

Pengaruh Implementasi Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Industri Jasa

Dilla Puspita Hasibuan^{1*}, Budianto Bangun², Volvo Sihombing³

^{1,2,3}Manajemen Informatika, Universitas Labuhan Batu, Rantauprapat, Indonesia

Email: ¹budiantobangun44@gmail.com, ²volvolumbantoran@gmail.com

Email Penulis Korespondensi: ¹ budiantobangun44@gmail.com

Abstrak—Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi teknologi informasi terhadap tingkat kepuasan pelanggan di industri jasa. Di era digital saat ini, penggunaan teknologi informasi menjadi salah satu faktor kunci dalam meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional. Melalui penggunaan teknologi informasi, perusahaan jasa dapat menyediakan layanan yang lebih cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan, yang pada gilirannya berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan mengumpulkan data dari sejumlah responden yang merupakan pelanggan dari berbagai sektor jasa, termasuk perbankan, telekomunikasi, dan transportasi. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan regresi linear untuk mengukur seberapa besar pengaruh implementasi teknologi informasi terhadap kepuasan pelanggan. Variabel yang dianalisis mencakup kualitas sistem, keandalan layanan, kecepatan respon, dan pengalaman pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara penerapan teknologi informasi dengan peningkatan kepuasan pelanggan. Implementasi teknologi informasi yang efektif berperan dalam meningkatkan kualitas interaksi, personalisasi layanan, dan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Temuan ini mengindikasikan bahwa perusahaan jasa yang mengadopsi teknologi informasi secara strategis dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkuat loyalitas pelanggan dalam jangka panjang. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus berinovasi dan memperbarui teknologi untuk mempertahankan daya saing di pasar yang dinamis.

Kata Kunci: teknologi informasi, kepuasan pelanggan, industri jasa, kualitas layanan, inovasi, loyalitas pelanggan, regresi linear

Abstract—This study aims to analyze the influence of information technology implementation on customer satisfaction levels in the service industry. In today's digital era, the use of information technology is one of the key factors in improving service quality and operational efficiency. Through the use of information technology, service companies can provide services that are faster, more precise, and responsive to customer needs, which in turn has an impact on increasing customer satisfaction. This study uses a survey method by collecting data from a number of respondents who are customers from various service sectors, including banking, telecommunications, and transportation. The collected data was analyzed using a quantitative method with a linear regression approach to measure how much the implementation of information technology has an impact on customer satisfaction. The variables analyzed include system quality, service reliability, response speed, and user experience. The results of the study show that there is a positive and significant relationship between the application of information technology and the increase in customer satisfaction. Effective implementation of information technology plays a role in improving the quality of interaction, personalization of services, and customer trust in the company. These findings indicate that service companies that adopt information technology strategically can improve service quality and strengthen customer loyalty in the long run. Therefore, companies need to continue to innovate and update technology to maintain competitiveness in a dynamic market.

Keywords: information technology, customer satisfaction, service industry, service quality, innovation, customer loyalty, linear regression

1. PENDAHULUAN

Dalam era digital saat ini, teknologi informasi (TI) telah menjadi elemen penting yang mendukung operasional berbagai sektor, termasuk industri jasa. Perubahan perilaku konsumen yang semakin dipengaruhi oleh kemajuan teknologi mendorong perusahaan untuk beradaptasi dan berinovasi dalam cara mereka memberikan layanan. Pelanggan kini lebih cenderung memilih layanan yang tidak hanya efisien, tetapi juga personal dan responsif terhadap kebutuhan mereka. Dalam konteks ini, TI tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk mempercepat proses, tetapi juga sebagai sarana untuk menciptakan hubungan yang lebih kuat antara perusahaan dan pelanggan. Perusahaan yang mampu mengimplementasikan TI secara efektif dapat menciptakan nilai tambah yang signifikan, meningkatkan efisiensi operasional, serta memperbaiki pengalaman pelanggan. Hal ini sangat relevan di sektor jasa, di mana interaksi langsung antara penyedia layanan dan pelanggan sangat menentukan tingkat kepuasan. Penggunaan aplikasi mobile, sistem pemesanan online, dan platform media sosial memberikan peluang bagi perusahaan untuk berkomunikasi secara langsung dengan pelanggan dan memahami preferensi mereka. Kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci yang mempengaruhi loyalitas dan retensi pelanggan, yang pada gilirannya berdampak langsung pada kinerja keuangan perusahaan.

Dalam konteks ini, teknologi informasi dapat memainkan peran penting dalam mengumpulkan, menganalisis, dan mengelola informasi pelanggan, yang memungkinkan perusahaan untuk menyesuaikan layanan mereka dengan kebutuhan dan preferensi pelanggan. Dengan memanfaatkan data yang diperoleh dari TI, perusahaan dapat mengidentifikasi tren, mengantisipasi kebutuhan pelanggan, dan mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan pengalaman pelanggan. Oleh karena itu, penting untuk mengeksplorasi bagaimana implementasi TI dapat

mempengaruhi kepuasan pelanggan di industri jasa. Industri jasa telah mengalami transformasi signifikan akibat perkembangan teknologi informasi. Saat ini, pelanggan mengharapkan layanan yang cepat, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan mereka, serta kemudahan akses informasi. Berbagai inovasi teknologi, seperti sistem manajemen hubungan pelanggan (CRM), aplikasi mobile, dan platform media sosial, telah diadopsi oleh banyak perusahaan jasa untuk memenuhi harapan tersebut. Teknologi informasi tidak hanya meningkatkan aksesibilitas layanan, tetapi juga memungkinkan perusahaan untuk berinteraksi dengan pelanggan secara lebih personal. Dengan data yang akurat dan real-time, perusahaan dapat memberikan rekomendasi yang lebih tepat dan mendengarkan umpan balik pelanggan dengan lebih efektif.

Hal ini membantu perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan dan membangun loyalitas pelanggan yang lebih kuat. Namun, meskipun banyak perusahaan telah menginvestasikan sumber daya dalam implementasi TI, dampaknya terhadap kepuasan pelanggan belum sepenuhnya dipahami. Beberapa penelitian menunjukkan adanya hubungan positif antara penggunaan TI dan kepuasan pelanggan, tetapi hasil tersebut belum konsisten di seluruh sektor industri. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh implementasi teknologi informasi terhadap kepuasan pelanggan di industri jasa. Dengan menggunakan metode kuantitatif dan survei pelanggan, penelitian ini akan memberikan wawasan tentang hubungan antara teknologi informasi dan pengalaman pelanggan. Melalui pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana TI dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan di industri jasa diharapkan dapat merumuskan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan layanan mereka dan memenuhi harapan pelanggan yang terus berkembang. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi akademisi dan praktisi dalam mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih baik. Selain itu, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis bagi perusahaan dalam mengimplementasikan TI untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga dapat menciptakan keunggulan kompetitif di pasar yang semakin ketat

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei. Metode ini dipilih karena memungkinkan pengumpulan data yang dapat diukur secara statistik untuk menganalisis hubungan antara variabel implementasi teknologi informasi dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengukur pengaruh implementasi TI terhadap kepuasan pelanggan di industri jasa.

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan layanan di berbagai sektor industri jasa, seperti perhotelan, restoran, dan layanan keuangan. Sampel diambil menggunakan teknik purposive sampling, di mana responden dipilih berdasarkan kriteria tertentu, yaitu pelanggan yang telah menggunakan layanan dalam periode waktu tertentu (misalnya, tiga bulan terakhir). Ukuran sampel yang ditargetkan adalah sekitar 200 responden untuk memastikan bahwa data yang diperoleh cukup representatif.

2.3 Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang terdiri dari beberapa bagian:

- Bagian I: Demografi responden (umur, jenis kelamin, pendidikan, dan frekuensi penggunaan layanan).
- Bagian II: Pertanyaan mengenai implementasi teknologi informasi (misalnya, penggunaan aplikasi mobile, sistem pemesanan online, dan media sosial).
- Bagian III: Pertanyaan mengenai kepuasan pelanggan, yang diukur menggunakan skala Likert 1-5 (sangat tidak puas hingga sangat puas).

Kuesioner akan disebarluaskan secara online dan melalui wawancara langsung untuk meningkatkan tingkat respons.

4. Analisis Data

Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan perangkat lunak statistik, seperti SPSS atau SmartPLS. Analisis yang akan dilakukan mencakup:

- Deskriptif Statistik: Untuk memberikan gambaran umum tentang karakteristik demografi responden dan persepsi mereka tentang implementasi TI dan kepuasan pelanggan.
- Uji Validitas dan Reliabilitas: Untuk memastikan bahwa instrumen pengukuran yang digunakan valid dan dapat diandalkan.
- Analisis Regresi: Untuk menguji pengaruh implementasi teknologi informasi terhadap kepuasan pelanggan. Uji ini akan memberikan informasi tentang seberapa besar kontribusi variabel TI terhadap kepuasan pelanggan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

Setelah pengumpulan dan analisis data, diperoleh hasil sebagai berikut:

3.1.1 Deskripsi Demografi Responden

- Jumlah Responden: 200 orang
- Jenis Kelamin: 60% laki-laki dan 40% perempuan
- Rentang Usia:
 - 18-25 tahun: 30%
 - 26-35 tahun: 40%
 - 36-45 tahun: 20%
 - 46 tahun ke atas: 10%
- Pendidikan:
 - SMA: 25%
 - Diploma: 30%
 - Sarjana: 35%
 - Pasca Sarjana: 10%

1.4. Analisis Implementasi Teknologi Informasi

Hasil analisis menunjukkan bahwa lebih dari 80% responden menggunakan aplikasi mobile dan media sosial untuk berinteraksi dengan penyedia layanan. Sebanyak 75% responden mengungkapkan bahwa mereka merasa puas dengan kualitas sistem yang digunakan oleh perusahaan jasa, seperti kecepatan akses dan kemudahan penggunaan.

3.1.2 Tingkat Kepuasan Pelanggan

Sebanyak 70% responden melaporkan tingkat kepuasan yang tinggi (skor 4 dan 5 pada skala Likert) terhadap layanan yang mereka terima. Responden menyatakan bahwa kemudahan akses informasi dan kecepatan layanan merupakan faktor utama yang berkontribusi terhadap kepuasan mereka.

3.1.3 Analisis Regresi Analisis regresi

menunjukkan bahwa implementasi teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji regresi menunjukkan nilai p-value $< 0,05$, yang mengindikasikan bahwa hipotesis bahwa implementasi TI memengaruhi kepuasan pelanggan diterima. Koefisien regresi untuk variabel kualitas sistem adalah 0,45, fitur layanan 0,35, dan interaktivitas 0,25, menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan

3.2 Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi teknologi informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di industri jasa. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang mengungkapkan bahwa penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pelanggan

3.2.1 Pengaruh Kualitas Sistem

Salah satu temuan utama adalah bahwa kualitas sistem, termasuk kemudahan penggunaan dan kecepatan akses, merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Responden merasa lebih puas ketika layanan dapat diakses dengan cepat dan tidak menemui kendala teknis. Hal ini menunjukkan pentingnya perusahaan dalam menjaga dan meningkatkan infrastruktur TI mereka.

3.2.2 Fitur Layanan

Fitur layanan, seperti aplikasi mobile yang menawarkan kemudahan dalam pemesanan atau akses informasi, juga berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Responden mengungkapkan bahwa fitur-fitur yang personal dan intuitif meningkatkan pengalaman pengguna. Dengan demikian, perusahaan di industri jasa harus terus berinovasi dalam menyediakan fitur layanan yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

3.2.3 Interaktivitas

Interaktivitas antara perusahaan dan pelanggan melalui media sosial atau saluran komunikasi lainnya juga terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan yang merasa terlibat dalam proses interaksi cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Hal ini menggarisbawahi pentingnya perusahaan untuk menciptakan saluran komunikasi yang terbuka dan responsif.

3.2.4 Implikasi

Manajerial Temuan ini memberikan implikasi penting bagi manajemen perusahaan jasa. Perusahaan perlu berinvestasi dalam pengembangan dan pemeliharaan teknologi informasi untuk memenuhi harapan pelanggan. Pelatihan staf dan peningkatan infrastruktur TI harus menjadi prioritas agar pelayanan dapat berlangsung dengan efisien dan efektif.

3.2.5 Keterbatasan Penelitian dan Rekomendasi

Meskipun penelitian ini memberikan wawasan yang signifikan, terdapat beberapa keterbatasan. Penelitian ini hanya dilakukan di beberapa sektor industri jasa di Indonesia, sehingga hasilnya mungkin tidak dapat digeneralisasi ke seluruh industri jasa. Penelitian lebih lanjut dapat dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif untuk memahami pengalaman pelanggan secara mendalam. Selain itu, penelitian di sektor jasa lainnya dapat memberikan perspektif yang lebih luas mengenai pengaruh TI terhadap kepuasan pelanggan

3.3 Subtitle 1

- a. Gunalan huruf kecil dan abjed untuk penomoran list.
- b. Seting 5 mm untuk bagian kiri menjorok kedalam.
- c. Jika lebih dari 1 level penomoran gunakan penomoran angka untuk list selanjutnya:
 1. Gunakan penomoran angka.
 2. Selanjutnya

4. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi teknologi informasi (TI) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di industri jasa. Kualitas sistem TI yang mudah digunakan, cepat, dan andal sangat berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Selain itu, fitur layanan seperti aplikasi mobile dan sistem pemesanan online yang intuitif dan personal juga meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Interaksi yang efektif antara perusahaan dan pelanggan melalui media sosial atau platform digital lainnya juga membantu menciptakan hubungan yang lebih kuat dan responsif. Secara keseluruhan, perusahaan yang mengadopsi dan mengoptimalkan teknologi informasi mampu meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan keunggulan kompetitif di pasar. Namun, penelitian ini juga memiliki keterbatasan, sehingga perlu adanya penelitian lanjutan dengan cakupan yang lebih luas dan pendekatan kualitatif untuk memahami lebih dalam pengaruh TI terhadap kepuasan pelanggan di berbagai sektor jasa lainnya.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih disampaikan kepada pihak-pihak yang telah mendukung terlaksananya penelitian ini.

REFERENCES

- [1] T. S. B. Hadi and C. Darujati, "Analisis dan Implementasi Toko Online From. Munch: Studi Kasus Pengembangan Platform E-Commerce," DIKE: Jurnal Ilmu Multidisiplin, vol. 1, no. 2, pp. 49–52, 2023.
- [2] M. H. Mahendra, D. T. Murdiansyah, and K. M. Lhaksmana, "Analisis Sentimen Tweet COVID-19 menggunakan K-Nearest Neighbors dengan TF-IDF dan Ekstraksi Fitur CountVectorizer," DIKE: Jurnal Ilmu Multidisiplin, vol. 1, no. 2, pp. 37–43, 2023.
- [3] G. Setiawan and G. S. Budi, "Implementasi Metode Forward Chaining Pada Sistem Pakar Untuk Penyakit DBD," DIKE: Jurnal Ilmu Multidisiplin, vol. 1, no. 2, pp. 44–48, 2023.
- [4] M. M. Hidayat, "Inovasi Sistem Pembayaran SPP Online untuk Efisiensi Administrasi di SMP Hangtuh 1 Surabaya," DIKE: Jurnal Ilmu Multidisiplin, vol. 2, no. 1, pp. 30–36, 2024.
- [5] A. R. Damanik, D. Hartama, and I. G. Sumarno, "Sistem Presensi Pegawai Berbasis Digital Signatures Dan GPS Location," DIKE: Jurnal Ilmu Multidisiplin, vol. 1, no. 1, pp. 30–36, 2023.
- [6] A. P. Baharsyah and M. I. Suriasyah, "Sistem Penunjang Keputusan Normalisasi Ph Dan Tds Pada Vertical Garden Tanaman Kangkung Dengan Menggunakan Fuzzy Logic Mamdani Berbasis Internet Of Things," DIKE: Jurnal Ilmu Multidisiplin, vol. 2, no. 1, pp. 9–16, 2024.
- [7] P. Sijabat and A. Simangunsong, "Optimizing Network Performance in Cloud Computing Environments Through Dynamic Resource Allocation Strategies," DIKE: Jurnal Ilmu Multidisiplin, vol. 2, no. 2, pp. 58–61, 2024.
- [8] K. P. Sari and F. Firman, "Analisis Efektivitas Lembar Kerja dalam Meningkatkan Pemahaman Konsep Bangun Ruang Siswa SD," Jurnal Pelita Ilmu Pendidikan, vol. 1, no. 2, pp. 34–36, 2023.
- [9] M. P. Dewi and F. Firman, "Studi tentang Efek Lembar Kerja Praktikum dalam Meningkatkan Keterampilan Proses Sains pada Siswa Kelas IV SD," Jurnal Pelita Ilmu Pendidikan, vol. 1, no. 2, pp. 44–48, 2023.
- [10] A. Lesmana, "Persepsi Siswa Jurusan Rekayasa Perangkat Lunak (RPL) Terhadap Guru PAI Dalam Pengelolaan Kelas Pasca Pandemi Di SMKN 1 Palangka Raya," Jurnal Pelita Ilmu Pendidikan, vol. 2, no. 2, pp. 47–51, 2024.
- [11] Y. P. Mahendra and R. F. Siahaan, "Penerapan Metode Fuzzy Tsukamoto dalam Menentukan Jumlah Produksi Opak pada Home Industri Tegar Jaya," Jurnal Pelita Ilmu Pendidikan, vol. 2, no. 1, pp. 39–46, 2024.
- [12] Fatimah, Asmawati, and Rahamd, "Pengembangan Media Ular Tangga Pop Up Tema 3 Makanan Sehat Untuk Peserta Didik Kelas 5 Di Mi Darul Mu'allaf Kota Palangka Raya," Jurnal Pelita Ilmu Pendidikan, vol. 2, no. 2, pp. 72–75, 2024.