BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perubahan yang sedang berlangsung dalam kehidupan ekonomi, politik, pendidikan dan sosial budaya akibat pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong masuknya teknologi dan produk informasi di semua bidang kehidupan masyarakat (Byundyugova et al., 2021). Dalam beberapa tahun terakhir, pertumbuhan dan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah mempengaruhi hampir setiap elemen kehidupan manusia (Ritonga et al., 2023). Di tengah perubahan tersebut, hakikat manusia sebagai makhluk sosial yang sejak berabad-abad telah berinteraksi dengan lingkungan untuk memenuhi kebutuhannya, tetap terlihat dalam usaha menyampaikan emosi, pikiran, mimpi, dan harapan melalui berbicara dan menulis, yang kini difasilitasi oleh kemajuan teknologi (Aulia et al., 2018).

Indonesia sebagai salah satu negara berkembang juga tidak terlepas dari pengaruh ini. Secara umum, negara-negara berkembang, termasuk Indonesia, berupaya memperluas inklusi keuangan secara optimal untuk menjawab tantangan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat modern (Suwatno et al., 2021). Hal ini terjadi karena komunikasi menjadi salah satu kebutuhan mendasar masyarakat. Bisa dikenal dengan industri yang dimana saat ini revoluasi industry pertama kali terjadi tahun 1784 yaitu penemuan mesin uap juga mulai menggantikan pekerjaan manusia. Perkembangan Industri kedua tahun abad 19 mesin ditenagai oleh listik untuk kegiatan produksi secara massal atau bisa dikatakan semua produsen sudah memanfaatkan listrik untuk kegiatan produksi mereka. Perkembangan industri ketiga tahun 1970 dimana sudah mulai adanya penggunaan teknologi computer untuk otomasi manufaktur. Perkembangan industri ke empat munculnya teknologi sensor, analisis data, interkoneksi dimana dapat dikatakan di era ini sudah menggunakan teknologi yang canggih dari industri sebelumnya.

Yossi Yostiani, 2025
Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Pengambilan Keputusan melalui Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Moderasi
Universitas Pendidikan Indonesia I repository.upi.edu I perpustakaan.upi.edu

Berkembangnya teknologi ini semua orang dituntut untuk menguasai teknologi karena hampir semua kegiatan yang dilakukan berhubungan dengan teknologi (Putri et al., 2023). Menurut Putri et al. (2023) berpendapat bahwa dengan melihat waktu, saling berkomunikasi serba instan dalam hal membeli barang dan mendapatkan informasi secara online. Dimana dapat dikatakan, jika produsen ingin mendapatkan pelayanan yang baik dan respon yang baik, maka diperlukannya penyedia sistem manajemen yang baik dan bisa diakses dimana pun serta kapan pun (Tie et al., 2021). Dengan demikian, kemajuan teknologi tidak hanya mempermudah kehidupan sehari-hari tetapi juga menuntut optimalisasi sistem manajemen agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif dalam sebuah perusahaan.

Perusahaan dapat melakukan update informasi terbaru kepada pengguna layanan dengan hanya mengakses pada website yang mereka miliki dan dapat memberikan suatu peluang besar untuk para pebisnis dalam mengambil keputusan karena secara otomatis ini akan menambah kepercayaan kepada pengguna (Redjeki & Affandi, 2021). Kualitas sistem dan layanan serta informasi yang berkualitas tinggi mengarah pada pelanggan yang mengalami pelayanan yang baik, sehingga mereka merasa puas dengan layanan yang diberikan pada waktu dan tempat yang tepat, di mana hal ini dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi pengguna karena mereka dapat memperoleh informasi dan kualitas pelayanan tanpa harus datang ke lokasi (Jenneboer et al., 2022). Dalam konteks ini, inovasi dalam pemasaran menjadi alat penting yang mendukung manajer dalam mengelola dan memanfaatkan sumber daya secara efisien untuk menciptakan keunggulan kompetitif di tengah dinamika teknologi informasi yang berkembang pesat (Khairusy et al., 2022). Menurut Abdullah (2018, hlm. 1) website dapat diartikan sebagai kumpulan halaman yang terdiri dari beberapa laman yang berisi informasi dalam bentuk data digital, baik berupa teks, gambar, video, audio, dan animasi lainnya yang disediakan melalui jalur koneksi internet. Dapat dikatakan jika perusahaan ingin menarik dan memuaskan para pengguna perlu adanya website yang bisa diakses dimana saja dan kapan saja untuk memberikan kemudahaan pengguna, memberikan kemudahan pelayanan dimana saja dan membantu perusahaan mengambil keputusan yang baik dari data pengunjung pada website.

Perusahaan perlu mempertimbangkan keputusan karena itu merupakan faktor utama perusahaan untuk terus berkembang (Tien et al., 2021). Menurut Kotler dan Keller (2016, hlm. 65) sebuah pengambilan keputusan menjadi suatu proses yang kompleks, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal. Dapat dikatakan pengambilan keputusan dapat digunakan dalam berbagai faktor seperti motivasi, persepsi, sikap dan budaya serta faktor eksternal seperti situasi pembeli dan interaksi sosial (Kotler & Keller, 2016, hlm 68). Dalam konteks individu, kemampuan dalam mengambil keputusan juga berkaitan erat dengan tanggung jawab pribadi, termasuk tanggung jawab keuangan. Individu yang memiliki tanggung jawab keuangan cenderung mengelola keuangan dengan baik, sehingga tidak mudah terjebak pada perilaku berkeinginan yang tidak terbatas (Suwatno et al., 2020). Fitur seperti live chat, WhatsApp, dan Telegram memungkinkan komunikasi yang lebih cepat dan efisien dalam memberikan layanan serta informasi terkini kepada pelanggan. Media sosial yang mudah diakses oleh berbagai kalangan juga menjadi sarana penting bagi perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pengguna serta membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan (Albarsyah, 2023).

Setiap hari, potensi pemanfaatan teknologi progresif melalui sistem manajemen informasi konstruksi yang sistematis (Mesároš & Mandičák, 2017). Kemampuan untuk menggunakan teknologi baru dalam manajemen informasi konstruksi (terutama untuk meningkatkan produktivitas, pengurangan biaya, desain bangunan, gambar, dan perencanaan proyek secara umum) terus berkembang seiring dengan dikembangkannya solusi perangkat lunak baru (Adekunle et al., 2022). Dalam hal ini, sistem informasi manajemen memainkan peran kunci dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan mendukung keputusan manajerial di berbagai level organisasi (Laudon & Laudon, 2022, hlm 10-12). Dengan demikian, integrasi antara sistem informasi manajemen dan berbagai platform digital dapat membantu perusahaan dalam mengambil keputusan yang lebih tepat dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan.

Sistem informasi manajemen dapat memberikan informasi yang bisa diberikan kepada para pengguna baik informasi yang sangat bermanfaat atau tidak terlalu

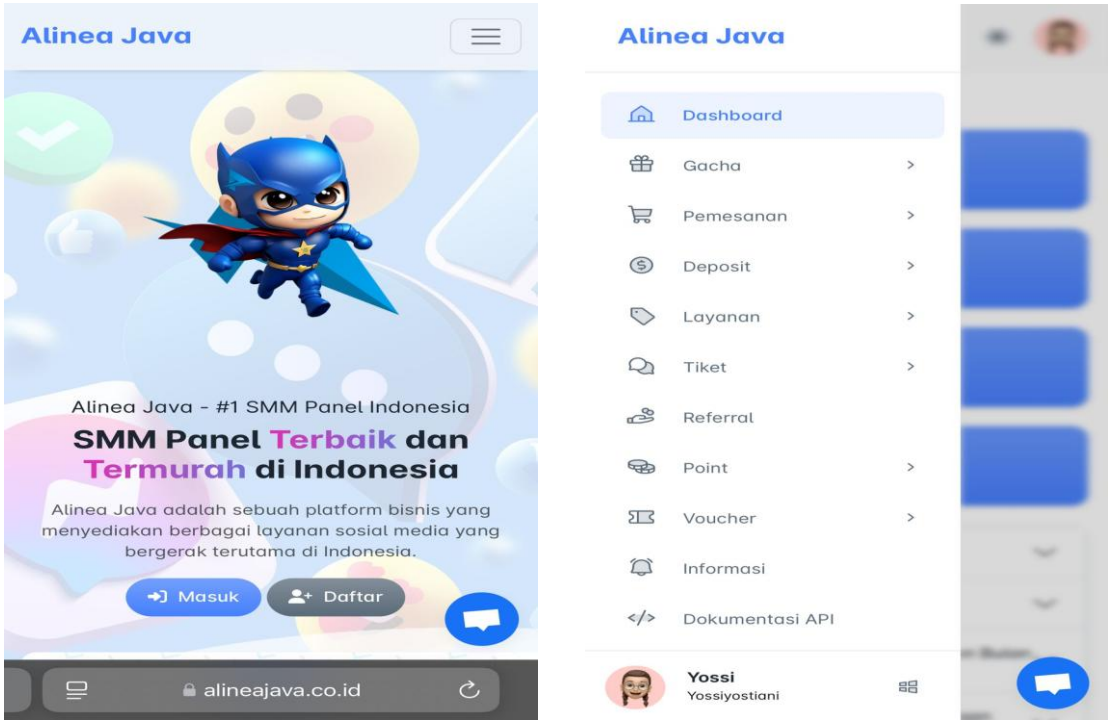
bermanfaat (Haq et al., 2021). Para penggguna juga dapat memberikan respon tanggapan dari informasi yang mereka ketahui atau biasanya terjadi pada para pengguna yang melakukan secara online yang berhubungan langsung dengan customer service atau admin dari website tersebut (Raharjo, 2020). Sehingga akan mempengaruhi keputusan penilaian dalam kualitas pelyanan terkait berjalannya perusahaan. Maka biasanya dikenal dengan kualitas pelayanan. Menurut Kotler & Armstrong (Kotler dan Armstrong, 2019, hlm. 61) bahwa kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Dengan demikian kualitas pelayanan dilakukan untuk merajuk pada sejauh mana layanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan pengguna.

Pengguna secara tidak langsung bisa menggunakan melalui website berbasis online salah satunya melalui website di era 4.0 ini sangat mudah diakses (Yustanti & Novita, 2019), maka para pengusaha yang ingin mengembangkan usahanya dituntut untuk memiliki platfrom website tersebut dengan system serba instan. Sebuah website dapat memudahkan pengguna dalam melihat kualitas pelayanan yang disediakan perusahaan serta sistem informasi terupdate kepada pengambilan keputusan dengan mudah. Website juga memberikan kepercayaan tersendiri bagi pengguna karena dapat dipercaya bahwa kualitas pelayanan elektronik, kemudahan akses, kecepatan akses, kemudahan pengguna dan keamanan akun masing-masing pengguna (Al-Khayyal et al., 2020).

Melihat banyaknya penggunaan internet dan media sosial, dapat dimanfaatkan oleh pengusaha untuk mengembangkan bisnisnya atau usahanya dibidang SMM Panel (Hassan et al., 2015), terutama dibagian sosial media seperti instagram, shopee, facebook, tiktok dan lain sebagainya. Hal tersebut bukan lagi kebutuhan sekunder melainkan kebutuhan primer yang banyak dibutuhkan para pengusaha tentunya (Shu et al., 2020). Maka dari itu dibutuhkan sebuah platfrom website yang menyediakan SMM untuk memenuhi kebutuhan pengguna, contohnya adalah Alinea Java.

Alinea Java menjadi sebuah platfrom berbasis website dimana menyediakan berbagai layanan sosial media yang bergerak terutama di indonesia. Di lain sisi juga

Alinea Java memberikan kemudahan untuk pengguna dalam mengakses dengan menggunakan website yang telah disediakn oleh perusahaan tersebut. Alinea Java memberikan layanan 1 x 24 jam untuk memberikan kemudahan bagi pengguna tanpa mengenal waktu.

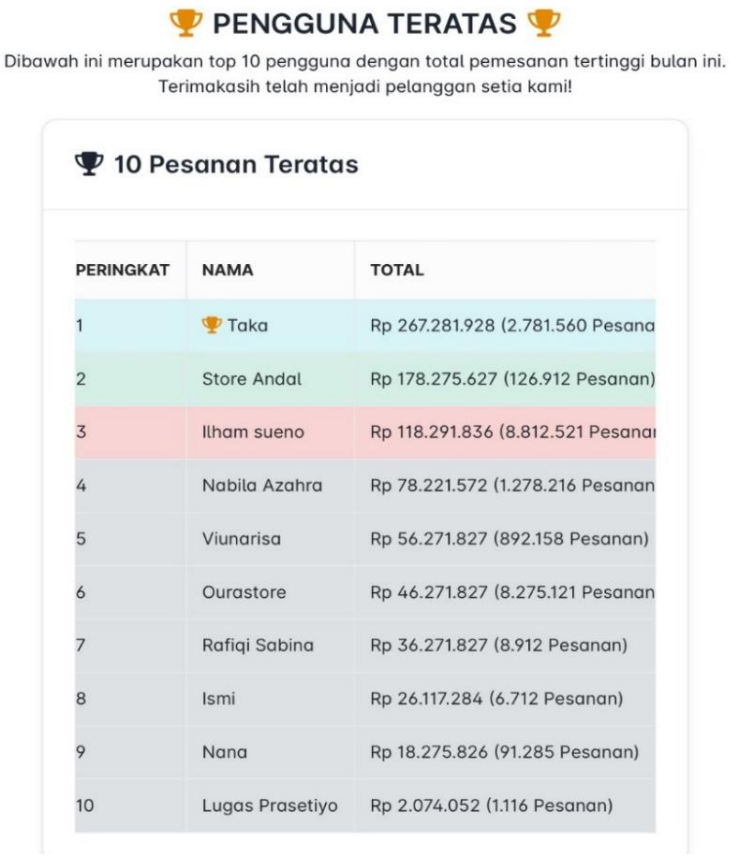


Gambar 1. 1 Tampilan Alinea Java

Website ini pengguna dapat lebih mudah dalam mengakses, juga dapat lebih mudah mendapatkan informasi sesuai dengan yang diinformasikan oleh perusahaan atau produsen. Tetapi banyak hal yang harus diperhatikan oleh pihak perusahaan Alinea Java, terutama dalam hal maintenance website, transaksi error dan bagaimana Alinea Java dapat menjadi top 1 rating di Google dalam arti ketika seseorang ingin mencari Alinea Java di Google, posisi Alinea Java dapat di posisi ke 1 di kolom hasil pencarian, juga dengan keyword atau kata kunci yang mudah dihafalkan dan dicari. Itu sebuah tantangan yang harus dihadapi oleh Alinea Java, supaya memberikan kepuasan tersendiri untuk para pengguna yang menggunakan Alinea Java. Website tersebut salah satu website yang berdiri dibidang SMM Panel, tentunya banyak persaingan yang dihadapi oleh Alinea Java, itu juga termasuk tantangan bagi website tersebut untuk

bersaing dengan website lainnya dan bagaimana Alinea Java untuk mengambil keputusan terkait Sistem informasi manajemen dan kualitas pelayanan yang terbaik bagi penggunanya.

Alinea Java juga tentu perlu memikirkan kekurangan website dari sisi yang menggunakan atau mengakses website tersebut. Seperti halnya pelanggan atau pengguna yang sudah loyal pada website pasti memiliki perhatian khusus terkait yang mereka akses. Maka dari itu peneliti melakukan survey terkait perhatian khusus yang dirasakan oleh pengguna dalam Website Alinea Java terhadap 10 pengguna teratas, berikut ini pengguna teratas Website Alinea Java.



🏆 PENGGUNA TERATAS 🏆

Dibawah ini merupakan top 10 pengguna dengan total pemesanan tertinggi bulan ini.
Terimakasih telah menjadi pelanggan setia kami!

🏆 10 Pesanan Teratas

PERINGKAT	NAMA	TOTAL
1	🏆 Taka	Rp 267.281.928 (2.781.560 Pesana
2	Store Andal	Rp 178.275.627 (126.912 Pesanan)
3	Ilham sueno	Rp 118.291.836 (8.812.521 Pesanai
4	Nabila Azahra	Rp 78.221.572 (1.278.216 Pesanan
5	Viunarisa	Rp 56.271.827 (892.158 Pesanan)
6	Ourastore	Rp 46.271.827 (8.275.121 Pesanan
7	Rafiqi Sabina	Rp 36.271.827 (8.912 Pesanan)
8	Ismi	Rp 26.117.284 (6.712 Pesanan)
9	Nana	Rp 18.275.826 (91.285 Pesanan)
10	Lugas Prasetiyo	Rp 2.074.052 (1.116 Pesanan)

Gambar 1. 2 10 Pengguna Teratas Alinea Java

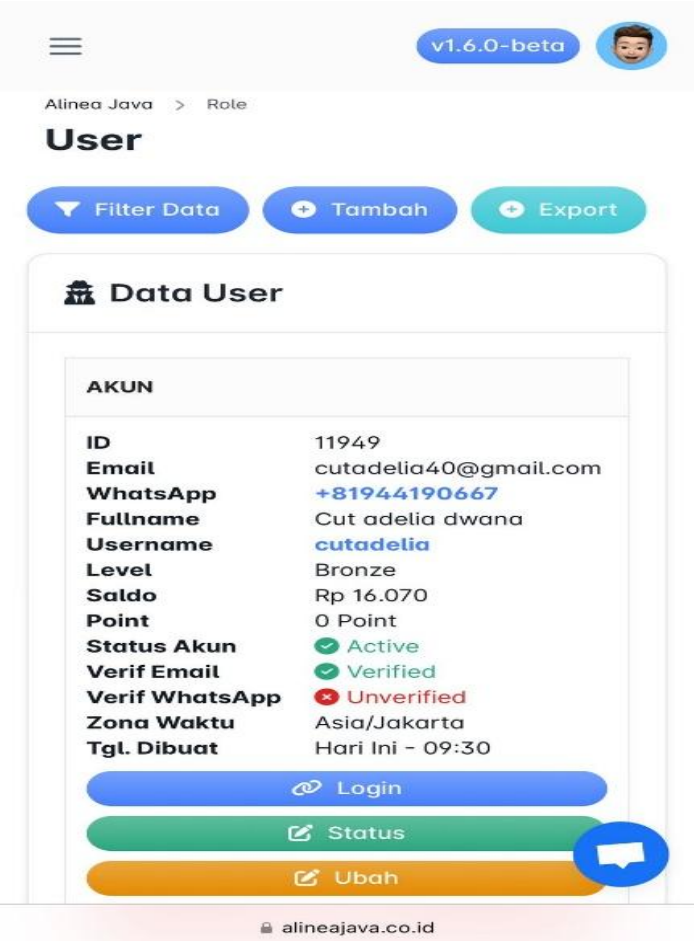
Sumber: https://www.Alineajava.co.id

Terdapat perhatian khusus yang sering terjadi kepada para 10 pengguna teratas Alinea Java terdiri dari beberapa hal diantaranya: (1) Permasalahan akses informasi

terupdate dan media sosial dikarenakan banyak pengguna kesulitan dalam mencari informasi terbaru baik pada website, whatsapp, dan telegram karena terkadang pada website tidak ada perubahan tetapi pada whatsapp dan telegram terdapat perubahan apalagi bagi para pengguna baru kesulitan terhadap website yang kurang *user-friendly* karena harus klik banyak info baru. Pemberitahuan memberikan informasi bisa melakukan layanan pada whatsapp tetapi diahlikan ke telegram sehingga membuat para pengguna harus selalu *check* lewat website atau media sosial berupa whatsapp atau telegram kepada *customer service* atau adminnya. (2) Penilaian dan ulasan pelayanan seperti halnya dikarenakan pemberitahuan keterangan pada layanan bahwa terdapat kecepatan minimal 48 jam tetapi realitanya ternayata tidak sesuai dengan yang tertera dimenu layanan. Lalu seperti halnya respon *customer service* yang harus lebih cepat dan lebih solutif serta perlu adanya sistem *feedback* atau timbal balik yang lebih baik misalnya setelah transaksi pelanggan diminta memberikan rating. (3) Sistem tiket harus ada perhatian khusus pada website, whatsapp dan telegram seperti halnya kalau pada website responnya lama tetapi lewat telegram lebih cepat respon, perlunya *follow up* berkali-kali, lalu terdapat perhatian khusus kadang cepat kadang lambat ditangani tergantung jenis masalahnya, tambahkan lebih banyak staf *customer service* supaya tidak terlalu lama menunggu, harus ada SLA *(Service Level Agreement)* untuk waktu respons maksimal. (4) Pesanan & transaksi, seperti halnya sudah melakukan transaski layanan sukses tetapi belum masuk sehingga harus konfirmasi manual lewat whatsapp dan telegram dengan mencantumkan id pesanan dan bukti transaski, lalu saldo yang ada pada website terpotong padahal pesanan tidak masuk dan sistem pembayaran kurang fleksibel. (5) Aksesibilitas bagi pengguna baru seperti halnya bagi pemula atau yang belum terbiasa dengan sistem online akan membingungkan karena tidak terbiasa dan perlu eksplorasi sendiri akrena tidak ada tutorial lebih jelasnya maka perlu tutorial singkat berupa video dan perlu ditambahkan fitur onboarding.

Pada data survey 10 pengguna teratas yang telah dilakukan maka fenomena dilapangan terdapat menunjukkan bahwa sistem informasi manajemen Alinea Java masih kurang bagi pengguna teratas. Sehingga ini dapat dikatakan bahwa sistem informasi manajemen Website Alinea Java harus ditingkatkan. Website Alinea Java

memiliki member yang sudah sering menggunakan Website Alinea Java. Berikut ini adalah total jumlah member atau pelanggan yang menggunakan Website Alinea Java berdasarkan data terkini.



Gambar 1. 3 Total Jumlah Member/Pengguna Website PT. Alinea Group

Pengambilan keputusan menjadi suatu keadaan dimana perusahaan perlu melakukan tindakan yang nanti akan menjadi jangka panjang perusahaan bertahan (Zapata-Cantu et al., 2023). Sehingga perusahan perlu memikirkan matang-matang terkait pengambilan keputusan yang nantinya dapat memilih alternatif terbaik dari beberapa pilihan yang tersedia untuk menyelesaikan masalah atau mencapai tujuan tertentu. Dalam mencapai tujuan tertentu perlu adanya hasil yang didapatkan langsung kepada member Alinea Java apakah mereka merasa puas atau justru tidak puas. Hasil riset penelitian melalui wawancara 10 top pengguna teratas yang sebelumnya telah

dilakukan, peneliti masih menemukan beberapa faktor yang menjadi masalah pada layanan yang berikan.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 10 pengguna aktif Website Alinea Java, sebagian besar responden menyatakan bahwa mereka terbantu dengan adanya fitur-fitur seperti “Pesan Baru”, “Daftar Layanan”, serta “Update Layanan” yang mempermudah proses pemesanan dan memantau status layanan secara langsung. Beberapa pengguna juga merasa bahwa sistem gacha yang memberikan saldo acak cukup menarik dan membuat mereka lebih sering kembali menggunakan layanan. Mereka menganggap layanan Alinea Java cukup praktis, cepat, dan cocok digunakan untuk kebutuhan peningkatan engagement media sosial secara instan. Namun demikian, sebagian pengguna juga mengungkapkan keraguan dalam mengambil keputusan, terutama setelah mengalami kendala dalam pemesanan, misalnya pesanan sudah dinyatakan sukses tetapi tidak masuk ke akun mereka. Hal ini membuat mereka mempertanyakan kredibilitas sistem, dan akhirnya lebih hati-hati atau bahkan menunda penggunaan layanan di masa berikutnya. Mereka juga menyebut bahwa proses pengaduan atau penyelesaian masalah melalui fitur “Tiket Baru” kadang lambat ditanggapi, sehingga memperbesar rasa tidak yakin untuk melanjutkan pemesanan. Selain itu, beberapa pengguna baru mengaku sempat bingung saat pertama kali menggunakan platform karena tidak ada panduan atau informasi dasar yang menjelaskan cara kerja sistem. Tampilan website yang menurut mereka masih "biasa saja" dan terkesan kurang modern juga menambah kesan tidak profesional. Sebagian pengguna menyatakan bahwa jika kualitas pelayanan tidak ditingkatkan, mereka akan mempertimbangkan untuk pindah ke platform lain yang tampilan dan sistem pelayanannya lebih meyakinkan.

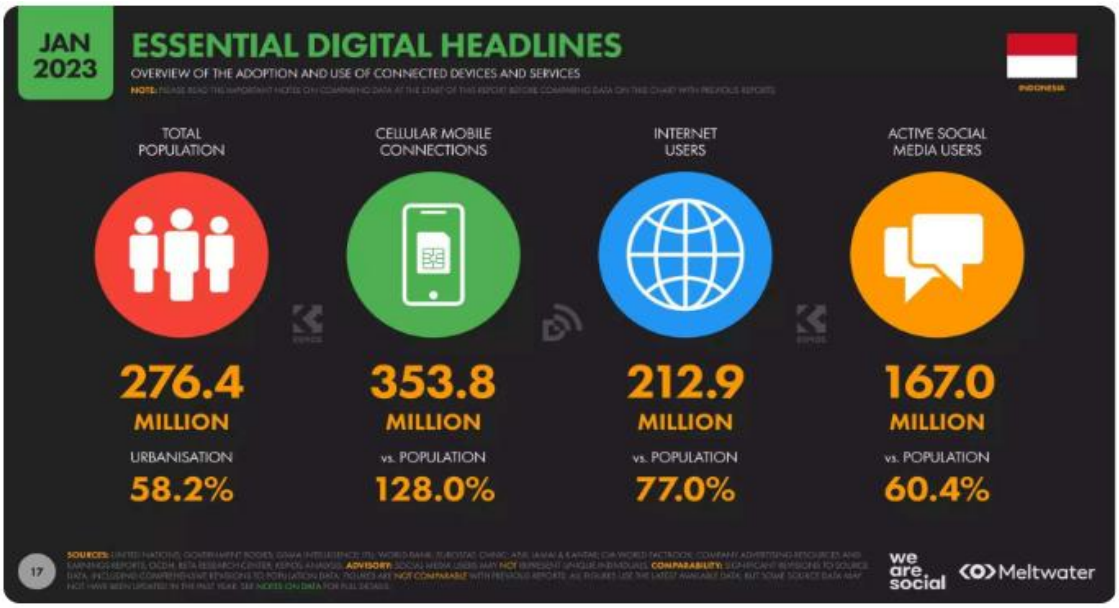
Berdasarkan masukan langsung dari owner PT. Alinea Group mengenai pengalaman pengguna dalam melakukan komplain melalui website Alineajava.co.id, diperoleh beberapa temuan penting. Dari sisi customer, permasalahan utama yang dirasakan adalah adanya kesulitan ketika melakukan komplain menggunakan aplikasi Telegram, waktu *feedback ticket* yang relatif lama karena masih menggunakan sistem antrian, serta status ticket yang terlambat diperbarui meskipun respon telah diberikan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem sebelumnya belum sepenuhnya optimal dalam memberikan kemudahan, kecepatan, dan transparansi layanan kepada pengguna.

Sebagai respon terhadap permasalahan tersebut, pihak owner kemudian mengambil beberapa keputusan strategis untuk meningkatkan kualitas layanan. Pertama, dilakukan peningkatan fitur dengan merilis ticket sebagai opsi khusus bagi member ketika melakukan komplain, sehingga pengelolaan pengaduan menjadi lebih tertata. Kedua, merilis fitur BOT Chat dengan menghubungkan API *ticket provider* ke sistem Alinea Java sehingga respon dari provider dapat terkirim otomatis kepada customer tanpa harus menunggu antrian manual. Ketiga, menambahkan fitur cron job, yaitu mekanisme otomatisasi yang membuat status ticket langsung berubah menjadi answered ketika respon telah terkirim. Temuan ini memperlihatkan bahwa pengambilan keputusan telah berfokus pada peningkatan efisiensi, kecepatan, serta transparansi sistem layanan komplain. Dengan adanya fitur-fitur baru tersebut, diharapkan kualitas pelayanan meningkat secara signifikan sehingga dapat memperkuat kepercayaan customer terhadap sistem informasi manajemen Alinea Java.

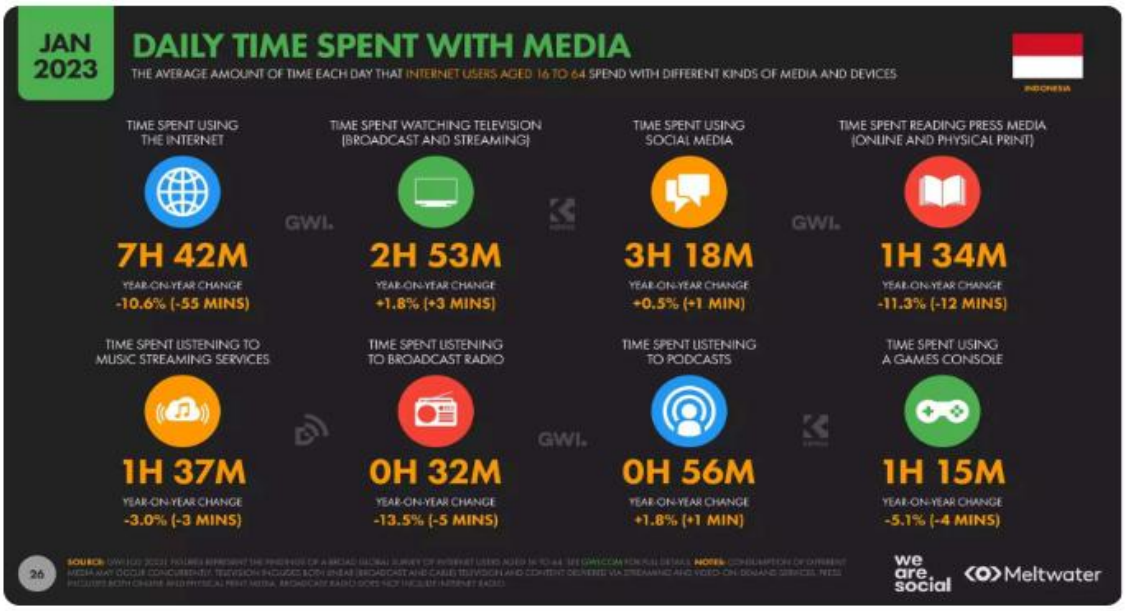
Kesenjangan ini dikaitkan dengan data nasional dari Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) tahun 2022-2023 yang dikeluarkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika. Dalam pengukuran IMDI terhadap 9.694 responden perusahaan di 514 kabupaten/kota, ditemukan bahwa indeks pemberdayaan masyarakat digital masih rendah, yaitu hanya 22,06 dari skala 100. Ini menandakan bahwa meskipun infrastruktur digital (nilai 40,24) dan keterampilan digital (nilai 49,35) sudah relatif tersedia, kemampuan masyarakat termasuk pelaku organisasi dan bisnis dalam memanfaatkan teknologi digital untuk tujuan yang produktif, seperti pengambilan keputusan berbasis data, masih rendah.

Diperkuat oleh data global dan nasional dalam laporan “Digital 2023 Indonesia” oleh Datareportal.com. pada gambar di bawah ini:



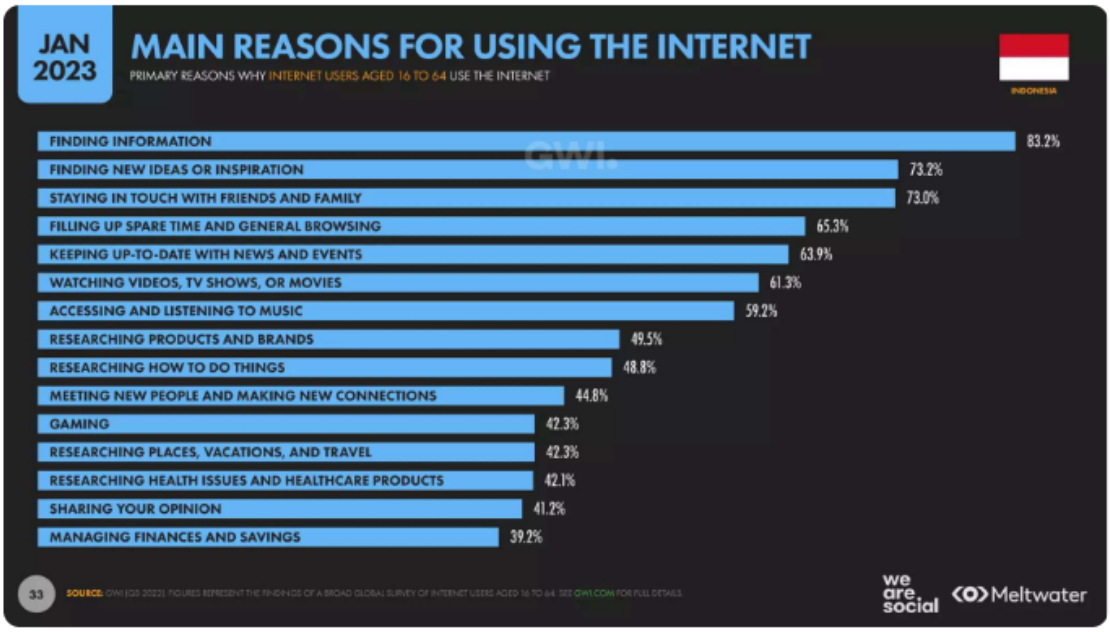
Gambar 1. 4 Pengguna Internet dan Media sosial di Indonesia

Sumber: (GlobarDigitalHeadline)



Gambar 1. 5 Waktu Orang Indonesia Mengakses Media Digital

Sumber: (GlobarDigitalHeadline,



Gambar 1. 6 Alasan Utama Orang di Indonesia Menggunakan Internet

Sumber: (GlobarDigitalHeadline)

Merujuk pada gambar 1. 4 tersebut bahwa Indonesia memiliki 212,9 juta pengguna internet (77% dari populasi) dan 167 juta pengguna media sosial aktif (60,4%), dengan rata-rata penggunaan internet terlihat jelas pada gambar 1. 5 yaitu 7 jam 42 menit per hari. Namun, pada gambar 1. 6 yang menjelaskan bahwa aktivitas utama pengguna internet lebih banyak didominasi oleh pencarian informasi (83,2%), inspirasi (73,2%), dan komunikasi sosial (73%), sementara penggunaan untuk aktivitas strategis seperti pengambilan keputusan atau manajemen organisasi tidak menjadi prioritas utama. Demikian pula pada penggunaan media sosial, sebagian besar pengguna menggunakannya untuk berhubungan dengan teman dan keluarga (60,6%) serta mengisi waktu luang (58,2%), bukan untuk meningkatkan kualitas kerja atau produktivitas pengambilan keputusan. Kondisi-kondisi tersebut mengindikasikan adanya fenomena kesenjangan antara tingginya pemanfaatan teknologi digital dengan masih perlu diperhatikan efektivitas sistem informasi manajemen dalam menghasilkan keputusan yang berkualitas, sebagaimana juga tercermin pada PT Alinea Group. Dari fenomena di atas maka bisa dikatakan jika belum meratanya pengambilan keputusan

yang akhirnya dapat memberikan dampak terhadap tingkat pengguna sistem informasi manajemen.

Menurut Bate'e (2021) sistem informasi manajemen seharusnya dapat memberikan dukungan informasi dalam proses pengambilan keputusan dan merupakan penentu program kerja seperti sumber biaya, lokasi pelaksanaan, sistem pelaporan penilaian dan keuntungan yang akan diperoleh. Akan tetapi permasalahan yang sering terjadi saat keterlambatan pengambilan keputusan disebabkan oleh terlambatnya informasi serta pengumpulan data untuk pengambilan keputusan (Hagu et al., 2023). Sejalan dengan hal tersebut, Syahrul et al. (2022) menyatakan bahwa jika kurangnya sistem informasi manajemen dapat menyebabkan komunikasi internal yang tidak efisien, sehingga menghambat koordinasi antar departemen dan memperburuk miskomunikasi dalam pengambilan keputusan.

Sistem informasi manajemen juga dalam suatu organisasi dapat berdampak terhadap pengambilan keputusan. Tanpa SIM yang andal, manajer mengalami keterlambatan dalam mengakses informasi yang diperlukan, sehingga proses pengambilan keputusan menjadi lambat dan tidak responsif terhadap perubahan situasi (Zuya & Nasution, 2024). Selain itu, informasi yang tidak akurat atau tidak lengkap dapat menurunkan kualitas keputusan yang diambil, yang berdampak negatif pada kinerja organisasi (Fadillah & Nasution, 2025). Terdapat risiko yang terkait dengan sistem informasi manajemen yang buruk diabaikan atau ditangani dengan cara yang sewenang-wenang, yang mengakibatkan peningkatan biaya kontinjensi pada sebuah perusahaan dan pengambilan sebuah keputusan yang buruk (Janssen et al., 2012).

Sejumlah penelitian sebelumnya juga memberikan arahan bagi pengembangan kajian ini. Navarro et al. (2025) menekankan pentingnya proses manajemen sistem dalam membentuk persepsi pengguna terhadap efektivitas sistem, namun belum menguji perannya sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara kualitas sistem atau informasi dengan hasil akhir seperti kepuasan maupun efektivitas sistem. Ighomereho et al. (2022) mengembangkan model dimensi kualitas pelayanan yang mencakup aspek tampilan website, kemudahan penggunaan, keandalan, keamanan, personalisasi, pemenuhan, dan responsivitas, serta merekomendasikan agar penelitian

mendatang mengeksplorasi bagaimana dimensi tersebut dapat memoderasi hubungan antara sistem informasi sebuah website termasuk pengambilan keputusan. Ungu et al. (2025) juga menemukan bahwa *system quality information* berdampak terhadap kinerja keputusan, dan menyarankan penelitian lanjutan memasukkan variabel moderasi untuk memahami dinamika keduanya terhadap kinerja organisasi atau website.

Berdasarkan rekomendasi dari berbagai penelitian dan urgensi penelitian, maka untuk melihat bagaimana pengambilan keputusan konsumen, penting bagi perusahaan memastikan bahwa sistem informasi manajemen dikelola dengan baik, sehingga dapat menyediakan informasi baik, guna mendukung pengambilan keputusan dengan memperhatikan kualitas pelayanan. Maka penulis tertarik untuk meneliti terkait judul **"Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Pengambilan Keputusan melalui Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Website Alinea Java PT. Alinea Group)".**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka terdapat identifikasi masalah pada penelitian ini sebagai berikut.

1) Belum maksimalnya sistem informasi manajemen (SIM) dalam mendukung pengambilan keputusan pengguna. Meskipun Website Alinea Java telah menyediakan fitur seperti "Pesan Baru", "Daftar Layanan", dan "Update Layanan" yang bersifat informatif, masih ditemukan kasus di mana pesanan terlambat diproses meski status dinyatakan sukses. Hal ini menunjukkan bahwa output SIM belum sepenuhnya dapat diandalkan sebagai dasar pengambilan keputusan yang sangat baik.
2) Tingkat kepuasan terhadap hasil pengambilan keputusan masih belum merata. Hasil pra-survei kuisioner menunjukkan bahwa hanya 40% responden yang puas terhadap keputusan yang diambil melalui sistem, sementara sisanya merasa netral atau tidak puas. Pada aspek efektivitas keputusan, hanya 30% responden yang puas. Ini mencerminkan bahwa SIM belum sepenuhnya

berhasil meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna dalam proses pengambilan keputusan.

3) Kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna masih perlu ditingkatkan. Berdasarkan wawancara, beberapa pengguna mengeluhkan lambatnya respons pada fitur "Tiket Baru", tidak adanya panduan penggunaan, serta tampilan antarmuka yang kurang profesional. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan belum mampu memperkuat kepercayaan dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem untuk mengambil keputusan.
4) Terdapat keraguan dan ketidakpastian dalam proses pengambilan keputusan. Pengguna cenderung masih ada keraguan untuk melakukan pemesanan kembali setelah mengalami kendala teknis dan tidak adanya transparansi dalam penanganan. Ini menunjukkan bahwa SIM masih perlu ditingkatkan oleh dukungan kualitas pelayanan yang memadai dapat memperburuk keraguan pengguna dalam membuat keputusan.
5) Adanya kesenjangan antara tingginya penetrasi internet dan rendahnya penggunaan teknologi digital untuk tujuan strategis. Merujuk pada data IMDI dan perilaku digital masyarakat Indonesia, penggunaan internet dan media sosial masih lebih banyak untuk hiburan dan komunikasi sosial, bukan untuk pengambilan keputusan berbasis data. Hal ini memperkuat dugaan bahwa SIM seperti Alinea Java belum mampu mengubah pola penggunaan digital menjadi lebih produktif.
6) Integrasi perlu ditingkatkan antara fungsi sistem informasi dan kualitas pelayanan sebagai penentu keberhasilan pengambilan keputusan. Sistem informasi yang baik seharusnya mampu dikombinasikan dengan pelayanan yang responsif, edukatif, dan terpercaya.

1.3 Rumusan Masalah

Setelah mengetahui latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini secara spesifik dapat dirumuskan dalam pernyataan berikut.

1) Bagaimana gambaran efektivitas sistem informasi manajemen pada Website Alinea Java?
2) Bagaimana gambaran tingkat kualitas pelayanan pada Website Alinea Java?
3) Bagaimana gambaran tingkat pengambilan keputusan pada Website Alinea Java?
4) Adakah pengaruh sistem informasi manajemen terhadap pengambilan keputusan pada Website Alinea Java?
5) Adakah pengaruh sistem informasi manajemen terhadap kualitas pelayanan pada Website Alinea Java?
6) Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan pada Website Alinea Java?
7) Adakah pengaruh sistem informasi manajemen terhadap pengambilan keputusan melalui kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi pada Website Alinea Java?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan, maka secara umum tujuan dari peneltiian iniadalah untuk memperoleh pengetahuan dan melakukan kajian mengenai pengaruh sistem informasi manajemen terhadap pengambilan keputusan melalui kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui seberapa pengaruh sistem informasi terhadap pengambilan keputusan melalui kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi pada Website Alinea Java PT. Alinea Group. Secara khusus tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui:

1) Gambaran efektivitas sistem informasi manajemen pada Website Alinea Java.
2) Gambaran tingkat kualitas pelayanan pada Website Alinea Java.
3) Gambaran tingkat pengambilan keputusan manajemen pada Website Alinea Java.
4) Pengaruh sistem informasi manajemen terhadap pengambialn keputusan manajemen pada Website Alinea Java.

5) Pengaruh sistem informasi manajemen terhadap kualitas pelayanan manajemen pada Website Alinea Java.
6) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan manajemen pada Website Alinea Java.
7) Pengaruh sistem informasi manajemen terhadap pengambilan keputusan melalui kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi pada Website Alinea Java.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang baik bagi instansi atau lembaga pendidikan maupun pihak-pihak terkait dengan hasil peneltiian ini. Maka kegunaan penelitian ini diantaranya:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Memberikan beberapa sumbangan ilmu pendidikan, sebagai bahan pengembangan teoritik atau menjadikan bahan kajian untuk mengkaji berbagai macam teori ilmu Sistem Informasi Manajemen, sehingga melahirkan kembali temuan ilmiah yang lebih baik.

1.5.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai berikut.

1) Bahan informasi bagi PT. Alinea Group untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan, sehingga pemilik perusahaan dapat mengoptimalkan atau meratakan pengambilan keputusan berdasarkan sistem informasi manajemen
2) Sebagai masukan untuk pemilik perusahaan dalam memecahkan masalah melalui pengambilan keputusan yang nantinya akan berkaitan dengan jangka panjang perusahaan
3) Sebagai bahan bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkan informasi dan data yang relevan dari hasil penelitian khususnya mengenai pengaruh sistem informasi manajemen terhadap pengambilan keputusan melalui kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap pengambilan keputusan dengan mempertimbangkan peran kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi. Studi ini difokuskan pada pengguna Website Alinea Java milik PT. Alinea Group, yang merupakan platform digital dalam bidang layanan informasi dan jasa berbasis web. Penelitian membatasi ruang lingkupnya pada tiga variabel utama, yaitu sistem informasi manajemen sebagai variabel independen, pengambilan keputusan sebagai variabel dependen, serta kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi. Ruang lingkup penelitian ini meliputi:

1) Aspek Substantif

   Penelitian ini membahas sejauh mana efektivitas sistem informasi manajemen yang digunakan dalam Website Alinea Java PT. Alinea Group dapat mempengaruhi proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi. Ketiga variabel diuji secara kuantitatif melalui penyebaran kuesioner yang telah disusun berdasarkan indikator yang valid dan relevan dari penelitian sebelumnya.

2) Aspek Metodologis

   Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Penelitian ini bertujuan menjelaskan hubungan sebab-akibat antara SIM, kualitas pelayanan, dan pengambilan keputusan. Instrumen penelitian dikembangkan dari teori-teori yang telah terbukti validitasnya, yaitu dari Al-Mamary dkk. (2019) untuk SIM, Demir dkk. (2021) untuk kualitas pelayanan, serta Sarkar dkk. (2020) untuk pengambilan keputusan.

3) Aspek Spasial dan Institusional

   Penelitian ini dilaksanakan di lingkungan PT. Alinea Group, khususnya terhadap para pengguna aktif dari Website Alinea Java. Dengan jumlah populasi sebanyak 11.400 pengguna, pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin dan diperoleh sebanyak 387 responden sebagai sampel penelitian.

4) Aspek Temporal

Penelitian ini dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu pada tahun 2025, dengan tahap pengumpulan data dilakukan setelah seluruh instrumen penelitian selesai disusun dan diuji validitas serta reliabilitasnya.