

## **PENGUNAAN SISTEM MANAJEMEN INFORMASI UNTUK RESERVASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GUNES MOM AND BABY SPA**

**Wardatul Washilah**

Program Studi S1 Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Hafshawaty Zainul Hasan  
Jln. Raya Condong Area Pendidikan Haf-Sa Pesantren Zainul Hasan Genggong Pajajaran Kulon, Pajajaran,  
Probolinggo  
[washilah11@gmail.com](mailto:washilah11@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Kemajuan teknologi memegang peran sangat penting dalam berbagai kebutuhan. Berbagai bisnis dan kegiatan harian kini mulai tertaut dengan system manajemen berbasis informasi karena didapatkan banyak orang merasa terbantu dengan adanya kemajuan teknologi yang tidak mengharuskan seseorang bergerak banyak untuk mendapatkan berbagai fasilitas keuntungan dan efisiensi waktu. Keuntungan yang dirasakan oleh pelanggan dalam bertransaksi akan menimbulkan kesesuaian dengan apa yang diharapkan oleh klien sehingga timbul kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektifitas sistem informasi manajemen untuk reservasi bagi pengguna jasa baby spa. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif menggunakan pendekatan cross sectional. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah random sampling dengan jumlah responden 120 responden. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner dengan skala linkert . Hasil penelitian terkait kepuasan klien terhadap sistem reservasi pada Klinik Gunes mom and baby spa adalah klien mendukung adanya sistem reservasi sebanyak 86%, klien merasa puas sebanyak 90% dan adanya korelasi antara penggunaan sistem reservasi dengan kepuasan klien ( $p$  value  $<0,005$ ). Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang penggunaan sistem informasi manajemen reservasi dan tingkat kepuasan pelanggan Gunes mom and baby spa di dapatkan kesimpulan sebagai berikut: 1) Sistem informasi reservasi digunakan oleh kebanyakan pelanggan lama yang artinya telah pernah melakukan reservasi sebelumnya. 2). Sistem informasi reservasi dapat menurunkan waktu tunggu, stress bayi, membuat efisiensi waktu dan biaya serta meningkatkan kesiapan pelayanan. 3) Sistem informasi manajemen dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Kata kunci: kepuasan; sistem informasi manajemen; reservasi

### ***EFFECTIVENESS OF THE INFORMATION MANAGEMENT SYSTEM FOR RESERVATIONS FOR GUNES MOM AND BABY SPA CUSTOMER SATISFACTION***

#### **ABSTRACT**

*Technological advances play a very important role in various needs. Various businesses and daily activities are now starting to be linked to information-based management systems because many people feel helped by technological advances that do not require someone to move a lot to get various benefits and time efficiency facilities. The benefits felt by customers in making transactions will create conformity with what is expected by the client so that satisfaction with the services provided arises. The purpose of this study was to determine the effectiveness of the management information system for reservations for baby spa service users. This study is a descriptive study using a cross-sectional approach. The sampling technique used in this study was random sampling with 120 respondents. The instrument used was a questionnaire with a linkert scale. The results of the study related to client satisfaction with the reservation system at the Gunes Mom and Baby Spa Clinic were that 86% of clients supported the reservation system, 90% of clients were satisfied and there was a correlation between the use of the reservation system and client satisfaction ( $p$  value  $<0.005$ ). Based on the results of the study that has been conducted on the use of the reservation management information system and the level of customer satisfaction at Gunes Mom and Baby Spa, the following conclusions were obtained: 1) The reservation information system is used by most old customers, which means they have made reservations before. 2).*

*Reservation information system can reduce waiting time, baby stress, create time and cost efficiency and increase service readiness. 3) Management information system can affect patient satisfaction.*

*Keywords: satisfaction; management information system; reservation*

## **PENDAHULUAN**

Transformasi digital telah mengubah lingkungan bisnis secara dramatis, memaksa perusahaan untuk mengadopsi teknologi informasi sebagai salah satu pilar utama strategi pertumbuhan mereka. SIM memainkan peran sentral dalam proses ini dengan menyediakan kerangka kerja untuk pengelolaan dan pemrosesan yang efisien. Dengan SIM, bisnis dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi biaya, dan merespons perubahan pasar dengan lebih cepat. Dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi, sistem informasi manajemen (SIM) menjadi kunci terpenting untuk membangun landasan yang kokoh bagi keberhasilan suatu organisasi. Di era digital yang di tandai dengan kompleksitas dan kecepatan perubahan, SIM tidak hanya menjadi alat pendukung, namun juga menjadi elementasi strategis yang menentukan cara bersaing di pasar global saat ini, baik dalam pengelolaan operasi, membuat keputusan berdasarkan data, atau meningkatkan pengalaman pelanggan. Dengan demikian, sistem informasi memainkan peran penting dalam memberdayakan bisnis.

Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah seperangkat prosedur, metode, dan teknologi yg digunakan untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mengkomunikasikan informasi yg relevan kepada pengambilan keputusan dalam suatu organisasi. Sistem Informasi Manajemen (SIM) mencakup beberapa aspek, mulai dari sistem pemrosesan transaksi hingga sistem pendukung keputusan yg lebih (Kurniawan Ritonga & Firdaus, 2024). Sistem Informasi Manajemen adalah sistem informasi yang dirancang untuk membantu proses pengambilan keputusan di perusahaan, baik dalam hal perdagangan barang maupun jasa. Sistem ini diterapkan secara luas pada berbagai jenis perusahaan, mulai dari perusahaan besar hingga perusahaan kecil, dan mencakup semua tingkat manajemen, yaitu manajemen tingkat atas, manajemen tingkat menengah, dan manajemen tingkat bawah (Karim et al., 2020).

Reservasi adalah proses perjanjian berupa booking sebuah produk baik barang maupun jasa dimana pada saat itu telah terdapat kesepakatan antara konsumen dengan produsen mengenai produk namun belum ditutup oleh sebuah transaksi jual – beli (Reza Hardiansah & Ayu Gusriyanti, n.d.). dengan melakukan reservasi pelanggan akan mendapat nomor antrian sehingga dapat menempati tempat tersebut meski ada pelanggan lain yang datang ke tempat terlebih dahulu dan bisa mendapat nomor antrian sesuai dengan kebutuhan. Hal ini akan sangat bermanfaat bagi pengguna bisnis layanan yang biasanya harus mendaftar dan mengantri di tempat namun saat ini bisa mendaftar dari rumah atau dimanapun berada dan datang pada saat yang tepat tidak jauh dari nomor antrian yang sudah didapatkan sebelumnya.

Klinik merupakan suatu fasilitas layanan kesehatan yang menyelenggarakan layanan kesehatan perorangan yang menyediakan layanan medis dasar atau medis spesialisik. Seiring perkembangan teknologi turut mempengaruhi sistem pekerjaan yang terjadi sekarang, terutama dalam proses layanan (PERMENKES,2014). Baby spa adalah sebuah fasilitas atau layanan yang menawarkan perawatan khusus untuk bayi dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan dan kesehatan mereka. Konsep baby spa mencakup berbagai jenis perawatan yang dirancang untuk mendukung perkembangan fisik dan emosional bayi, dengan pendekatan yang lembut dan aman. Pelayanan baby spa terdiri dari berbagai kegiatan yang dirancang untuk meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan bayi, termasuk pijat bayi, terapi air, dan stimulasi sensorik (Smith, 2019). Gunes mom and baby spa adalah klinik baby

spa yang berdiri sejak tahun 2021, meski masih tergolong baru saat ini sudah lebih dari 2000 pelanggan datang ke tempat ini. Gunes mom and baby spa sejak awal berdiri telah menggunakan manajemen sistem informasi untuk reservasi para pelanggan yang akan melakukan treatment. Aplikasi yang digunakan adalah Whats app bisnis yang dikelola oleh admin yang juga berperan sebagai terapis di klinik tersebut. Sistem ini dibuat agar dapat memudahkan pelanggan bertransaksi sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan mau melakukan treatment lanjutan di Gunes mom Nd baby spa. Dalam konteks ini, teknologi informasi memainkan peran krusial dalam mendukung pengelolaan outlet baby spa. Salah satu penerapannya adalah melalui Sistem Informasi Manajemen Baby Spa Outlet (SIMByO), yang didesain untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan di outlet baby spa. Sistem ini dirancang untuk menyederhanakan berbagai proses, seperti pendaftaran pelanggan, pencatatan riwayat kesehatan bayi, dan pengelolaan (Bayu Magfira et al., 2024). Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kepuasan pelanggan Gunes mom Nd baby spa terhadap sistem informasi manajemen reservasi. Tujuan dari penelitian ini adalah mendapatkan gambaran tentang kepuasan pelanggan Gunes mom and baby spa terhadap sistem reservasi yang digunakan selama ini.

## METODE

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah klien yang mengunjungi Gunes mom and Baby spa dan menggunakan layanan reservasi. Sampel dalam penelitian ini adalah Klien yang datang 3 bulan terakhir yang dipilih secara acak dan diberi kuesioner. Dari jumlah populasi sampel diambil sejumlah 120 responden secara random sampling. Instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah menggunakan kuesioner. Hasil uji validitas dan reliabilitas kedua kuesioner tersebut, diperoleh r hitung antara 0,355- 0,816 dimana item pertanyaan dinyatakan valid jika r hitung lebih besar dari r tabel (0,361) pada taraf signifikan 5% yaitu r hitung > r tabel dan nilai Corconbach Alpha 0,728 sehingga kedua kuesioner tersebut dikatakan reliabel. Analisa data bivariat menggunakan spearman's rho untuk mengetahui hubungan penggunaan sistem administrasi manajemen reservasi terhadap kepuasan pelanggan Gunes mom and baby spa.

## HASIL

Tabel 1.

Distribusi responden berdasarkan jenis kunjungan (n=120)

kunjungan	f	%
Pertama	36	30
Berulang	84	70

Berdasarkan jenis kunjungan dari 120 responden yang diteliti didapatkan jenis pengunjung yang terbanyak sebagai responden yaitu 84 orang adalah pelanggan lama atau yang bukan datang pertama kali untuk terapi.

Tabel 2.

Distribusi responden berdasarkan SIM Reservasi dan waktu tunggu (n=120)

Efektivitas	f	%
Baik	82	68
Cukup	23	20
Kurang	15	12

Tabel 3.

Distribusi responden berdasarkan stress bayi (n=120)

Pengetahuan	f	%
Baik	78	65
Cukup	39	19
Kurang	3	2

Berdasarkan tabel 2 SIM Reservasi dan waktu tunggu diketahui bahwa 82 pelanggan atau

68% mengatakan efektivitas baik. Berdasarkan tabel 3 SIM Reservasi dan stress bayi diketahui bahwa 78 pelanggan atau 65% mengatakan efektivitas baik.

Tabel 4.

Distribusi responden berdasarkan SIM reservasi dengan efisiensi waktu dan biaya (n=142)

Efektivitas	f	%
Baik	76	63
Cukup	37	31
Kurang	7	6

Berdasarkan SIM Reservasi dan Efisiensi waktu dan biaya diketahui bahwa 76 pelanggan atau 63% mengatakan efektivitas baik.

Tabel 5.

Distribusi responden berdasarkan SIMS reservasi dengan kesiapan pelayanan (n=120)

Efektivitas	f	%
Baik	87	73
Cukup	21	17
Kurang	12	10

Berdasarkan SIM Reservasi dan kesiapan pelayanan diketahui bahwa 87 pelanggan atau 73% mengatakan efektivitas baik.

Tabel 5.

Analisis hubungan penggunaan Sistem informasi manajemen dengan kepuasan pelanggan Gunes mom and baby spa (n=120)

Variabel independent	Variabel dependent	p value
SIMS Reservasi	kepuasan	0,031

Berdasarkan tabel 4 tersebut diketahui bahwa ada hubungan yang bermakna antara penggunaan sistem informasi manajemen (SIM) reservasi terhadap kepuasan pelanggan. Penggunaan teknologi seperti Big data dan analisis sentimen juga dapat membantu memahami perubahan dalam ekosistem bisnis digital. Teknologi internet telah menciptakan peluang baru bagi perusahaan untuk menjangkau pasar yg lebih luas, meningkatkan efisiensi operasional, dan mempercepat pertumbuhan bisnis. Perusahaan yang sukses di era digital adalah perusahaan yang cepat beradaptasi dan merespon perubahan pasar dalam teknologi. Para pembisnis perlu beradaptasi dan memanfaatkan perkembangan teknologi untuk meningkatkan kualitas usahanya dan memperluas jangkauan pasarnya (Wijoyo et al., 2023). Kualitas layanan yang diberikan oleh pengelola bisnis mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dimana semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggannya (V Masali, et al.,2022) .

### Sistem Informasi Manajemen Reservasi

Berdasarkan tabel 2 tentang penggunaan SIM reservasi yang dikaitkan dengan kenyamanan dan kelebihan yang didapatkan oleh pasien yaitu waktu tunggu, stress bayi, efisiensi waktu dan biaya dan kesiapan pelayanan didapatkan data bahwa lebih dari 70 % responden menjawab baik sehingga keuntungan tersebut dapat dirasakan oleh sebagian besar pelanggan yang menggunakan sistem reservasi. Penggunaan sistem informasi manajemen memiliki banyak manfaat guna pengambilan keputusan. Yang hal tersebut berpengaruh terhadap pihak manajemen maupun organisasi keseluruhan. Berikut ini adalah beberapa manfaat dari sistem informasi manajemen. Meningkatkan Akurasi Data; Melalui sistem informasi manajemen, data akan masuk kemudian di olah secara otomatis, sehingga membantu tugas tim manajemen lebih efektif dan efisien. Apalagi dengan data yang sudah sistematis, akan lebih mudah dalam mengelolah data secara realtime Mempermudah Koordinasi Sistem informasi manajemen juga menyediakan layanan informasi yang dapat digunakan sebagai dasar perencanaan, pengarah, dan pengawasan. Tidak hanya itu, sistem informasi manajemen juga membantu dalam pendelegasian tugas kepada pihak lain dengan mudah. Koordinasi dengan adanya sistem

dilakukan dengan cepat tanpa harus bertemu lagi Meningkatkan Kualitas SDM Ketika data informasi telah terkumpul dan di olah secara akurat, tentu hal ini akan mempengaruhi kualitas sumber daya manusia. Karena mau tidak mau, sumber daya manusia yang menggunkan sistem ini harus paham teknologi (Pratama et al., 2023). Dengan sumber daya manusia yang berkualitas, akan berpengaruh terhadap perkembangan bisnis perusahaan di masa mendatang Menekan Biaya Operasional Ketika sistem informasi manajemen telah terjalankan di perusahaan, akan minim terjadinya human error, karena semua akan dilakukan secara sistematis. Minimnya kesalahan yang terjadi akan membuat produktifitas kerja karyawan meningkat (Khusna, 2019)

### **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan menjadi salah satu tujuan penting dalam aktifitas berbisnis, dipandang sebagai salah satu indikator terbaik untuk meraih laba di masa yang akan datang. Peta persaingan bisnis semakin tajam, preferensi dan perilaku pelanggan berubah, teknologi informasi berkembang dengan cepat mendorong organisasi bisnis untuk lebih menanggapi customer satisfaction untuk menjamin keberlanjutan bisnis. Kepuasan pelanggan adalah konsumen yang merasa puas pada produk atau jasa yang dibeli dan digunakannya kembali dan akan kembali menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan (Bambang & Wahyudi, 2019). Kepuasan pelanggan hasil dari penilaian produk/pelayanan memberikan kenikmatan pemenuhan iyang dirasa bisa memenuhi keinginannya. Kepuasan Pelanggan feeling pembeli perasaan yang memenuhi harapan. Kepuasan Pelanggan perilaku setelah pembelian sikap puas maupun tidak pada konsumen, kepuasan pelanggan fungsi harapan pembeli jasa yang dirasakan Terdapat bebrapa dari Indikator kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2011: 229). Yaitu: a. Kesesuaian harapan jasa b. Persepsi kinerja jasa c. Penilaian konsumen. customer satisfaction merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian atau standar kinerja lainnya dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk yang bersangkutan (Lena et al., 2021).

### **Hubungan penggunaan sistem informasi manajemen Reservasi dengan tingkat kepuasan pelanggan**

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 5, didapatkan bahwa ada hubungan antara penggunaan Sistem Informasi Manajemen reservasi dengan kepuasan pelanggan. Dari tabel 1 juga dapat dilihat bahwa lebih banyak pelanggan lama yang kembali datang untuk melakukan reservasi, hal ini membuktikan bahwa adanya pesanan berulang dari pelanggan yang sudah pernah melakukan sistem reservasi sebelumnya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bambang, 2019 yang menyatakan ada pengaruh yang sangat signifikan antara customer satisfaction dengan customer loyalty di mana penelitian di sektor perbankan. Semakin tinggi tingkat customer satisfaction, maka semakin tinggi tingkat customer loyalty (Bambang & Wahyudi, 2019).

Tabel 2, 3, 4 dan 5 juga membuktikan bahwa SIM reservasi ini juga memberikan kenyamanan pada pelanggan berupa waktu tunggu yang singkat, mengurangi stress bayi agar tidak menangis saat terapi pijatan berlangsung, efisiensi waktu dan biaya sehingga klien dapat melakukan treatment dengan waktu yang singkat dan dapat melakukan hal lain setelahnya, selain itu pula pelanggan tidak perlu membawa makanan ataupun perlengkapan lain karna tidak berada lama di dalam klinik, selain itu juga ada hubungan antara SIM reservasi dengan kesiapan treatment karena dengan melakukan reservasi terapis dapat menyiapkan air untuk spa ataupun perlengkapan lain yang dibutuhkan saat treatment dilakukan, sehingga saat pelanggan datang hanya tinggal melakukan terapi tanpa menunggu persiapan alat dan bahan. Hal tersebut termasuk suatu usaha yang dilakukan owner untuk membangun branding dan meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini di dukung

oleh penelitian yang dilakukan Alfiansyah, 2021 yang menyatakan bahwa brand image, perceived value, perceived quality dan perceived promotion merupakan faktor-faktor utama yang dapat mempengaruhi dan meningkatkan customer satisfaction. Hasil lainnya juga memperlihatkan bahwa customer satisfaction memberikan dampak yang positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap customer loyalty. Hal tersebut menunjukkan bahwa customer satisfaction menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi customer loyalty (Alfiansyah et al., 2021).

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang penggunaan sistem informasi manajemen reservasi dan tingkat kepuasan pelanggan Gunes mom and baby spa di dapatkan kesimpulan sebagai berikut: 1) Sistem informasi reservasi digunakan oleh kebanyakan pelanggan lama yang artinya telah pernah melakukan reservasi sebelumnya. 2). Sistem informasi reservasi dapat menurunkan waktu tunggu, stress bayi, membuat efisiensi waktu dan biaya serta meningkatkan kesiapan pelayanan. 3) Sistem informasi manajemen dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfiansyah, F., Sains, F., & Teknologi, D. (2021). Mengenal Komponen Sistem Informasi Manajemen. In *Jurnal Sistem Informasi Manajemen No* (Vol. 1, Issue 1). Mei 2021 Sistem Informasi.
- Bambang, B., & Wahyudi, T. A. (2019). Analisis pengaruh citra perusahaan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 2(1), 61–70. <https://doi.org/10.36407/jmsab.v2i1.49>
- Bayu Magfira, D., Sulistiyani, E., Shabrina Meutia, N., Sandiarsi, H., & Tifa Rahma Siswanti, A. (2024). *Implementasi Aplikasi Berbasis Web SIMByO (Sistem Informasi Baby Spa Outlet) dalam Mendukung Manajemen Baby Spa yang Efisien. kepuasan pelanggan.* (n.d.).
- Khusna, A. N. (2019). *Impelemtasi Sistem Reservasi Online Pada Toko Kolega Yogyakarta. 1.* <https://doi.org/10.21460/jutei.2018.31.71>
- Kurniawan Ritonga, R., & Firdaus, R. (2024). *JICN: Jurnal Intelek dan Cendekiawan Nusantara Pentingnya Sistem Informasi Manajemen Dalam Era Digital The Importance Of Management Information Systems In The Digital ERA. 1(3).* <https://jicnusantara.com/index.php/jicn>
- Lena, E. M., Mursito, B., & Hartono, S. (2021). Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Kualitas Produk, Citra Merek dan Pelayanan Pada Outlet 3 Second Surakarta (Consumer Purchase Interest Assessed From The Atmosphere Store, Location, And Word Of Mouth Case Study On Solo Boutique). *Jurnal Ekbis*, 22(1), 55. <https://doi.org/10.30736/je.v22i1.697>
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Klinik.* (n.d.).
- Pratama, B., Sistem Informasi, M., Dinamika Bangsa, U., & Jl Jend Sudirman Thehok-Jambi, J. (2023). *Sistem Informasi Manajemen Klinik Basmallah Jambi Berbasis Web* (Vol. 8, Issue 2).
- Reza Hardiansah, D., & Ayu Gusriyanti, D. (n.d.). *Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi (JMS) Perancangan Sistem Informasi Reservasi Dan Pembayaran Pada Shin Babyspa Berbasis Web.* <https://doi.org/10.33998/jms.v4i2>
- Wijoyo, A., Bajuri, A., Gustiani, A., Safira Putri, A., & Wahyuningsih, E. (2023). Sistem Informasi Manajemen Pada Bisnis. *Jorapi: Journal of Research and Publication Innovation, 1(1).* <https://jurnal.portalpublikasi.id/index.php/JORAPI/index>