

## PELAKSANAAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI PT. POS LOGISTIK INDONESIA KANTOR CABANG PALEMBANG

## IMPLEMENTATION OF MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM IN IMPROVING THE QUALITY OF SERVICE IN PT. POS LOGISTICS INDONESIA PALEMBANG BRANCH OFFICE

Zulkani Effendi<sup>1)</sup>

<sup>1)</sup>*Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Satya Negara Palembang*

Email: <sup>1)</sup>[zulkani.effendi20@gmail.com](mailto:zulkani.effendi20@gmail.com)

### ARTICLE HISTORY

*Received [05 February 2022]*

*Revised [15 March 2022]*

*Accepted [05 April 2022]*

### KEYWORDS

Management Information  
System and Service Quality

*This is an open access article under the  
[CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license*



### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi Sistem Informasi Manajemen dan Service Quality pada PT. Kantor Pos Logistik Indonesia cabang Palembang. Dimana sebelumnya ketepatan waktu pengiriman kemudian masalah kualitas informasi dalam pengawasan pengiriman barang kurang baik, sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan pada PT. Pos Indonesia Logistik Kantor Cabang Palembang. Hal inilah yang menarik perhatian peneliti untuk diangkat sebagai masalah yang diteliti. Hasil penelitian penerapan sistem informasi manajemen dalam peningkatan kualitas pelayanan pada PT. Pos Logistik Indonesia Kantor Cabang Palembang berhasil karena keberadaan website yang merupakan sistem informasi yang memberikan banyak manfaat dalam pengambilan keputusan yang tepat untuk menetapkan strategi dalam menghadapi persaingan bisnis yang ketat jenisnya. Sehingga sistem ini sangat berkualitas dengan informasi yang disajikan secara cepat, tepat, akurat dan terpercaya, konsep sistem mudah diakses dan disajikan dalam format yang mudah dipahami, sangat mendukung dalam mengevaluasi kinerja suatu perusahaan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih handal, berdaya tanggap tinggi, memperhatikan kebutuhan konsumen, mampu menjamin pelayanan terbaik yang dapat dirasakan langsung oleh konsumen.

### ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the Implementation of Management Information Systems and Service Quality at PT. Postal Logistics Indonesia Palembang branch office. Where previously the timeliness of delivery then problems in the quality of information in monitoring the delivery of goods was not good enough, thus affecting the quality of service at PT. Pos Indonesia Logistics Palembang Branch Office. This has attracted the attention of researchers to be appointed as the problem studied. The results of research on the implementation of management information systems in improving service quality at PT. Pos Logistik Indonesia Palembang Branch Office is successful because of the existence of a website which is an information system that provides many benefits in making the right decisions to set strategies in the face of intense business competition of the same type. So that this system is

of very good quality with information presented in a fast, precise, accurate and reliable way, the concept of the system is easily accessible and presented in an easy-to-understand format, very supportive in evaluating the performance of a company in an effort to improve service quality to become more reliable, empowered highly responsive, attentive to consumer needs, able to guarantee the best service that can be felt directly by consumers.

## **PENDAHULUAN**

Pelaksanaan adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci, implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap siap. Secara sederhana pelaksanaan bisa diartikan penerapan.

Sistem informasi manajemen (SIM) dikenal dengan sebutan management information system (MIS) merupakan sistem yang direncanakan untuk mengumpulkan, menyimpan dan menyebarluaskan data berupa informasi yang dibutuhkan untuk melaksanakan berbagai fungsi manajemen. Sementara menurut Business dictionary, sistem informasi manajemen adalah pendekatan yang terorganisasi untuk mempelajari kebutuhan informasi manajemen organisasi di setiap tingkat guna pengambilan keputusan operasional, taktis dan strategis. Cara kerja sistem informasi manajemen, dimulai dari pemrosesan data kemudian disimpan dalam data base terpusat di mana informasi dapat diakses dan di-update oleh semua orang yang memiliki wewenang sesuai dengan tujuan mereka. Sebuah sistem informasi manajemen, atau SIM, adalah sebuah sistem informasi yang selain melakukan semua pengolahan transaksi yang perlu untuk sebuah organisasi, juga memberi dukungan informasi dan pengolahan untuk fungsi manajemen dan pengambilan keputusannya.

Selanjutnya Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen ( Tjiptono, 2007 : 82 ). Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

PT. Pos Logistik Indonesia adalah anak perusahaan dari PT. Pos Indonesia (Persero). Bergerak dalam bidang penyedia jasa solusi logistik di Indonesia, dengan menggabungkan kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa solusi melalui pendekatan nasional yang disinergikan dengan solusi global untuk penggunaan teknologi yang tepat, sehingga kehadiran PT. Pos Logistik Indonesia memberikan solusi bagi pelanggan sekaligus memberikan keuntungan kepada investor dalam meningkatkan perekonomian Indonesia. Dengan posisi sebagai anak perusahaan, serta didukung dengan pekerja dan tim profesional dalam merumuskan strategi dan positioning bisnis, maka PT. Pos Logistik Indonesia beroperasi secara independen untuk dapat memaksimalkan peluang bisnis logistik di Indonesia sekaligus memanfaatkan jaringan dari Pos Indonesia yang sudah terbangun di seluruh Indonesia, dengan 4.367 kantor cabang dan 33.000 titik penjualan.

PT. Pos Logistik Indonesia memberikan jasa solusi distribusi dengan model transportasi darat, laut dan udara juga menggunakan jasa kereta api yang fleksibel, handal dan efisien ke seluruh pelosok Indonesia dengan beberapa metode operasi transportasi. Sistem operasi transportasi meliputi dari satu titik penjemputan ke satu titik pengiriman yang lain, kemudian dari satu titik penjemputan ke beberapa titik pengiriman (multi drop), dari beberapa titik penjemputan ke satu titik pengiriman (multi pickup) dan Operasi transportasi lokal dari satu titik ke satu titik dan sebaliknya dalam wilayah metropolitan (shuttle).

PT. Pos Indonesia sebagai induk perusahaan PT. Pos Logistik Indonesia pada awalnya bergerak dibidang pengiriman surat menyurat, dan merupakan satu satunya perusahaan yang melayani kebutuhan masyarakat Indonesia pada masa lampau. Membantu komunikasi tanpa terhalang jarak yang berjauhan meskipun masih dengan cara yang sederhana dan waktu lama dalam hal pengirimannya Namun seiring dengan perkembangan teknologi informasi di era globalisasi muncul cara berkomunikasi dengan menggunakan peralatan yang lebih canggih contohnya telepon, pager dan handphone maka masyarakat Indonesia mulai meninggalkan tradisi saling mengirim surat . Kemudian berkembangnya bisnis pengiriman surat dan barang yang semakin pesat, contohnya hadirnya perusahaan sejenis dengan nama Titipan kilat (TIKI) Sehingga, muncul permasalahan dalam persaingan bagi PT. Pos Indonesia, dan hal ini mengharuskan mereka mulai melebarkan sayapnya di bidang pengiriman, baik surat maupun pengiriman barang.

Dalam hal melakukan pelayanan yang di lakukan PT. Pos Logistik di era globalisasi saat ini dimana diiringi dengan perkembangan dunia teknologi dan informasi membuat PT. Pos Logistik merasa

dituntut untuk mempersiapkan diri dengan berbagai perangkat e-business sebagai bagian baru dari pola interaksinya dengan pelanggan, pemasok, dan karyawan. Sebagai perusahaan jasa pengiriman di Indonesia, dampak perkembangan teknologi khususnya ICT (Information, Communication, Technology) yang demikian pesat, menjadi suatu permasalahan yang mengancam sekaligus menjadi kesempatan (opportunity business) bagi PT. Pos Logistik saat ini dan di masa depan.

Fenomena lain yang merupakan permasalahan yang tidak lepas dari kegiatan PT. Pos Logistik adalah perbaikan dalam kualitas pelayanan. Upaya untuk memperbaiki kualitas dalam ketepatan waktu pengiriman misalnya estimasi pengiriman barang tiga hari tapi sampai di tangan konsumen bisa sampai 5 harian, kemudian perbaikan permasalahan dalam kualitas informasi dalam monitoring sampai dimana pengiriman tersebut dapat dilacak, selanjutnya perbaikan kualitas pelayanan dalam permasalahan menjaga dan meminimalisir kerusakan barang yang dikirim baik akibat mishandling (alat) atau akibat transportasi. Permasalahan berikutnya dalam kualitas pelayanan adalah Image, yakni buruknya reputasi yang terbentuk berdasarkan pelayanan yang diberikan sehingga menentukan loyalitas pelanggan. Lalu permasalahan dalam Kualitas pelayanan yang berhubungan dengan personal, yakni kualitas personal yang berinteraksi dengan konsumen, bagaimana sikap dan cara personal tersebut melayani konsumen. Hal ini berkaitan dengan persepsi konsumen terhadap personel yang berinteraksi langsung dengan konsumen saat pelayanan jasa tersebut terjadi.

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, PT. Pos Logistik Indonesia menggunakan sistem informasi manajemen dengan membentuk jaringan komputer antar bagian yaitu, bagian informasi, administrasi, dan supervisor logistik. Dalam meningkatkan kecepatan pelayanan pada konsumen, baik dalam memberikan informasi maupun dalam pengiriman Kantor Pos membentuk jaringan. Jaringan komputer tersebut, menyediakan data base sebelum dilakukan pengolahan data. Komputer juga digunakan untuk menyimpan data (file) data pemasok, contohnya data laporan bulanan data penerimaan paket Pos. Semua informasi atau data yang tersimpan pada komputer secara otomatis akan terkoneksi dengan komputer loket, informasi, dan supervisor logistik.

Sistem Informasi Manajemen yang diterapkan melalui media penyediaan komputer untuk bagian logistik adalah untuk mempermudah dalam menjalankan tugas operasionalnya. Seluruh transaksi yang terjadi pada komputer logistik akan terhubung langsung pada komputer bagian administrasi atau loket. Hal ini dimaksudkan untuk memberi kemudahan dalam mendapatkan informasi mengenai data pengiriman paket yang telah terjadi setiap harinya. Program komputer yang dipakai pada bagian administrasi, antara lain adalah untuk kegunaan anggaran perusahaan, kemudian untuk menghitung, membuat laporan dan menyimpan file mengenai pajak yang ditanggung oleh pemasok paket dan untuk laporan lain dalam periode yang telah ditentukan.

PT. Pos Logistik Indonesia juga telah memiliki layanan online sejak tahun 2010 dan bisa diakses dengan mudah untuk berbagai kepentingan lainnya. Sejalan dengan kegiatan Kantor PT. Pos Logistik yang terdapat di hampir setiap daerah di seluruh Indonesia, dan ini menjadi jaminan jangkauannya yang luas dan menjadi yang terbaik. Penerapan sistem informasi manajemen diharapkan bisa memberikan banyak manfaat bagi pelanggan untuk mendapatkan informasi tentang kedatangan paket, meskipun masih sering terkendala karena sering terjadi perbedaan denah letak barang yang tidak sesuai dengan penomoran pada resi paket di komputer informasi, sehingga pencarian kedatangan paket masih sering susah di cari kemudian dalam melakukan pemindahan paket Pos ke rak yang semestinya petugas masih sering lupa melakukan elord (electronic order) pada komputer informasi, sehingga informasi mengenai letak paket Pos yang ada di komputer informasi tidak sesuai dengan keadaan aslinya. Kemudian sejalan dengan penerapan sistem informasi manajemen sudah seharusnya memanfaatkan teknologi komputer dan fasilitas internet, namun kebanyakan petugas tidak menggunakan internet dalam menjalin hubungan dengan pemasok. Sebuah Pelaksanaan sistem informasi akan memberikan informasi apakah sistem informasi manajemen yang diterapkan benar benar mampu meningkatkan kualitas pelayanan PT. Pos Logistik Indonesia. Kemudian yang juga penting hasil dari sebuah pelaksanaan adalah untuk mengumpulkan dan mengombinasikan data dengan standar tujuan yang nyata dan sebenarnya yang hendak dicapai sehingga dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan. Dalam istilah perusahaan, sebuah pelaksanaan merupakan proses untuk melihat strategi yang dijalankan untuk mencapai tujuan perusahaan. Hasil dari pelaksanaan selanjutnya akan digunakan sebagai data analisis program selanjutnya.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisa Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PT. Pos Logistik Kantor Cabang Palembang. Untuk mengetahui bagaimanakah kualitas pelayanan di PT. Pos Logistik Indonesia Kantor Cabang Palembang.

## **LANDASAN TEORI**

### **Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen**

Pelaksanaan adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci, implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap siap. Secara sederhana pelaksanaan bisa diartikan penerapan.

### **Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan**

- a. Komunikasi, merupakan suatu program yang dapat dilaksanakan dengan baik apabila jelas bagi para pelaksana. Hal ini menyangkut proses penyampaian informasi, kejelasan informasi dan konsistensi informasi yang disampaikan
- b. Resouces (sumber daya), dalam hal ini meliputi empat komponen yaitu terpenuhinya jumlah staf dan kualitas mutu, informasi yang diperlukan guna pengambilan keputusan atau kewenangan yang cukup guna melaksanakan tugas sebagai tanggung jawab dan fasilitas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan
- c. Disposisi, sikap dan komitmen dari pada pelaksanaan terhadap program khususnya dari mereka yang menjadi implementasi program khususnya dari mereka yang menjadi implementer program
- d. Struktur Birokrasi, yaitu SOP (Standar Operating Procedures), yang mengatur tata aliran dalam pelaksanaan program. Jika hal ini tidak sulit dalam mencapai hasil yang memuaskan, karena penyelesaian khusus tanpa pola yang baku.

### **Teori Sistem Informasi Manajemen**

Beberapa pengertian sistem informasi manajemen berdasarkan pendapat beberapa ahli yang di dapatkan peneliti yaitu ;

1. Kenneth C.Laudon and Jane Laudon (2010:22)

Laudon mengatakan bahwa yang dimaksud dengan sistem informasi adalah suatu komponen yang saling bekerja satu sama lain untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan dan juga menyebarkan informasi untuk mendukung kegiatan suatu organisasi, seperti pengambilan keputusan, koordinasi, pengendalian, analisis masalah, dan juga visualisasi dari organisasi.

2. Stair and Reynolds (2010:415)

Tokoh lainnya, yaitu Stair & Reynolds (2010) mengatakan bahwa sistem informasi merupakan suatu perangkat elemen atau komponen yang saling terkait satu sama lain, yang dapat mengumpulkan, mengolah, menyimpan dan juga menyebarkan data dan juga informasi, serta mampu untuk memberikan feedback untuk memenuhi tujuan suatu organisasi.

Dari pengertian - pengertian tersebut, secara umum dapat diartikan bahwa sistem informasi suatu manajemen adalah suatu sistem informasi menyeluruh dan terkoordinasi secara terpadu yang berupa data digital sebagai sebuah informasi melalui rangkaian cara tertentu sebagai sarana kontrol dan pengawasan untuk meningkatkan produktivitas yang sesuai target berdasarkan kriteria mutu yang telah ditetapkan.

### **Indikator Sistem Informasi Manajemen**

Menurut Gordon B Davis dalam buku Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen bagian I (1995:57) Yaitu :

1. Informasi adalah data yang telah diolah dan diproses yang dapat digunakan sebagai masukan untuk pertimbangan dalam pengambilan keputusan, informasi haruslah relevan, lengkap, handal, tepat waktu dan disajikan dengan format yang mudah dipahami dan mudah diakses serta bisa di verifikasi oleh pengguna.
2. Manusia (Man) sebagai pemakai Semua pihak yang bertanggung jawab sebagai sponsor sistem informasi (system owner), pengguna sistem (system user), perancang sistem (system designer) dan pengembang sistem informasi (sistem development)
3. Konsep Sistem adalah bagaimana kenyamanan, kemudahan dalam akses, flexible, waktu proses dan memahami keinginan pemakai saat sistem tersebut digunakan dalam mendukung pengambilan keputusan, intergrasi pekerjaan dan pelayanan publik.

4. Konsep Organisasi dan Manajemen, Bagaimana sebuah sistem dapat berjalan sejalan dengan konsep organisasi dan manajemen yang memakai sistem tersebut, bagaimana organisasi dan manajemen pemakai mampu mengembangkan sistem yang sudah berjalan dan bagaimana sistem informasi manajemen dapat membantu organisasi dan manajemen mencapai tujuannya.
5. Konsep Pengambilan keputusan yaitu rata-rata waktu proses yang dibutuhkan dalam pengambilan keputusan, keyakinan dalam pengambilan keputusan, kualitas analisis dari sebuah keputusan.
6. Nilai Informasi yaitu bagaimana informasi tersebut bisa membuat efisiensi aktivitas terhadap biaya-biaya diluar sistem informasi. Kemudian bagaimana sistem tersebut meningkatkan pendapatan dari pemakaian sistem informasi tersebut, bagaimana sistem informasi tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

### **Teori Kualitas Pelayanan**

Berikut ini terdapat beberapa teori tentang definisi kualitas pelayanan yang disampaikan oleh beberapa ahli. Definisi-definisi tersebut antara lain adalah sebagai berikut :

1. Menurut Tjiptono (2016:150) , kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.

2. Menurut Phillip Kotler (2000:25), kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. Poin utamanya adalah pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada pembeli atau konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Perilaku tersebut bertujuan pada tercapainya kepuasan pelanggan itu sendiri. Sebuah pelayanan dapat dilakukan pada saat konsumen memilih produk maupun setelah selesai melakukan transaksi pembelian produk. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi perusahaan karena akan menjadi pelanggan yang royal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Dari beberapa teori tentang kualitas pelayanan diatas dapat disimpulkan pengertian kualitas pelayanan adalah tingkat kinerja yang unggul dari sebuah upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan dimana tingkat keunggulan tersebut dipandang dari persepsi orang yang menerima pelayanan, sehingga konsumen atau pelanggan mampu menilai dan menentukan tergantung pada kemampuan orang yang memberikan pelayanan dalam penyampaian pelayanan dan bagaimana cara memenuhi harapan konsumennya.

### **Indikator Kualitas Pelayanan**

Kualitas layanan (Parasuraman, et al., 1985:43) yaitu sebagai berikut:

1. Keandalan (reliability) adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
2. Daya tanggap (responsiveness) adalah keinginan karyawan untuk mendukung pelanggan dalam penyediaan layanan reaktif.
3. Jaminan (assurance) adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan perusahaan dan kemampuan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan pada perusahaan.
4. Perhatian (attention) adalah kemudahan membangun hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman akan kebutuhan pelanggan.
5. Bukti langsung (tangible) adalah bentuk layanan yang dapat dilihat secara langsung, termasuk fasilitas fisik, peralatan staf, dan fasilitas komunikasi.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam melakukan penelitian ini untuk mendapatkan data peneliti lebih memilih menggunakan metode penelitian kualitatif, metode yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah.

### **1. Sistem Informasi manajemen**

Menurut Gordon B Davis dalam buku Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen bagian I (1995:57) Yaitu :

1. Informasi
2. Manusia (Man)
3. Konsep Sistem
4. Konsep Organisasi dan Manajemen
5. Konsep Pengambilan keputusan
6. Nilai Informasi

### **2. Kualitas layanan (Parasuraman, et al.,1985:43) yaitu sebagai berikut:**

1. Keandalan (reliability)
2. Daya tanggap (responsiveness)
3. Jaminan (assurance)
4. Perhatian (attention)
5. Bukti langsung (tangible)

Informan dalam penelitian ini sebanyak 10 orang. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan perpustakaan. Serta untuk analisa data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bila dihubungkan dengan indikator diatas maka pelaksanaan sistem informasi manajemen di PT. Pos Logistik Indonesia dilihat dari Informasi yang di hasilkan dari pelaksanaan sistem informasi manajemen di Kantor PT. Pos Logistik Indonesia cabang Palembang dapat dikatakan sudah memenuhi syarat syarat untuk sebuah informasi yang baik dan relevan. Untuk Manusia (Man) di PT. Pos Logistik Indonesia dan konsumen sebagai pemakai, pengguna dan pihak yang bertanggung jawab dalam pengembangan sistem informasi manajemen ini sudah mampu memanfaatkan dengan maksimal hasil dari pelaksanaan sistem informasi manajemen ini. Selanjutnya bila dilihat konsep sistem dari sistem informasi manajemen PT. Pos Logistik Indonesia yang diterapkan di Kantor cabang Palembang sangat membantu semua kegiatan operasional menjadi lebih mudah dan lancar. Kemudian dengan pelaksanaan sistem informasi manajemen ini dikantor cabang Palembang yang didukung jaringan komputer yang terhubung sesuai struktur organisasi. Semua informasi atau data yang tersimpan pada komputer secara otomatis akan terkoneksi dengan komputer loket, informasi, dan supervisor logistik sesuai dengan struktur organisasi yang ada. Pelaksanaan sistem informasi manajemen di Kantor PT. Pos Logistik Indonesia cabang Palembang juga berpengaruh pada konsep pengambilan keputusan. Sistem informasi manajemen dapat mendukung pengambilan keputusan dalam berbagai staretegi untuk keunggulan kompetitif dimana para pimpinan dapat mengambil sikap dalam menghadapi kompetitor serta hal-hal apa saja yang dilakukan untuk dapat bersaing dengan kompetitor. Sistem informasi manajemen ini menghasilkan nilai informasi yang bisa membantu mengidentifikasi permasalahan yang ditemui, informasi tersebut juga memberikan solusi bagi pihak Kantor PT. Pos Logistik Indonesia cabang Palembang, kemudian pelaksanaan sistem informasi ini juga sangat berguna dalam mengevaluasi kinerja PT. Pos Logistik Indonesia. Terakhir untuk Nilai informasi, sistem informasi manajemen dalam perusahaan merupakan sistem terbuka, dimana terjadi arus sumber daya yang dipengaruhi oleh lingkungannya. Pelaksanaan sistem informasi manajemen di Kantor PT. Pos Logistik Indonesia Cabang Palembang diharapkan bisa membuat efesiensi dalam kegiatan operasional demikian juga terhadap biaya biaya sebelum sistem informasi manajemen diterapkan. Dari hasil pelaksanaan sistem informasi manajemen di Kantor PT. Pos Logistik Indonesia cabang Palembang nilai informasi berpengaruh pada meningkatnya minat pelanggan dalam memakai jasa mereka untuk mengurus pengiriman material.

Pelaksanaan sistem informasi manajemen adalah sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan, keandalan, ketanggapan, jaminan, perhatian dan bukti langsung dalam pelayanan terhadap konsumen dalam produk jasa pengiriman logistik, Dengan memanfaatkan

teknologi komputer yang terus berkembang, dan di tunjang dengan fasilitas internet dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada konsumen pelanggan serta untuk mendapatkan informasi tentang kedatangan paket yang lebih cepat, maka PT. Pos Logistik Indonesia menerapkan sistem informasi manajemen dengan pemanfaatan jaringan komputer yang menghubungkan antar bagian yaitu, bagian informasi, administrasi, dan supervisor logistik. Dimana pada setiap bagian tersebut terdapat program komputer yang sama, namun program komputer pada masing masing bagian tersebut hanya diaktifkan sesuai dengan kebutuhan setiap bagian. Pelaksanaan sistem informasi manajemen merupakan kegiatan memperoleh dan mengintegrasikan sumber daya fisik dan konseptual yang menghasilkan suatu sistem yang bekerja.

Aplikasi sistem Informasi Manajemen wajib menggunakan komputer. Dalam kegiatan operasionalnya, Kantor PT. Pos Logistik Indonesia cabang Palembang menggunakan dua buah personal computer desktop untuk pelayanan. Kemudian pelaksanaan sistem informasi manajemen juga harus didukung beberapa komponen Sistem Informasi Manajemen lain yang akan digunakan Di Kantor PT. Pos Logistik Indonesia cabang Palembang antara lain adalah :

- a. Perangkat Keras (Hardware)
- b. Perangkat Lunak (Software)
- c. Administrasi
- d. Jaringan Komputer
- e. Informasi

Berdasarkan data yang didapatkan oleh peneliti latar belakang pelaksanaan sistem informasi manajemen di PT. Pos Logistik Indonesia adalah karena banyak perusahaan pengiriman di Indonesia sekarang dituntut untuk mempersiapkan diri dengan berbagai perangkat e-business sebagai bagian baru dari pola interaksinya dengan konsumen, pemasok, dan karyawan. Salah satunya adalah PT. Pos Logistik Indonesia, sebagai perusahaan jasa pengiriman di Indonesia. Perkembangan teknologi khususnya ICT (Information, Communication, Technology) yang demikian pesat, menjadi suatu ancaman sekaligus opportunity business bagi mereka, saat ini dan di masa depan. Mengedepankan sebuah sistem informasi yang unggul adalah sebuah strategi yang sangat tepat dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi konsumen.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil Penelitian yang telah penulis lakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan sistem informasi manajemen yang diterapkan di Kantor PT. Pos Logistik Indonesia cabang Palembang sudah cukup baik terbukti dengan menggunakan Informasi berbentuk website yang merupakan sebuah sistem informasi yang memberikan banyak manfaat dalam pengambilan keputusan yang tepat untuk mengatur strategi dalam menghadapi ketatnya persaingan usaha sejenis. Sistem ini kualitasnya sangat baik dengan informasi yang disajikan dengan cara yang cepat, tepat, akurat dan handal, konsep sistemnya yang mudah diakses dan disajikan dengan format yang mudah dipahami, sangat mendukung dalam evaluasi kinerja sebuah perusahaan dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan menjadi lebih handal, berdaya tanggap tinggi, penuh perhatian pada kebutuhan konsumen, mampu memberikan jaminan pelayanan terbaik yang bisa dirasakan langsung oleh konsumen.
2. Kualitas Pelayanan di PT. Pos Logistik Indonesia Cabang Palembang cukup baik terbukti meningkat dengan pelaksanaan sistem informasi manajemen dalam pelayanan menjadi fleksibel Pelaksanaan sistem informasi manajemen dengan bentuk website meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih andal dengan daya tanggap (Responsiveness) yang tinggi, sistem ini juga mendukung pemberian jaminan pelayanan (assurance), menjamin ketepatan waktu dalam pengiriman yang didukung jaringan dan basis teknologi yang mumpuni serta SDM yang kompetitif, PT. Pos Logistik Indonesia siap mencurahkan segenap perhatian dalam pelayanan yang bisa dirasakan langsung dari kesiapan sarana dan prasarana yang mereka miliki.

### **Saran**

Dari hasil simpulan yang diperoleh penulis maka menyampaikan saran sebagai berikut :

1. PT. Pos Logistik Kantor Cabang Palembang sebaiknya melakukan sosialisasi dan pelatihan bagi pegawai dan konsumen mereka dalam rangka lebih memperkenalkan sistem informasi manajemen mereka dalam pelayanan, sehingga masyarakat lebih paham dalam penggunaan sistem tersebut.
2. Sebaiknya kantor PT. Pos Logistik Indonesia Kantor Cabang Palembang menambah SDM pelayanan karena, SDM pelayanan yang tersedia di PT. Pos Logistik cabang Palembang hanya 2 orang dan ini dirasa masih kurang. Karena volume pengiriman yang terus meningkat sehingga kadang kala membuat konsumen mengantri lama, begitu juga dengan penambahan sarana dan prasarana guna meningkatkan kualitas pelayanan contohnya, komputer untuk pelayanan karena hanya tersedia 2 buah dan hal ini bisa menjadi kendala dalam waktu pelayanan, sehingga konsumen akan merasa nyaman menggunakan jasa PT. Pos Logistik Indonesia apabila pelayanan yang di berikan sudah sangat baik.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anastasi, Anne. . 1978:6 Pengertian Evaluasi, 6th edition. New York : Macmillan, Co., Inc.
- Arlin, Adam. 2016. Sistem Informasi Manajemen : Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan. No.2
- Hasibuan, Malayu S.P, 2008. Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah. Bumi Aksara, Jakarta.
- McLeod, Raymond, dan Schell, George P, 2011:3. Sistem Informasi Manajemen Versi Bahasa Indonesia. Prenhallindo, Jakarta.
- Margaretha. 2004. Kualitas Pelayanan : Teori dan Aplikasi. Jakarta ; Mandar Maju.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R dan D. Bandung : Alfabeta.
- Supardi, Suparman, Hendriyenti, Heru Adi, Sattaruddin dan Puji Rahman. 2020. Pedoman Penyusunan Skripsi dan Penulisan Laporan. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara : Palembang.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2007. Service, Quality and Satisfaction. Yogyakarta : Andi Offset.
- Terry, George R dan Rue, Leslie W.Rue. 2010. Dasar-dasar Manajemen. (Terje: G.A. Ticoalu). Jakarta. Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. 2016. Kualitas Pelayanan. Yogyakarta