



## Pengaruh Teknologi Informasi Dan Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kualitas Layanan PT. Selalu Cinta Indonesia

Andriyani Putri Wulandari<sup>1)</sup>, Syahrinullah<sup>2)</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi Universitas Terbuka.

<sup>1</sup>Email: andriyaniputriwulandari@gmail.com

<sup>2</sup>Email: syahrinullah@ecampus.ut.ac.id

### Abstrak

Pengaruh Teknologi dan sistem informasi manajemen kualitas PT. Selalu Cinta Indonesia tujuan penelitian ini. Teknologi dan sistem informasi manajemen adalah program yang bertujuan menaikkan kualitas perusahaan. Untuk memenuhi kebutuhan informasi umum semua pihak, sistem informasi manajemen menyediakan informasi untuk seluruh karyawan perusahaan dalam bentuk laporan berkala, laporan khusus tujuan sistem informasi. Teknik untuk proses pengumpulan data dilakukan dengan cara memberikan kuesioner dengan jumlah sample yang digunakan sebanyak 30 orang. Jenis penelitian ini menggunakan metode dekriptif kualitatif dengan pendekatan survei. Hasil penelitian menunjukkan teknologi dan sistem berpengaruh dengan kualitas PT. Selalu Cinta Indonesia. Dengan hasil penelitian 86.2% menyatakan bahwa sistem dan teknologi yang dimiliki PT. SCI sangat berpengaruh terhadap kualitas perusahaan.

**Kata Kunci :** Teknologi Informasi, Sistem Informasi Manajemen, Kualitas Layanan.

### *The Influence of Information Technology and Management Information Systems on the Service Quality of PT. Always Love Indonesia*

### Abstrac

*The influence of technology and quality management information systems at PT. Selalu Cinta Indonesia is the purpose of this study. Technology and management information systems are programs that aim to improve the quality of the company. To meet the general information needs of all parties, the management information system provides information for all company employees in the form of periodic reports, special reports for information system purposes. The technique for the data collection process was carried out by giving a questionnaire with a sample size of 30 people. This type of research uses a qualitative descriptive method with a survey approach. The results of the study show that technology and systems have an effect on the quality of PT. Always Cinta Indonesia. With the research results 86.2% stated that the systems and technology owned by PT. SCI greatly influenced the quality of the company.*

Keywords: *Information Technology, Management Information Systems, Service Quality.*

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

PT. Selalu Cinta Indonesia perusahaan yang bergerak dibidang industri alas kaki. PT. Selalu Cinta Indonesia atau PT. SCI merupakan anak perusahaan dari KMK Global Sport. Perusahaan ini terletak di Kota Salatiga beralamat di Jls. Lingkar Selatan, Tetep RT 03 RW 03, Randuacir, Argomulyo, Salatiga, Jawa Tengah. Perusahaan terbesar di Salatiga dengan desain perusahaan

menarik dan berupaya menciptakan nilai bagi pelanggan, pemilik, karyawan dan masyarakat. Dan menciptakan produk kualitas dunia melalui smile dan smart. Hal tersebut mempengaruhi teknologi informasi dan sistem informasi untuk menaikkan kualitas PT.SCI.

Sebuah perusahaan akan sangat berkualitas jika memiliki teknologi dan sistem informasi yang berkualitas. Perusahaan di Salatiga bersaing tidak hanya produktivitasnya ataupun layanannya. Namun bagaimana perusahaan tersebut bisa maju dengan mengikuti jaman. Namun banyak perusahaan yang memiliki teknologi dan sistem informasi yang baik dan banyak masyarakat yang tertarik dengan perusahaan yang berkualitas. Masyarakat lebih menyukai perusahaan yang memiliki kualitas teknologi yang modern. Karena menurut masyarakat bekerja diperusahaan dengan teknologi dan sistem informasi yang maju sangat mempengaruhi kenyamanan pegawai. Untuk mendapatkan hasil yang baik maka harus ada teknologi dan sistem informasi untuk menunjang kualitas perusahaan. Maka PT.SCI Membuat sistem SSO (Single Sign On) satu username dan password yang bisa masuk diberbagai web dalam satu kali buka seperti ERP, MMS, SCM, HRIS, EPROC. Web tersebut apakah berpengaruh terhadap kualitas Produktivitas maupun kualitas perusahaan. Dengan adanya Web ESS (Employee Self Service) apakah mempermudah karyawan dalam mengakses Slip gaji, Approv Over Time apakah berpengaruh pada kualitas dan lebih menghemat waktu.

Meskipun PT.SCI merupakan perusahaan terbesar di Salatiga dengan desain yang menarik. Serta memproduksi brand terkenal dan mampu bersaing dengan perusahaan lain. Namun PT.SCI memiliki tantangan teknologi dan sistem informasi apakah hal tersebut mempengaruhi kualitas perusahaan atau tidak. Karyawan ataupun masyarakat bisa menerima dengan baik dan menerapkannya atau sebaliknya menghambat pekerjaan. Tujuan utama mengembangkan sistem teknologi supaya karyawan lebih cepat dan efektif dalam mendapatkan informasi maupun mengerjakan sebuah pekerjaan.

Menurut Porter (1980), yaitu *strategi focus, strategi growth, strategi cost, strategi differentiation, strategi innovation, strategi leadership, strategi alliance yang digunakan perusahaan menghadapi pesaing*. Jika teknologi manajemen dapat berkompetisi dikatakan strategis. Strategi tersebut menghubungkan antara karyawan dengan atasan dengan cara mengembangkan sistem informasi dan teknologi. Wawan & Munir (2006) “menjelaskan kejadian nyata, berguna, dan berarti merupakan arti dari informasi”. PT.SCI membuat sebuah sistem teknologi yang berguna untuk menyampaikan hasil kerja karyawan berupa laporan gaji maupun hasil produksi. Teknologi manajemen berupa teknologi komputer dan komunikasi. Cara pemrosesan data menjadi bermakna yaitu informasi (Vercellis,2009:7). *“processing activities carried out on data, outcome of extraction, and it appears meaningful for those who receive it in a specific domain it is Information.”* Mungumpulkan, menganalisis, dan menyajikan merupakan tahapan tugas perusahaan tergantung teknologi, sistem manajemennya. (Abualoush et al., 2016).

Sri Dewi Anggadini,dkk (2021) mengatakan teknologi informasi, penggunaan sistem informasi merupakan cara mempermudah dalam laporan keuangan yang baik. Dengan judul penelitian “Pemanfaatan Teknologi Pada Kualitas Laporan Keuangan Perusahaan”. Sedangkan menurut M.Indriani dan R.Adryan (2009) dengan Judul “Kualitas Sistem Informasi dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perguruan Tinggi Universitas SyiahKuala”Sistem yang digunakan memenuhi kebutuhan. Hasil yang yang lain yaitu dari Penelitian yang lain penelitian yang dilakukan oleh A.Astuti, dkk (2019) dengan judul “Pengaruh Budaya Organisasi dan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Pada PT.INTI (Persero)” mengungkapkan bahwa Sistem akuntansi yang baik pengaruh dari teknologi yang baik. Mengungkapkan teknologi dan sistem memiliki kolerasi positif.

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas terkait dengan kualitas sistem informasi dan teknologi serta pertimbangan dari teori, permasalahan serta penelitian terdahulu yang dihimpun, maka penulis tertarik untuk menelitian sebuah kasus berjudul “**Pengaruh Teknologi Informasi dan Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kualitas Layanan PT.Selalu Cinta Indonesia**”.Untuk mengetahui apakah program tersebut berkualitas atau tidak untuk perusahaan maka dilaksanakan penelitian ini.

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian kasus ini menggunakan metode dekriptif kualitatif pendekatan survei. Populasi meneliti kasus tentang pengaruh teknologi dan sistem manajemen berpengaruh tidak dengan kualitas

perusahaan, karyawan PT.SCI sebagai responden diberi kuesioner dari beberapa pertanyaan yang akan diajukan. Penelitian berlangsung selama 2 bulan, dari bulan Oktober hingga November 2022 diawali dengan survei pendahuluan untuk mencari permasalahan, literature, dan referensi jurnal penelitian sebelumnya sampai dengan penyusunan laporan penelitian. Menggunakan data primer dari bahan kuesioner yang diberikan responden yang terdiri dari sepuluh pertanyaan seputar teknologi maupun sistem yang mempengaruhi kualitas perusahaan dengan skala likert. Skala likert sebagai pengumpulan jawaban responden dan skala tersebut umum digunakan. Dalam survey menggunakan skala likert tidak hanya menjawab ya atau tidak, namun memilih setuju atau tidak setuju. Skala likert 4 poin (sangat setuju, setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju) digunakan dalam mengolah data. Berupa pernyataan, pemahaman responden, nilai tanggapan yang diterapkan Validitas Skala Likert. Karyawan PT.SCI sebagai responden sebanyak 30 karyawan yang menjawab pertanyaan kuesioner. Pada Tabel A. menunjukkan peringkat skala likert.

Tabel A. Nilai dalam Skala Likert

Keterangan	Skala Likert
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Setuju	3
Sangat Setuju	4

Awal penelitian yang dilakukan adalah mengidentifikasi pengaruh dari teknologi dan sistem informasi kondisi saat ini. Studi pendahuluan terkait pengaruh teknologi dan sistem informasi terhadap kualitas perusahaan. Kuesioner yang telah diberikan responden akan diisi, tahap berikutnya datanya akan dianalisis dengan menggunakan skala likert.

Formula Indeks % =  $\frac{\text{Total Skor}}{Y} \times 100$

Y = Skor Likert tertinggi \* jumlah responden

X = Skor Likert terendah \* jumlah responden

Kita dalam mengolah data jika responden menjawab pertanyaan kurang lebih 0% -25% maka menunjukkan hasil sangat tidak setuju, 26%-50% responden dalam menjawab pertanyaan maka tidak setuju. Jika setuju jawaban responden kurang lebih 51%-75% dan 76% -100% sangat setuju. Tabel B. menunjukkan persentase nilai.

Tabel B. Persentase Nilai

Respon	Penjelasan
0% - 25%	Sangat Tidak Setuju
26% - 50%	Tidak Setuju
51% - 75%	Setuju
76% - 100%	Sangat Setuju

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian kasus ini dengan membagikan kuesioner dengan pertanyaan yang ditujukan kepada karyawan PT.SCI ada sepuluh pertanyaan. Karyawan mengisi kuesioner berdasarkan pengalamannya untuk mengetahui pengaruh teknologi dan sistem informasi terhadap kualitas. Setiap pertanyaan dalam kuesioner bertujuan untuk mengetahui apakah teknologi dan sistem informasi yang ada sangat berpengaruh terhadap kualitas kerja dan kualitas perusahaan. Dengan skala likert untuk pengumpulan data. Jika jawaban Sangat Setuju maka skornya 4 x 10 yaitu 40, setiap skor akan dikalikan dengan 10. Sehingga, jika total skor yang didapat sebesar 40 maka skor yang didapat tinggi, eksposisi responden dengan pertanyaan kuesioner adalah nilai yang diperoleh dengan menggunakan rumus indeks (%). Setelah

menyebarkan kuesioner kepada 30 karyawan sebagai responden, hasil kuesioner tersebut diolah. Dan hasil kuesioner ditujukan pada Tabel C. Rekap Nilai.

Tabel C. Rekap Nilai

No	Pertanyaan	Nilai
1	Sistem yang ada di PT.SCI sangat bermanfaat untuk karyawan	95%
2	Mempermudah proses produktivitas maupun proses kerja lainnya	75%
3	Teknologi informasi yang mempermudah karyawan	80%
4	Proses untuk mengakses sistem informasi sangat mudah	70%
5	Teknologi dan sistem informasi sangat berpengaruh terhadap kualitas perusahaan	97%
6	Dengan adanya kemajuan sistem baru sangat memberikan dampak positif untuk setiap departemen	92%
7	Sistem yang dibuat oleh perusahaan sangat berkualitas	87%
8	Semua jabatan bisa merasakan kualitas teknologi dan sistem informasi yang ada	95%
9	Dengan menggunakan sistem yang ada sangat menghemat waktu	76%
10	Menggunakan teknologi dan sistem informasi yang ada menjadikan pekerjaan menjadi lebih ringkas	95%

Tabel C, dapat dilihat data tersebut menunjukkan nilai persentase dari setiap pertanyaan yang diajukan. Terlihat sistem yang ada di PT.SCI sangat bermanfaat untuk karyawan yang memiliki persentase 95%. Namun proses untuk mengakses sistem informasi sangat mudah dengan nilai persentase 70%. Mengapa mendapat nilai rendah karena tidak semua sistem bisa diakses dengan handphone pribadi karena beberapa sistem dan teknologi bisa diakses dengan lewat komputer perusahaan karena sistem tersebut berisi tentang hasil dan data pribadi perusahaan. Dan yang bisa diakses dengan handphone hanya sistem ESS untuk melihat slip gaji dan approv overtime. Teknologi dan sistem informasi sangat berpengaruh terhadap kualitas perusahaan dengan nilai persentase 97%. Nilai tersebut tinggi karena karyawan menyatakan jika teknologi dan sistem informasi maju maka berpengaruh terhadap kualitas perusahaan. PT.SCI termasuk perusahaan baru dan melakukan penciptaan teknologi dan sistem informasi untuk mempermudah karyawan dan perusahaan mendapatkan kualitas yang baik. Semua jabatan bisa merasakan kualitas teknologi dan sistem informasi yang ada dengan nilai persentase 95%. Semua karyawan bisa mengakses sistem ESS namun hanya beberapa karyawan yang bisa mengakses sistem yang ada di SSO seperti ERP, HRIS, EPROC, SCM, MMS. Sistem yang bagus sangat berpengaruh dengan kinerja karyawan dan kualitas perusahaan. Dengan adanya kemajuan sistem baru sangat memberikan dampak positif untuk setiap departemen dengan nilai persentase 92%. Karyawan merasakan manfaat dengan sistem informasi.

#### IV. PENUTUP

##### 4.1. Kesimpulan

Kesimpulan dari pembahasan yang telah diuraikan diatas berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian kasus ini. Dari persentase nilai responden menunjukkan rata rata persentase yaitu 86,2 % hasilnya menjelaskan sistem mempengaruhi kualitas perusahaan. Teknologi dan sistem informasi yang ada pada PT.SCI berpengaruh terhadap kinerja dan produktivitas perusahaan. Dengan adanya sistem SSO maupun ESS hal tersebut sangat mempermudah karyawan dalam pekerjaan. Namun juga tidak semua karyawan dapat mengakses semua sistem yang ada di PT.SCI.

#### 4.2. Saran

1. Hasil penelitian dapat digunakan PT.Selalu Cinta Indonesia untuk mengevaluasi layanan teknologi dan sistem informasi supaya karyawan bisa dengan mudah mengakses sistem untuk kebutuhan pekerjaan.
2. Dalam kasus ini hanya mengguna metode likert yang sangat umum digunakan. Karena itu, diharapkan kepada peneliti lain untuk memilih variabel tambahan yang akan diteliti lebih mendalam dan lebih detail. Supaya mendapatkan hasil penelitian yang berbeda.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Perdana Rahardian dan Nur Prima.(2011). Sistem Informasi Manajemen. Malang : Universitas Brawijaya Press (UB Press).
- Rusdiana, A dan Moch. Irfan. (2014). Sistem Informasi Manajemen. Jawa Barat : CV. Pustaka Setia.
- Wijoyo, Hadion dkk. (2021). Sistem Informasi Manajemen. Sumatra Barat : CV. Insan Cendekia Mandiri.
- Tyoso, Jaluanto Sunu Punjul. (2016). Sistem Informasi Manajemen. Yogyakarta : CV. Budi Utama.
- Sudirman, Acai, dkk. (2020). Sistem Informasi Manajemen. Medan : Yayasan Kita Menulis.
- Purba, Ramen A, dkk. (2020). Aplikasi Teknologi Informasi : Teori dan Implementasi. Medan : Yayasan Kita Menulis.
- Naibaho, Rahmat Sulaiman. (2017). Peranan dan perencanaan teknologi informasi dalam perusahaan. Jurnal warta edisi:52.
- Hariyanto, S. (1). Sistem Informasi Manajemen. Publiciana, 9(1), 80-85. <https://doi.org/10.36563/publiciana.v9i1.75>
- Sudjiman, P.E., & Sudjiman, L.S. (2018). ANALISIS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN BERBASIS KOMPUTER DALAM PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN. TelKa, 8(2), 55-66, <https://doi.org/10.36342/teika.v8i2.2327>
- Jogiyanto, (2018). Sistem Informasi Manajemen(BMP). Cet.2; ed. 3. Tangerang Selatan : Universitas Indonesia
- Anggadani, Sri Dewi. Dkk.(2021). Pemanfaatan Teknologi pada Kualitas Laporan Keuangan Perusahaan.
- Indriani, Mirna. Adryan, Reza. (2009). Kualitas Sistem Informasi dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perguruan Tinggi Universitas Syiah Kuala.Hal.79 – 92.
- Astuti, Ayi. Dkk.2019. Pengaruh Budaya Organisasi dan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Pada PT.INTI (Persero).Jurnal Riset Akuntansi:Vol.XI.No.1.