# PERAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN CUSTOMER SERVICE DI ERA DIGITAL

**Nia Andini**
Program Studi Administrasi Perkantoran D-3, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Pamulang, Tangerang Selatan Indonesia
Niaanya501@gmail.com

**ABSTRAK**
Di era digital, perkembangan teknologi informasi telah mendorong perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan melalui penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM). Customer service memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Penulisan ini bertujuan untuk menganalisis peran Sistem Informasi Manajemen dalam meningkatkan kualitas layanan customer service di era digital. Metode yang digunakan adalah studi literatur, yaitu dengan mengkaji berbagai jurnal, buku, dan sumber ilmiah yang berkaitan dengan Sistem Informasi Manajemen dan pelayanan pelanggan. Hasil kajian menunjukkan bahwa penerapan SIM mampu meningkatkan efisiensi kerja customer service, mempercepat akses informasi, mempermudah pengelolaan data pelanggan, serta meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam menangani keluhan maupun permintaan pelanggan. Dengan demikian, penerapan Sistem Informasi Manajemen menjadi faktor penting dalam mendukung peningkatan kualitas layanan customer service, sehingga perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta memperkuat daya saing di era digital.
Kata kunci: Sistem Informasi Manajemen, Customer Service, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Era Digital.

**ABSTRACT**
In the digital era, the rapid development of information technology has encouraged companies to improve the quality of customer service through the implementation of Management Information Systems (MIS). Customer service plays a crucial role in providing fast, accurate, and responsive assistance, which contributes to higher customer satisfaction. This paper aims to analyze the role of Management Information Systems in improving the quality of customer service in the digital era. The research employs a literature review method by examining various academic journals, books, and other scholarly sources related to Management Information Systems and customer service. The findings indicate that the implementation of MIS enhances the efficiency of customer service operations, accelerates access to information, facilitates customer data management, and improves the speed and accuracy of handling customer inquiries and complaints. Therefore, the implementation of Management Information Systems is an essential factor in improving customer service quality, enabling companies to increase customer satisfaction and strengthen their competitiveness in the digital era.
Keywords: Management Information Systems, Customer Service, Service Quality, Customer Satisfaction, Digital Era.

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, terutama di bidang bisnis dan manajemen. Kemajuan teknologi mendorong perusahaan untuk terus beradaptasi dengan perkembangan zaman agar mampu mempertahankan daya saing serta memenuhi kebutuhan pelanggan yang terus meningkat. Di era digital, informasi menjadi salah satu aset yang sangat penting bagi perusahaan karena dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan, penyusunan strategi bisnis, serta peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi dalam organisasi adalah melalui penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM). Sistem Informasi Manajemen merupakan suatu sistem yang dirancang untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyajikan informasi secara cepat, tepat, dan akurat sehingga dapat membantu pihak manajemen dalam mengambil keputusan yang efektif. Dengan adanya SIM, berbagai aktivitas operasional perusahaan dapat dilakukan secara lebih efisien karena didukung oleh data yang terintegrasi dan mudah diakses.

Dalam dunia bisnis, pelayanan kepada pelanggan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Pelanggan tidak hanya mengharapkan produk atau jasa yang berkualitas, tetapi juga pelayanan yang cepat, ramah, responsif, dan mampu memberikan solusi terhadap setiap permasalahan yang dihadapi. Oleh karena itu, perusahaan perlu memiliki sistem pelayanan yang baik agar dapat memenuhi harapan pelanggan serta menciptakan hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan.

Customer service merupakan bagian penting dalam perusahaan yang berperan sebagai penghubung antara perusahaan dengan pelanggan. Tugas utama customer service adalah memberikan informasi, menjawab pertanyaan, menangani keluhan, serta membantu pelanggan dalam memperoleh solusi atas berbagai permasalahan yang mereka alami. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh customer service akan sangat memengaruhi tingkat kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Apabila pelayanan yang diberikan kurang baik, maka pelanggan berpotensi beralih kepada perusahaan lain yang mampu memberikan pelayanan yang lebih memuaskan.

Penerapan Sistem Informasi Manajemen pada bagian customer service memberikan berbagai manfaat bagi perusahaan. Melalui sistem yang terintegrasi, data pelanggan dapat disimpan dan diakses dengan mudah sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dan akurat. Customer service juga dapat mengetahui riwayat transaksi, riwayat keluhan, serta kebutuhan pelanggan secara lebih lengkap. Hal tersebut memungkinkan perusahaan memberikan pelayanan yang lebih personal, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Selain itu, SIM juga membantu perusahaan dalam menyusun laporan, memantau kinerja pelayanan, serta mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang.

Di era digital saat ini, perkembangan teknologi juga telah mengubah cara pelanggan berinteraksi dengan perusahaan. Berbagai layanan kini dapat diakses melalui website, aplikasi, media sosial, maupun platform digital lainnya. Kondisi tersebut menuntut perusahaan untuk mampu menyediakan pelayanan yang cepat, akurat, dan tersedia


*Copyright* © 2026 Pada Penulis
(cc) BY

selama dibutuhkan pelanggan. Oleh karena itu, penerapan Sistem Informasi Manajemen menjadi salah satu strategi yang penting dalam mendukung transformasi digital perusahaan sekaligus meningkatkan kualitas layanan customer service agar mampu memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin beragam.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulisan makalah ini bertujuan untuk membahas peran Sistem Informasi Manajemen dalam meningkatkan kualitas layanan customer service di era digital. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menjelaskan manfaat penerapan SIM dalam meningkatkan efektivitas pelayanan, mempercepat proses pengelolaan informasi pelanggan, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta membantu perusahaan dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin kompetitif di era digital.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan suatu sistem yang mengintegrasikan teknologi informasi, sumber daya manusia, prosedur kerja, serta basis data untuk menghasilkan informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu guna mendukung proses pengambilan keputusan dalam organisasi. SIM berfungsi sebagai alat yang membantu perusahaan dalam mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menganalisis, dan menyajikan data menjadi informasi yang bermanfaat bagi manajemen.

Penerapan Sistem Informasi Manajemen tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga membantu perusahaan dalam merencanakan, mengendalikan, dan mengevaluasi berbagai aktivitas bisnis. Dengan adanya SIM, perusahaan dapat memperoleh informasi secara real-time sehingga proses pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan tepat. Selain itu, penggunaan SIM juga mampu mengurangi kesalahan dalam pengolahan data, meningkatkan produktivitas kerja, serta mendukung terciptanya koordinasi yang lebih baik antarbagian dalam organisasi.

### 2.2 Customer Service

Customer service merupakan salah satu fungsi penting dalam perusahaan yang bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada pelanggan, baik sebelum, selama, maupun setelah proses pembelian produk atau jasa. Customer service berperan sebagai penghubung antara perusahaan dengan pelanggan melalui pemberian informasi, penanganan pertanyaan, penyelesaian keluhan, serta pemberian solusi terhadap berbagai permasalahan yang dihadapi pelanggan.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh customer service sangat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Pelayanan yang cepat, ramah, sopan, dan profesional akan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Sebaliknya, pelayanan yang lambat atau kurang responsif dapat menurunkan citra perusahaan dan menyebabkan pelanggan beralih kepada kompetitor. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus meningkatkan kualitas customer service melalui pelatihan sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi informasi agar pelayanan yang diberikan semakin efektif dan efisien.

### 2.3 Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Customer Service

Sistem Informasi Manajemen memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung aktivitas customer service. Melalui SIM, seluruh data pelanggan dapat tersimpan

secara terintegrasi sehingga memudahkan petugas dalam mengakses informasi yang dibutuhkan. Informasi seperti identitas pelanggan, riwayat transaksi, riwayat keluhan, hingga status penyelesaian masalah dapat diperoleh dengan cepat sehingga proses pelayanan menjadi lebih efektif.
Selain mempermudah akses informasi, SIM juga membantu customer service dalam memberikan respons yang lebih cepat dan akurat terhadap setiap pertanyaan maupun keluhan pelanggan. Sistem ini memungkinkan perusahaan melakukan pencatatan setiap interaksi pelanggan sehingga pelayanan menjadi lebih konsisten dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Informasi yang tersimpan dalam sistem juga dapat dimanfaatkan oleh manajemen untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, mengidentifikasi permasalahan yang sering terjadi, serta menyusun strategi peningkatan layanan secara berkelanjutan.
Penerapan SIM juga mendukung terciptanya komunikasi yang lebih baik antara perusahaan dengan pelanggan. Dengan adanya sistem yang terintegrasi, perusahaan dapat memberikan pelayanan yang lebih personal, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan.

### 2.4 Era Digital dan Kualitas Layanan

Perkembangan teknologi digital telah mengubah cara perusahaan memberikan pelayanan kepada pelanggan. Saat ini pelanggan mengharapkan layanan yang cepat, mudah diakses, akurat, serta tersedia melalui berbagai media digital seperti website, aplikasi, media sosial, email, maupun layanan pesan instan. Kondisi tersebut mendorong perusahaan untuk terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu memenuhi harapan pelanggan yang semakin tinggi.
Dalam menghadapi era digital, penerapan Sistem Informasi Manajemen menjadi salah satu strategi yang penting untuk meningkatkan kualitas layanan customer service. SIM memungkinkan perusahaan mengelola informasi pelanggan secara lebih efektif, mempercepat proses pelayanan, meningkatkan ketepatan penyampaian informasi, serta mempermudah koordinasi antarbagian dalam organisasi. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi juga membantu perusahaan dalam melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan berdasarkan data yang diperoleh dari sistem.
Dengan penerapan Sistem Informasi Manajemen yang efektif, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, memperkuat loyalitas pelanggan, meningkatkan efisiensi operasional, serta menciptakan keunggulan kompetitif di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat. Oleh karena itu, pemanfaatan SIM menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung keberhasilan perusahaan di era digital.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur (library research) dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode studi literatur dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengkaji, memahami, serta menganalisis berbagai teori, konsep, hasil penelitian terdahulu, dan informasi ilmiah yang berkaitan dengan Sistem Informasi Manajemen (SIM) serta perannya dalam meningkatkan kualitas layanan customer service di era digital. Pendekatan deskriptif kualitatif digunakan untuk memberikan gambaran secara sistematis mengenai hubungan antara penerapan


*Copyright* © 2026 Pada Penulis

Sistem Informasi Manajemen dengan peningkatan efektivitas pelayanan kepada pelanggan berdasarkan berbagai sumber ilmiah yang telah dipublikasikan.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari berbagai referensi ilmiah seperti buku, jurnal nasional maupun internasional, artikel ilmiah, prosiding, hasil penelitian terdahulu, serta sumber-sumber terpercaya lainnya yang relevan dengan topik penelitian. Referensi yang digunakan dipilih berdasarkan kesesuaian dengan tema penelitian, kredibilitas penulis, kualitas penerbit, serta keterbaruan informasi sehingga data yang diperoleh dapat dijadikan dasar dalam menyusun pembahasan yang objektif dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademis.
Proses pengumpulan data dilakukan melalui beberapa tahapan. Tahap pertama adalah melakukan penelusuran literatur dari berbagai sumber yang membahas Sistem Informasi Manajemen, customer service, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, serta perkembangan teknologi informasi di era digital. Tahap kedua adalah melakukan seleksi terhadap sumber-sumber yang dianggap paling relevan dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data yang telah diperoleh dikelompokkan berdasarkan topik pembahasan agar memudahkan proses analisis serta penyusunan hasil penelitian secara sistematis.
Teknik pengumpulan data dilakukan melalui proses penelaahan dokumen (document review), yaitu dengan membaca, memahami, mencatat, membandingkan, dan mengidentifikasi informasi penting dari berbagai referensi yang berkaitan dengan penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam kegiatan customer service. Data yang telah terkumpul kemudian diklasifikasikan sesuai dengan fokus penelitian, yaitu mengenai pemanfaatan SIM dalam meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat proses penyampaian informasi, mempermudah pengelolaan data pelanggan, meningkatkan efisiensi operasional perusahaan, serta mendukung proses pengambilan keputusan manajemen.
Selanjutnya, data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Analisis dilakukan dengan cara membandingkan teori dari berbagai sumber, mengidentifikasi persamaan maupun perbedaan pendapat para ahli, kemudian menghubungkan hasil penelitian terdahulu dengan kondisi penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam dunia bisnis saat ini. Hasil analisis tersebut kemudian disusun secara sistematis sehingga menghasilkan pembahasan yang logis, komprehensif, dan sesuai dengan tujuan penelitian.
Melalui pendekatan ini, penelitian tidak hanya mendeskripsikan konsep-konsep yang berkaitan dengan Sistem Informasi Manajemen, tetapi juga menjelaskan bagaimana penerapan SIM mampu meningkatkan kualitas pelayanan customer service melalui pengelolaan informasi yang lebih efektif, peningkatan kecepatan pelayanan, kemudahan akses data pelanggan, serta peningkatan akurasi dalam menangani berbagai kebutuhan dan keluhan pelanggan. Selain itu,
penelitian ini juga memberikan gambaran mengenai manfaat penggunaan SIM dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun loyalitas pelanggan, serta memperkuat daya saing perusahaan di era digital.
Dengan menggunakan metode studi literatur, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pentingnya penerapan

Sistem Informasi Manajemen sebagai salah satu strategi dalam meningkatkan kualitas layanan customer service. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa, peneliti, maupun perusahaan yang ingin memahami manfaat Sistem Informasi Manajemen dalam mendukung efektivitas pelayanan, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta menghadapi tantangan perkembangan teknologi dan persaingan bisnis yang semakin dinamis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil kajian dari berbagai literatur, penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) memberikan kontribusi yang sangat signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan customer service di era digital. Perusahaan yang telah menerapkan SIM mampu mengelola informasi pelanggan secara lebih terstruktur, sistematis, dan terintegrasi sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat, akurat, efektif, dan efisien. Informasi penting seperti identitas pelanggan, riwayat transaksi, riwayat komunikasi, serta data keluhan dapat diakses secara langsung oleh petugas customer service melalui sistem yang telah tersedia. Dengan demikian, petugas dapat memahami kebutuhan pelanggan secara lebih mendalam dan memberikan solusi yang lebih tepat sesuai dengan permasalahan yang dihadapi.

Penerapan Sistem Informasi Manajemen juga memberikan kemudahan dalam proses penyimpanan serta pengelolaan data pelanggan. Sebelum adanya sistem yang terintegrasi, banyak perusahaan masih melakukan pencatatan secara manual sehingga berpotensi menimbulkan kesalahan pencatatan, kehilangan data, maupun keterlambatan dalam proses pelayanan. Melalui SIM, seluruh data pelanggan tersimpan dalam basis data yang terorganisir sehingga lebih mudah diakses, diperbarui, dan digunakan sebagai bahan evaluasi pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi mampu meningkatkan kualitas pengelolaan data sekaligus mengurangi risiko terjadinya kesalahan administrasi.

Selain itu, penerapan SIM sangat mendukung efektivitas kerja customer service dalam menangani berbagai pertanyaan, keluhan, maupun permintaan pelanggan. Dengan adanya sistem yang terintegrasi, proses pencarian informasi tidak lagi dilakukan secara manual sehingga waktu pelayanan menjadi lebih singkat. Customer service dapat memberikan jawaban secara cepat berdasarkan data yang tersedia tanpa harus melakukan pencarian dokumen secara berulang. Dampaknya, pelanggan memperoleh pelayanan yang lebih responsif, sementara perusahaan mampu meningkatkan produktivitas karyawan serta mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pengolahan informasi.

Di era digital saat ini, pelanggan memiliki ekspektasi yang semakin tinggi terhadap kualitas pelayanan. Mereka menginginkan layanan yang mudah diakses, cepat, akurat, serta mampu memberikan solusi dalam waktu yang singkat. Pelanggan juga mengharapkan berbagai layanan dapat diakses melalui media digital seperti website, aplikasi mobile, email, media sosial, maupun layanan pesan instan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Sistem Informasi Manajemen menjadi salah satu solusi yang efektif karena mampu mengintegrasikan berbagai informasi penting yang dibutuhkan customer service dalam memberikan pelayanan secara optimal.


*Copyright* © 2026 Pada Penulis
(cc) BY

Hasil kajian juga menunjukkan bahwa penerapan SIM memberikan manfaat yang besar bagi pihak manajemen perusahaan dalam proses pengambilan keputusan. Data yang tersimpan dalam sistem dapat diolah menjadi informasi yang berguna untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan, jenis keluhan yang paling sering muncul, waktu respons pelayanan, tingkat penyelesaian masalah, serta kinerja customer service. Informasi tersebut dapat dijadikan dasar dalam menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan, melakukan evaluasi terhadap proses bisnis, serta merancang inovasi layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Selain mendukung pelayanan pelanggan, Sistem Informasi Manajemen juga berperan dalam meningkatkan koordinasi antarbagian di dalam perusahaan. Informasi yang tersimpan dalam sistem dapat diakses oleh bagian lain sesuai dengan kewenangannya sehingga komunikasi antarunit kerja menjadi lebih efektif. Kondisi ini membantu perusahaan dalam mempercepat proses penyelesaian masalah pelanggan karena setiap bagian dapat bekerja berdasarkan informasi yang sama dan selalu diperbarui. Dengan demikian, pelayanan kepada pelanggan menjadi lebih terintegrasi dan mampu memberikan pengalaman yang lebih baik.

Meskipun memberikan berbagai manfaat, implementasi Sistem Informasi Manajemen juga menghadapi beberapa tantangan. Beberapa perusahaan masih mengalami kendala dalam hal biaya investasi teknologi, kesiapan infrastruktur, keamanan data pelanggan, serta kemampuan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem secara optimal. Selain itu, proses perubahan dari sistem manual menuju sistem digital sering kali memerlukan waktu dan penyesuaian yang tidak singkat. Oleh karena itu, perusahaan perlu memberikan pelatihan secara berkala kepada karyawan, melakukan pembaruan sistem sesuai perkembangan teknologi, serta menerapkan kebijakan keamanan informasi yang ketat agar data pelanggan tetap terlindungi.

Perusahaan juga perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap efektivitas Sistem Informasi Manajemen yang digunakan. Evaluasi tersebut bertujuan untuk mengetahui apakah sistem telah mampu memenuhi kebutuhan perusahaan dan pelanggan. Hasil evaluasi dapat digunakan sebagai dasar dalam melakukan pengembangan sistem, penambahan fitur layanan, maupun peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan sehingga perusahaan mampu mempertahankan keunggulan kompetitif di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat.

Secara keseluruhan, hasil kajian menunjukkan bahwa Sistem Informasi Manajemen memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan customer service. Dengan dukungan teknologi informasi yang terintegrasi, perusahaan dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, akurat, responsif, dan efisien sehingga mampu meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan. Selain itu, SIM juga membantu perusahaan dalam meningkatkan produktivitas kerja, memperbaiki proses pengambilan keputusan, memperkuat koordinasi antarbagian, serta mendukung transformasi digital perusahaan. Oleh karena itu, penerapan Sistem Informasi Manajemen menjadi salah satu strategi yang sangat penting bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memperkuat daya saing di era digital yang terus berkembang.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan melalui kajian berbagai literatur, dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Manajemen (SIM) memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan customer service di era digital. Penerapan SIM mampu membantu perusahaan dalam mengelola data pelanggan secara terintegrasi, mempercepat proses penyampaian informasi, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Dengan adanya sistem yang terorganisir dengan baik, customer service dapat memberikan respons yang lebih cepat, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan sehingga mampu meningkatkan tingkat kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

Selain memberikan manfaat dalam proses pelayanan, Sistem Informasi Manajemen juga berperan penting dalam mendukung kegiatan operasional perusahaan secara keseluruhan. Informasi yang dihasilkan oleh SIM dapat dimanfaatkan oleh pihak manajemen sebagai dasar dalam proses pengambilan keputusan, penyusunan strategi bisnis, evaluasi kualitas pelayanan, serta pengembangan inovasi layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Data yang tersimpan secara sistematis juga membantu perusahaan dalam mengidentifikasi berbagai permasalahan yang sering terjadi sehingga dapat segera dilakukan tindakan perbaikan secara tepat dan berkelanjutan.
Hasil kajian juga menunjukkan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen memberikan dampak positif terhadap peningkatan produktivitas kerja customer service. Dengan sistem yang terintegrasi, proses pencarian data pelanggan menjadi lebih mudah, penyelesaian keluhan dapat dilakukan dengan lebih cepat, serta koordinasi antarbagian dalam perusahaan menjadi lebih efektif. Kondisi tersebut tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga mampu menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih baik sehingga perusahaan dapat membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan.
Meskipun demikian, penerapan Sistem Informasi Manajemen juga memerlukan kesiapan dari berbagai aspek, seperti infrastruktur teknologi yang memadai, sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dalam mengoperasikan sistem, serta kebijakan keamanan informasi yang mampu melindungi data pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus melakukan investasi dalam pengembangan teknologi, meningkatkan kemampuan karyawan melalui pelatihan secara berkala, serta melakukan evaluasi dan pembaruan sistem agar mampu mengikuti perkembangan teknologi informasi yang terus berubah.
Di era digital yang ditandai dengan persaingan bisnis yang semakin ketat dan meningkatnya harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan, pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan. Perusahaan yang mampu memanfaatkan SIM secara optimal akan memiliki peluang yang lebih besar untuk meningkatkan efisiensi operasional, memperbaiki kualitas pelayanan, mempertahankan loyalitas pelanggan, serta menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.
Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen merupakan salah satu strategi yang sangat penting dalam menciptakan layanan customer service yang efektif, efisien, responsif, dan berkualitas. Keberhasilan penerapan SIM tidak hanya memberikan manfaat bagi perusahaan


*Copyright* © 2026 Pada Penulis

dalam meningkatkan kinerja organisasi, tetapi juga memberikan nilai tambah bagi pelanggan melalui pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan memuaskan. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus mengembangkan dan mengoptimalkan pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen agar mampu menghadapi tantangan serta memanfaatkan peluang yang muncul di era digital secara maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

Kadir, Abdul. Pengenalan Sistem Informasi. (2014). Pengenalan Sistem Informasi (Edisi Revisi). Yogyakarta: Andi.

Laudon, Kenneth C. & Laudon, Jane P. Management Information Systems: Managing the Digital Firm. (2020). Management Information Systems: Managing the Digital Firm (16th ed.). Pearson.

Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. Marketing Management. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson Education.

Tjiptono, Fandy. Strategi Pemasaran. (2019). Strategi Pemasaran (Edisi 4). Yogyakarta: Andi.

Humaira, B., & Firdaus, R. Meningkatkan Pelayanan Pelanggan dengan Sistem Informasi Manajemen: Membangun Loyalitas dan Keunggulan Kompetitif. (2024). Jurnal Manajemen Kewirausahaan dan Teknologi, 1(2).

Martua, J. K. S., & Selo. Kajian Penggunaan Sistem Informasi Customer Service dengan Technology Acceptance Model (Studi Kasus pada PT Smartfren Semarang). (2013). Jurnal Nasional Teknik Elektro dan Teknologi Informasi, 2(3), 14–19.

Nasution, M. F. A., Suendri, & Harahap, A. M. Customer Service Information System Using Dynamic Priority Scheduling Algorithm at PT Sumatra Sistem Integrasi. (2023). Journal of Information Systems and Technology Research, 2(1), 25–37.

Sunarya, P. A., Astuti, N. W., & Anjani, R. D. Perancangan Sistem Customer Relationship Management terhadap Keluhan Pelanggan pada PT Prospera Perwira Utama. (2022). Journal Sensi, 8(1).

Puspitasari, I., Rohmat, M., & Lubis, M. Transformasi Customer Communication Management Berbasis Teknologi Digital: Studi Kasus OCA Platform