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Subagyao Ali Mardo (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. CV Budi Utama: Yogyakarta.
- Sudiyarto & Pawana N. Indah. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Semesta Anugrah: Surabaya.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta: Bandung.
- Syaiful Bahri. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Andi: Jakarta
- Thamrin Abdullah & Francis Tantri. (2017). *Manajemen Pemasaran*. PT. Raja Grafindo Persada: Depok.
- Usman Effendy. (2015). *Asas-asas Manajemen*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- <https://www.fastpay.co.id>. Diakses (21 Maret 2019, 08:21)
- <https://www.jne.co.id>. Dikses 21 (Maret 2019, 10:59)
- <https://www.mediakonsumen.com>. Diakses (21 Maret 2019, 08:48)