



STRATEGI PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN YANG BERPUSAT PADA PELANGGAN

CUSTOMER-CENTRIC MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM DEVELOPMENT STRATEGY

Dera Safitri¹, Rayyan Firdaus²

Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Malikussaleh

Email : dera.220420184@mhs.unimal.ac.id¹, Rayyan@unimal.ac.id²

Article Info

Article history :

Received : 15-06-2024

Revised : 17-06-2024

Accepted : 20-06-2024

Published: 23-06-2024

Abstract

A customer-centric management information system development strategy improves organizational performance by providing timely and relevant information to customers. This article describes strategies for developing customer-centric management information systems and provides insights into the role of information and communication technology in improving information quality.

Keywords: *Development strategy, management information systems, customers*

Abstrak

Strategi pengembangan sistem informasi manajemen yang berpusat pada pelanggan meningkatkan kinerja organisasi dengan memberikan informasi yang tepat waktu dan relevan kepada pelanggan. Artikel ini menjelaskan strategi untuk mengembangkan sistem informasi manajemen yang berpusat pada pelanggan dan memberikan wawasan tentang peran teknologi informasi dan komunikasi dalam meningkatkan kualitas informasi

Kata Kunci: *Strategi pengembangan, sistem informasi manajemen, pelanggan*

PENDAHULUAN

Di era globalisasi, perusahaan harus mampu memberikan informasi yang tepat waktu dan relevan kepada pelanggannya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan daya saing. Sistem informasi manajemen yang berpusat pada pelanggan (MIS) membantu perusahaan mencapai tujuan ini dengan menyediakan informasi yang akurat dan berguna. Artikel ini menjelaskan strategi pengembangan SIM berdasarkan kebutuhan pelanggan dan memberikan pengetahuan tentang peran teknologi informasi dan komunikasi dalam meningkatkan kualitas informasi.

Di era dimana teknologi informasi menjadi tulang punggung kesuksesan bisnis, sistem informasi manajemen (SIM) yang berpusat pada pelanggan telah menjadi kunci utama untuk mempertahankan dan meningkatkan keunggulan kompetitif. Mengingat pesatnya perkembangan teknologi dan perubahan perilaku konsumen yang dinamis, perusahaan dituntut untuk tidak hanya memahami kebutuhan pelanggan, namun juga meresponsnya dengan lebih cepat dan akurat.



Pengembangan SIM yang berpusat pada pelanggan bukan lagi sekadar opsi tambahan, namun merupakan kebutuhan bagi bisnis yang ingin mempertahankan keunggulannya di pasar global yang semakin kompetitif.

Pendekatan ini berarti bahwa dengan menggunakan data dan informasi, perusahaan dapat menciptakan nilai tambah yang signifikan dengan tidak hanya memahami tetapi juga mengantisipasi kebutuhan pelanggan.

Artikel ini menjelaskan beberapa strategi utama pengembangan kartu SIM yang berpusat pada pelanggan, mulai dari pemahaman mendalam tentang kebutuhan pelanggan hingga integrasi data komprehensif dan personalisasi layanan dan pengalaman pelanggan. Dengan menerapkan strategi tersebut, kami berharap perusahaan dapat membangun landasan yang kokoh untuk meningkatkan keterlibatan pelanggan, memperkuat loyalitas merek, dan menciptakan diferensiasi kompetitif yang berkelanjutan.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan teknik survei dan analisis data untuk mengumpulkan data kepuasan pelanggan dan kualitas informasi yang diberikan oleh SIM yang berorientasi pelanggan.

Adapun metode yang digunakan sebagai berikut:

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam artikel ini adalah deskriptif dan kualitatif.

Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk memahami dan menguraikan strategi pengembangan sistem informasi manajemen (SIM) yang berorientasi pelanggan.

2. Sumber Data

- a. Data Primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan profesional sistem informasi terkait, manajer TI, dan pengguna akhir (pelanggan)
- b. Data sekunder diperoleh melalui penelitian literatur, makalah academies, jurnal, buku, dan dokumen perusahaan terkait pengembangan SIM

3. Teknik Pengumpulan Data

- a. Wawancara mendalam dilakukan terhadap para ahli dan praktisi di bidang sistem informasi manajemen dan beberapa klien untuk memperoleh sudut pandang yang komprehensif
- b. Observasi Kami mengamati langsung penerapan sistem informasi manajemen di suatu perusahaan dan menggunakannya sebagai studi kasus
- c. Studi Dokumen: Analisis dokumen internal, laporan bisnis, dan modul pelatihan terkait sistem informasi manajemen

4. Prosedur Penelitian Rencana

- a. Penelitian Menyusun rencana penelitian dan menetapkan tujuan penelitian
- b. Identifikasi perusahaan atau organisasi yang akan digunakan sebagai studi kasus
- c. Membuat panduan wawancara dan kuesioner observasi.
- d. Pengumpulan Data Melakukan wawancara mendalam dengan pakar dan praktisi sistem informasi manajemen Pantau penggunaan SIM perusahaan Anda Mengumpulkan dan



- menganalisis dokumen terkait.
- e. Analisis Data diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumen dianalisis secara tematis
 - f. Identifikasi pola dan tema utama yang muncul dalam strategi pengembangan SIM yang berpusat pada pelanggan.
 - g. Interpretasi dan Penyusunan Laporan Menyiapkan interpretasi hasil analisis data
 - h. Membuat laporan penelitian berupa karya ilmiah
5. Validitas dan Reliabilitas Validitas
- Meningkatkan validitas temuan dengan melakukan triangulasi data dari berbagai sumber (wawancara, observasi, dokumen). Keandalan yang digunakan panduan wawancara dan kuesioner standar untuk memastikan konsistensi dalam pengumpulan dan analisis data
6. Etika Penelitian Mohon mendapat izin dari perusahaan atau organisasi yang akan menjadi subjek penelitian Anda Menjaga kerahasiaan dan anonimitas responden.
- Laporkan hasil penelitian Anda secara jujur dan transparan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mengembangkan SIM yang berpusat pada pelanggan memerlukan perencanaan yang matang dan strategi yang tepat Strategi ini melibatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengumpulkan, memproses, dan menampilkan data secara efektif. Dalam pengembangan SIM, manusia memegang peranan yang sangat penting dalam mengoperasikan sistem dan memberikan informasi yang berguna kepada pelanggan.

1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen yang Berpusat pada Pelanggan (SIM) Menjelaskan konsep MIS yang berpusat pada pelanggan. Informasi yang dikumpulkan dan dianalisis ditujukan untuk memahami kebutuhan, preferensi, dan perilaku pelanggan
2. Pentingnya Customer Centricity dalam Pengembangan SIM Membahas pentingnya mengutamakan kebutuhan pelanggan dalam pengembangan sistem informasi manajemen, termasuk manfaat meningkatkan kepuasan, retensi, dan loyalitas pelanggan
3. Strategi Pengembangan SIM yang Berpusat pada Pelanggan Merinci strategi yang dapat Anda gunakan untuk mengembangkan SIM yang berpusat pada pelanggan, termasuk mengumpulkan data pelanggan, menganalisis perilaku pelanggan, dan menerapkan teknologi pendukung
4. Studi Kasus atau Implementasinya Menyajikan contoh penerapan strategi pengembangan SIM yang berpusat pada pelanggan dan hasil yang dicapai di berbagai industri dan organisasi
5. Tantangan dan Hambatan Identifikasi tantangan dan hambatan yang dapat terjadi ketika mengembangkan dan mengimplementasikan kartu SIM yang berpusat pada pelanggan, seperti masalah keamanan data dan keterbatasan sumber daya
6. Rekomendasi untuk Masa Depan Rekomendasi untuk mengembangkan SIM yang berpusat pada pelanggan secara lebih efektif dan berkelanjutan, termasuk fokus pada inovasi teknologi dan peningkatan komunikasi antara organisasi dan pelanggannya.



7. Memahami Secara Mendalam Kebutuhan Pelanggan Anda Penting untuk memulai dengan pemahaman mendalam tentang kebutuhan dan preferensi pelanggan Anda. Hal ini dapat dilakukan melalui riset, analisis data transaksi, dan interaksi pelanggan secara langsung
8. Informasi yang dikumpulkan dapat diintegrasikan ke dalam sistem informasi manajemen untuk menciptakan profil pelanggan yang lebih akurat dan rinci.
9. Integrasi Data Holistik Strategi pengembangan MIS yang efektif memerlukan integrasi data secara holistik dari berbagai sumber data internal perusahaan, seperti penjualan, inventaris, dan layanan pelanggan, harus digabungkan dengan data eksternal, seperti tren industri dan perilaku konsumen, untuk memberikan gambaran komprehensif tentang pelanggan.. Dengan menggunakan teknologi big data dan analisis prediktif, perusahaan dapat mengidentifikasi pola perilaku yang dapat meningkatkan layanan pelanggan.
10. Personalisasi Layanan dan Pengalaman Pelanggan Pengembangan MIS yang berpusat pada pelanggan juga mencakup personalisasi layanan dan pengalaman pelanggan Data yang dikumpulkan memungkinkan perusahaan untuk menyesuaikan produk, layanan, dan komunikasi dengan preferensi pribadi pelanggan. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga memperkuat loyalitas merek.
11. Meningkatkan daya tanggap dan kecepatan Keberhasilan strategi SIM yang berpusat pada pelanggan juga bergantung pada daya tanggap dan kecepatan sistem dalam memberikan informasi yang relevan dan tepat waktu dengan membangun infrastruktur TI yang kuat dan fleksibel, perusahaan dapat merespons permintaan pelanggan dengan cepat, memberikan solusi yang lebih efektif, dan mengurangi waktu respons masalah.
12. Evaluasi dan Pemutakhiran Secara Berkala Terakhir, penting untuk melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja sistem informasi manajemen yang telah diterapkan melakukan pembaruan sistem, beradaptasi dengan perubahan kebutuhan pelanggan, dan mengatasi kerentanan yang teridentifikasi merupakan langkah penting untuk menjaga strategi yang berpusat pada pelanggan tetap relevan dan efektif

Dengan menerapkan strategi ini, perusahaan dapat membangun dan mengelola sistem informasi manajemen yang tidak hanya mendukung operasional sehari-hari tetapi juga meningkatkan interaksi dengan pelanggan. Hal ini meningkatkan kepuasan pelanggan, mengurangi biaya operasional dan meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan di pasar digital yang semakin global.

KESIMPULAN

Ringkasan dan pendahuluan artikel ini menyajikan strategi untuk mengembangkan sistem informasi manajemen yang berpusat pada pelanggan yang meningkatkan kinerja organisasi dengan menyediakan informasi yang tepat waktu dan relevan kepada pelanggan. Hal ini juga menguraikan pentingnya teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas informasi sistem informasi manajemen yang berpusat pada pelanggan. Metode penelitian yang digunakan meliputi teknik survei, analisis data, pendekatan deskriptif dan kualitatif. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari wawancara mendalam dengan para profesional sistem informasi, manajer TI, dan pengguna akhir, serta data sekunder yang diperoleh dari tinjauan literatur dan dokumen perusahaan yang relevan. Artikel ini menjelaskan konsep sistem informasi manajemen customer-centric, pentingnya customer-centricity dalam pengembangan SIM, strategi yang dapat



digunakan untuk pengembangan SIM customer-centric, contoh implementasi, dan kemungkinan tantangannya Mengatasi hal ini dan membuat rekomendasi untuk masa depan Singkatnya, mengembangkan sistem informasi manajemen yang berpusat pada pelanggan meningkatkan kepuasan pelanggan dan kualitas informasi dengan menyediakan informasi yang tepat waktu dan relevan Strategi pengembangan SIM memerlukan perencanaan yang matang dan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Yuliana, W. (2017). Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *Journal Administrasi Negara*, 5(3), 6228.
- Ruth Molly, Meyrolen Itaar. (2021). Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. *Journal of Software Engineering Ampera*, 2(2), 95-96.
- I Putu Widiana Putra. (2021). Peran Sistem Informasi Manajemen dan Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kinerja. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 3(12), 2471-2482.
- Ilham. (2021). Peran Teknologi Informasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Kompasiana*.
- Farid Bintoro Aji, Edi Abdurachman. (2021). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen, Pelayanan, Dan Kepemimpinan Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kota Tangerang. *Journal of Computer Science*, 2858.
- Laudon, K.C., & Laudon, J.P. (2016). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. Pearson.
- Turban, E., & Volonino, L. (2017). *Information Technology for Management: On-Demand Strategies for Performance, Growth, and Sustainability*. John Wiley & Sons.