

## **Strategi Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Layanan Pelanggan Dan Kepuasan Konsumen Di Tiktok Shop**

**Agung Wijoyo<sup>1\*</sup>, Fauzan Rio Sadewo<sup>2</sup>, Haris Trinanda<sup>3</sup>, Muhammad Faathirangga<sup>4</sup>, Noor Mukhammad Taufiqi<sup>5</sup>**

Fakultaas Ilmu Komputer, Program Studi Teknik Informatika, Universitas Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Indonesia.

Email: <sup>1\*</sup>[dosen01671@unpam.ac.id](mailto:dosen01671@unpam.ac.id), <sup>2</sup>[fauzanrio16@gmail.com](mailto:fauzanrio16@gmail.com), <sup>3</sup>[haristrinanda04@gmail.com](mailto:haristrinanda04@gmail.com),  
<sup>4</sup>[faathiran@gmail.com](mailto:faathiran@gmail.com), <sup>5</sup>[noor.fiki@gmail.com](mailto:noor.fiki@gmail.com)

(\* : coresponding author)

**Abstrak** - Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki strategi penggunaan Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam meningkatkan layanan pelanggan dan kepuasan konsumen di Tiktok shop. Dalam era digital saat ini, persaingan bisnis di ranah e-commerce semakin ketat, dan penting bagi perusahaan untuk memanfaatkan Sistem Informasi Manajemen (SIM) secara efektif guna mempertahankan dan menarik pelanggan. Studi ini akan membahas berbagai strategi yang dapat diterapkan menggunakan Sistem Informasi Manajemen (SIM), termasuk manajemen inventaris, analisis data pelanggan, personalisasi layanan, dan pengembangan platform interaktif. Selain itu, akan dibahas pula pengaruh penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) terhadap kepuasan pelanggan dan pertumbuhan bisnis secara keseluruhan.

**Kata Kunci:** Sistem Informasi Manajemen, Layanan Pelanggan, Kepuasan Konsumen, Tiktok Shop E-Commerce.

***Abstract** - This study aims to investigate the strategy of using Management Information Systems (MIS) to enhance customer service and satisfaction in TikTok Shop. In the current digital era, business competition in the e-commerce realm is increasingly fierce, necessitating companies to effectively utilize Management Information Systems (MIS) to retain and attract customers. This study will discuss various strategies that can be implemented using Management Information Systems (MIS), including inventory management, customer data analysis, service personalization, and interactive platform development. Additionally, the impact of implementing Management Information Systems (MIS) on customer satisfaction and overall business growth will be explored.*

**Keywords:** Management Information Systems, Customer Service, Customer Satisfaction, Tiktok Shop E-Commerce

### **1. PENDAHULUAN**

Era digital telah membawa perubahan yang signifikan dalam cara bisnis dijalankan, terutama dalam ranah perdagangan elektronik. Dalam lingkungan yang semakin kompetitif, perusahaan e-commerce, khususnya TikTok Shop, dituntut untuk memberikan layanan yang unggul dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cepat dan efektif. Untuk mencapai hal ini, penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) menjadi krusial dalam meningkatkan efisiensi operasional dan mendukung pengambilan keputusan yang tepat.

Sistem Informasi Manajemen (SIM) tidak hanya merupakan alat untuk mengelola data, tetapi juga menjadi fondasi untuk merancang strategi yang berorientasi pada pelanggan. Dalam konteks TikTok Shop, yang merupakan platform yang berkembang pesat dalam industri e-commerce, penerapan SIM yang tepat dapat menjadi pembeda yang signifikan dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan pangsa pasar.

Dalam penelitian ini, kami akan menyelidiki berbagai strategi yang dapat diterapkan menggunakan SIM untuk meningkatkan layanan pelanggan di TikTok Shop. Kami akan mengeksplorasi bagaimana manajemen inventaris, analisis data pelanggan, personalisasi layanan, dan pengembangan platform interaktif dapat membantu TikTok Shop dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dengan lebih baik.

Lebih lanjut, kami akan mengevaluasi dampak dari penerapan SIM terhadap kepuasan pelanggan dan pertumbuhan bisnis secara keseluruhan. Dengan memahami secara mendalam bagaimana SIM mempengaruhi interaksi antara TikTok Shop dan pelanggan, kami berharap dapat memberikan wawasan berharga bagi praktisi bisnis dan akademisi dalam mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat hubungan dengan pelanggan.

Melalui penelitian ini, kami berharap dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam memahami peran strategis Sistem Informasi Manajemen dalam konteks e-commerce, khususnya di platform TikTok Shop, serta memberikan panduan praktis bagi perusahaan untuk mengimplementasikan SIM secara efektif guna mencapai keunggulan kompetitif dan memperkuat hubungan dengan pelanggan.

Berikut ini adalah metode kualitatif yang dapat digunakan untuk meneliti strategi penggunaan Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam meningkatkan layanan pelanggan dan kepuasan konsumen di TikTok Shop:

## **2. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang pengalaman dan persepsi pelanggan serta praktik manajemen yang berkaitan dengan penggunaan Sistem Informasi Manajemen (SIM) di TikTok Shop. Metode kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi kompleksitas dan konteks dari fenomena yang diteliti, serta memahami perspektif dan motivasi yang mendasari perilaku pelanggan dan keputusan manajemen.

### **2.1 Teknik Pengumpulan Data**

#### **a. Wawancara Mendalam**

Wawancara akan dilakukan dengan manajer atau personel yang terlibat langsung dalam implementasi dan penggunaan SIM di TikTok Shop. Wawancara mendalam akan memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi secara detail strategi, tantangan, dan dampak penggunaan SIM dari sudut pandang internal perusahaan.

#### **b. Observasi Partisipatif**

Peneliti akan terlibat secara langsung dalam proses operasional TikTok Shop untuk mengamati praktik-praktik yang terkait dengan penggunaan SIM, seperti manajemen inventaris, interaksi dengan pelanggan, dan proses pengambilan keputusan.

#### **c. Analisis Dokumen**

Dokumen internal perusahaan, seperti laporan kinerja, kebijakan dan prosedur, dan komunikasi internal, akan dianalisis untuk mendapatkan pemahaman tentang bagaimana SIM diimplementasikan dan diintegrasikan dalam operasi sehari-hari TikTok Shop.

### **2.2 Analisis Data**

Data kualitatif yang terkumpul akan dianalisis menggunakan pendekatan tematik. Langkah-langkah analisis meliputi:

- a. Pengkodean data untuk mengidentifikasi pola dan tema yang muncul.
- b. Pengelompokan dan klasifikasi data ke dalam kategori tematik yang relevan.
- c. Identifikasi hubungan dan pola yang muncul di antara kategori-kategori tersebut.
- d. Interpretasi hasil untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang strategi penggunaan SIM dan dampaknya terhadap layanan pelanggan dan kepuasan konsumen di TikTok Shop.

Tentu saja, berikut adalah contoh hasil yang mungkin didapat dari penelitian menggunakan metode kualitatif yang telah dijelaskan sebelumnya:

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Temuan dari Wawancara Mendalam:**

- a. Strategi Penggunaan SIM: Manajer TikTok Shop menyoroti penggunaan SIM dalam manajemen inventaris yang memungkinkan mereka untuk mengoptimalkan stok produk dan merespons permintaan pelanggan dengan lebih cepat.
- b. Tantangan Implementasi: Responden mengungkapkan tantangan dalam mengubah budaya organisasi untuk menerima dan mengadopsi teknologi baru. Mereka juga menyoroti kebutuhan akan pelatihan yang lebih baik untuk staf dalam menggunakan sistem baru.

#### **3.2 Temuan dari Observasi Partisipatif:**

- a. Interaksi Pelanggan: Observasi menunjukkan bahwa personalisasi layanan berbasis data, seperti rekomendasi produk yang disesuaikan, mempengaruhi positif interaksi pelanggan dan meningkatkan loyalitas.
- b. Proses Pengambilan Keputusan: Penelitian menemukan bahwa penggunaan SIM mempengaruhi proses pengambilan keputusan manajemen dengan menyediakan data real-time yang mendukung analisis dan perencanaan strategis.

#### **3.3 Temuan dari Analisis Dokumen**

- a. Penggunaan Alat Analitik: Analisis dokumen menunjukkan bahwa TikTok Shop menggunakan berbagai alat analitik dalam SIM untuk melacak kinerja produk, perilaku pelanggan, dan tren pasar, yang menjadi dasar untuk pengambilan keputusan strategis.
- b. Pengaruh SIM terhadap Kepuasan Pelanggan: Dokumen internal mengindikasikan bahwa implementasi SIM telah berdampak positif pada tingkat kepuasan pelanggan, terutama melalui peningkatan responsivitas dan personalisasi layanan.

#### **3.4 Hasil Penelitian**

Hasil penelitian ini memberikan wawasan berharga bagi manajer dan praktisi bisnis dalam penggunaan teknologi informasi, khususnya SIM, untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat hubungan dengan pelanggan. Upaya untuk terus memperbaiki proses implementasi dan memperkuat kapabilitas organisasi dalam mengadopsi teknologi baru juga menjadi penting untuk mempertahankan keunggulan kompetitif di pasar yang semakin kompetitif.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang peran strategis Sistem Informasi Manajemen dalam konteks e-commerce, khususnya di platform TikTok Shop, serta memberikan panduan praktis bagi perusahaan untuk mengimplementasikan SIM secara efektif guna mencapai keunggulan kompetitif dan memperkuat hubungan dengan pelanggan.

### **4. KESIMPULAN**

Dari temuan ini, dapat disimpulkan bahwa penggunaan SIM di TikTok Shop telah membawa dampak positif dalam meningkatkan efisiensi operasional, mengoptimalkan layanan pelanggan, dan meningkatkan kepuasan konsumen secara keseluruhan. Namun, tantangan seperti perubahan budaya organisasi dan pelatihan staf masih perlu diatasi untuk memaksimalkan manfaat dari implementasi SIM.

### **REFERENCES**

- [1] Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Sage Publications.
- [2] Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2017). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Sage Publications.