

EVALUASI DAMPAK IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DI SEKTOR PARIWISATA UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN

Dika Kurnia Putra¹, M. Abdullah Maulana Malik Al Banjary², Muhammad Syahrul³, Galeh Tri Permono⁴, Sodikun As⁵, Sulistiyo Nugroho⁶

Teknik Informatika, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Indonesia

E-mail: kurniadika20@gmail.com¹, anangmalik23@gmail.com², muchsyahrul@gmail.com³, tri.galeh@gmail.com⁴, sodiq.sambleh@gmail.com⁵, sulistiyo0021@gmail.com⁶

Abstrak - Penelitian ini mengevaluasi dampak implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam sektor pariwisata terhadap peningkatan kualitas layanan. SIM adalah alat penting yang membantu pengelolaan data dan informasi dalam organisasi untuk mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik dan efisien. Studi ini menggabungkan metode kualitatif dan kuantitatif untuk mengukur efektivitas SIM dalam pengelolaan operasional dan pelayanan kepada wisatawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIM mampu meningkatkan efisiensi operasional, kepuasan pelanggan, dan daya saing destinasi wisata. Dalam hal efisiensi operasional, SIM membantu mempercepat proses reservasi, mengelola inventaris dengan lebih baik, dan meningkatkan pengelolaan sumber daya manusia. Penggunaan SIM juga berdampak positif pada kepuasan pelanggan, dimana wisatawan merasakan layanan yang lebih cepat dan informasi yang lebih akurat. Penelitian ini juga mengidentifikasi tantangan dan hambatan dalam penerapan SIM, termasuk biaya implementasi yang tinggi dan resistensi dari staf yang kurang familiar dengan teknologi. Rekomendasi diberikan untuk meningkatkan efektivitas implementasi SIM, termasuk pentingnya pelatihan dan perubahan manajemen.

Kata Kunci: *Sistem Informasi Manajemen, Sektor Pariwisata, Kualitas Layanan, Efisiensi Operasional, Kepuasan Pelanggan*

Abstract - This research evaluates the impact of Management Information Systems (MIS) implementation in the tourism sector on service quality improvement. MIS is a crucial tool that aids in data and information management within organizations to support better and more efficient decision-making. This study combines qualitative and quantitative methods to measure the effectiveness of MIS in operational management and service delivery to tourists. The findings indicate that the implementation of MIS enhances operational efficiency, customer satisfaction, and the competitiveness of tourist destinations. Regarding operational efficiency, MIS accelerates reservation processes, improves inventory management, and enhances human resource management. The use of MIS also positively affects customer satisfaction, as tourists experience faster service and more accurate information. The research also identifies challenges and barriers in MIS implementation, including high implementation costs and resistance from staff less familiar with technology. Recommendations are provided to enhance the effectiveness of MIS implementation, emphasizing the importance of training and management changes.

Keywords: *Management Information Systems, Tourism Sector, Service Quality, Operational Efficiency, Customer Satisfaction.*

1. PENDAHULUAN

Sektor pariwisata merupakan salah satu industri terbesar dan paling dinamis di dunia. Dengan semakin berkembangnya teknologi informasi, pengelola destinasi wisata dituntut untuk memanfaatkan teknologi ini untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan. Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah salah satu solusi teknologi yang dapat membantu mencapai tujuan tersebut. SIM merupakan sistem yang dirancang untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola, dan menganalisis data guna mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik dalam organisasi. Dalam konteks pariwisata, SIM memainkan peran penting dalam mengelola berbagai aspek operasional seperti reservasi, manajemen inventaris, dan layanan pelanggan. Penggunaan SIM dapat membantu destinasi wisata untuk merespons dengan cepat perubahan permintaan wisatawan dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap dampak implementasi SIM dalam sektor pariwisata sangat penting untuk memahami bagaimana teknologi ini dapat meningkatkan kinerja destinasi wisata.



Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengevaluasi dampak implementasi SIM terhadap kualitas layanan di sektor pariwisata. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi tantangan dan hambatan dalam penerapan SIM serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas implementasi SIM. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap literatur mengenai penggunaan teknologi informasi di sektor pariwisata dan menawarkan wawasan praktis bagi pengelola destinasi wisata.

Studi ini menggabungkan metode kualitatif dan kuantitatif untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai dampak SIM. Data kualitatif dikumpulkan melalui wawancara dengan manajer dan staf di beberapa destinasi wisata yang telah menerapkan SIM. Data kuantitatif diperoleh melalui survei terhadap wisatawan untuk mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru mengenai bagaimana teknologi informasi dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan di sektor pariwisata. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengelola destinasi wisata dalam merancang dan mengimplementasikan strategi teknologi informasi yang efektif.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Sistem Informasi Manajemen (SIM)

SIM merupakan sistem yang digunakan untuk mengumpulkan, menyimpan, dan menganalisis data guna mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik dalam organisasi. Dalam konteks pariwisata, SIM membantu mengelola berbagai aspek operasional seperti reservasi, manajemen inventaris, dan layanan pelanggan. Menurut Laudon dan Laudon (2020), SIM memainkan peran penting dalam mengintegrasikan berbagai fungsi dalam organisasi dan menyediakan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan yang efektif.

2.2 Kualitas Layanan dalam Pariwisata

Kualitas layanan adalah faktor kunci dalam menarik dan mempertahankan wisatawan. Faktor-faktor seperti kecepatan layanan, ketepatan informasi, dan kepuasan pelanggan memainkan peran penting dalam menentukan pengalaman wisatawan. Parasuraman et al. (1985) mengembangkan model SERVQUAL yang mengidentifikasi lima dimensi kualitas layanan: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

2.3 Dampak Teknologi Informasi dalam Pariwisata

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa teknologi informasi memiliki dampak signifikan terhadap sektor pariwisata. Teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi operasional, menyediakan pengalaman pelanggan yang lebih baik, dan memungkinkan pengelola destinasi untuk menyesuaikan layanan dengan kebutuhan dan preferensi wisatawan (World Tourism Organization, 2021).

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode campuran, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif dikumpulkan melalui wawancara dengan manajer dan staf di beberapa destinasi wisata yang telah menerapkan SIM. Data kuantitatif diperoleh melalui survei terhadap wisatawan untuk mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

3.1 Metode Pengumpulan Data

3.1.1 Wawancara



Wawancara dilakukan dengan manajer dan staf di lima destinasi wisata yang berbeda untuk mendapatkan pandangan mereka tentang implementasi SIM dan dampaknya terhadap operasional dan layanan.

3.1.2 Survei

Survei dilakukan terhadap 200 wisatawan yang telah mengunjungi destinasi wisata yang menggunakan SIM. Kuesioner dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap berbagai aspek layanan yang dipengaruhi oleh SIM.

3.2 Analisis Data

Data kualitatif dianalisis menggunakan metode analisis tematik, sedangkan data kuantitatif dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan inferensial. Uji reliabilitas dan validitas juga dilakukan untuk memastikan keandalan dan keakuratan data.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Dampak terhadap Efisiensi Operasional

Implementasi SIM terbukti meningkatkan efisiensi operasional di destinasi wisata. Proses reservasi menjadi lebih cepat dan akurat, manajemen inventaris lebih terkendali, dan pengelolaan sumber daya manusia menjadi lebih efektif. Data wawancara menunjukkan bahwa SIM membantu dalam mengurangi kesalahan manual dan mempercepat proses administrasi.

4.2 Dampak terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil survei menunjukkan peningkatan signifikan dalam kepuasan pelanggan setelah penerapan SIM. Wisatawan merasakan layanan yang lebih cepat dan informasi yang lebih akurat. Hal ini meningkatkan keseluruhan pengalaman mereka di destinasi wisata. Berdasarkan model SERVQUAL, peningkatan terjadi pada dimensi responsiveness, reliability, dan tangibles.

4.3 Dampak terhadap Daya Saing

Penerapan SIM juga meningkatkan daya saing destinasi wisata. Destinasi yang telah mengimplementasikan SIM mampu menawarkan layanan yang lebih baik dan lebih cepat dibandingkan dengan yang belum menerapkan. Data menunjukkan bahwa destinasi dengan SIM memiliki tingkat kunjungan yang lebih tinggi dan ulasan positif yang lebih banyak di platform daring.

4.4 Tantangan dan Hambatan dalam Penerapan SIM

Beberapa tantangan yang dihadapi dalam penerapan SIM termasuk biaya implementasi yang tinggi, resistensi dari staf yang kurang familiar dengan teknologi, dan kebutuhan akan pelatihan yang intensif. Namun, manfaat jangka panjang dari SIM melebihi hambatan awal ini.

5. KESIMPULAN

Implementasi Sistem Informasi Manajemen di sektor pariwisata memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan. SIM meningkatkan efisiensi operasional, kepuasan pelanggan, dan daya saing destinasi wisata. Dengan demikian, penerapan SIM direkomendasikan sebagai strategi penting bagi pengelola destinasi wisata untuk meningkatkan kualitas layanan dan daya saing mereka.

Untuk penelitian lebih lanjut, disarankan untuk melakukan studi longitudinal guna melihat dampak jangka panjang dari implementasi SIM. Selain itu, analisis lebih mendalam mengenai faktor-faktor spesifik yang mempengaruhi efektivitas SIM di berbagai jenis destinasi wisata juga perlu dilakukan. Pelatihan dan perubahan manajemen juga harus diperhatikan untuk memaksimalkan manfaat dari implementasi SIM.



DAFTAR PUSTAKA

- Laudon, K.C. & Laudon, J.P. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. Pearson.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- World Tourism Organization (2021). *Tourism Trends and Policies*. UNWTO Publications.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., & Gremler, D.D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Education.
- Buhalis, D., & Law, R. (2008). Progress in information technology and tourism management: 20 years on and 10 years after the Internet—The state of eTourism research. *Tourism Management*, 29(4), 609-623.
- Gretzel, U., Fesenmaier, D. R., Formica, S., & O'Leary, J. T. (2006). Searching for the future: Challenges faced by destination marketing organizations. *Journal of Travel Research*, 45(2), 116-126.
- Neidhardt, J., & Wöber, K. W. (2012). Influence of ICT on the competitive advantage of hotels. In *Information and Communication Technologies in Tourism 2012* (pp. 399-410). Springer, Vienna.
- Law, R., Leung, R., & Wong, J. (2004). The impact of the Internet on travel agencies. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 16(2), 100-107.
- Sigala, M. (2004). A supply chain management approach for investigating the role of tour operators on the performance of tourism distribution channels: Case of MyTravel Group and First Choice Holidays. *International Journal of Operations & Production Management*, 24(6), 618-646.