

Tingkat Kualitas Pelayanan PT BFI Finance Indonesia Tbk Cabang Gorontalo Melalui Sistem Informasi Manajemen

Riksal Polotoy¹, Irwan Yantu², Abd Rahman Pakaya³

Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia¹

Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia²

Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia³

Email: irwan.yantu@ung.ac.id²

Abstract: This study aims to determine the influence of management information systems on service quality at BFI Gorontalo Branch Office. The population in this study is BFI Gorontalo Branch customers with a total of 635 customers/ 2022. In this study using non-probability sampling with conditional sampling techniques (purposive sampling) sampling using the slovin formula with the number of samples in this study amounting to 96 customers. Data collection techniques in this study used questionnaires that were distributed directly to BFI Finance Gorontalo Branch customers. The analytical test tool used in testing this study is a simple linear regression analysis. The results showed that the results of regression analysis and t-test results, obtained transformational leadership style had a positive effect on employee job satisfaction indicated by a calculated value (6,321) > table 1.661 with a significance level of 0.05. This means that management information system variables have a positive effect on the quality of BFI Finance Gorontalo Branch services. Based on the calculation of the coefficient of determination, it shows R Square is 29.8%, and the remaining 70.2% is influenced by other variables that are not studied.

Keywords: Management Information System; Quality of Service.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Sistem Informasi Manajemen berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor BFI Cabang Gorontalo. Populasi pada penelitian ini adalah nasabah BFI Cabang Gorontalo dengan jumlah 635 orang nasabah/ 2022. Pada penelitian ini menggunakan non probability sampling dengan teknik pengambilan sampel bersyarat (purposive sampling) penarikan sampel menggunakan rumus slovin dengan jumlah sampel dalam penelitian ini sebesar 96 orang nasabah. Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada nasabah BFI Finance Cabang Gorontalo. Alat uji analisis yang digunakan dalam menguji penelitian ini yaitu analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil analisis regresi dan hasil uji-t, diperoleh gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan ditunjukkan dengan nilai thitung (6.321) > ttabel 1,661 dengan taraf signifikansi 0,05. Artinya variabel sistem informasi manajemen berpengaruh positif dan terhadap kualitas pelayanan BFI Finance Cabang Gorontalo. Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi menunjukkan R Square Sebesar 29,8%, dan sisanya sebesar 70,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci: Sistem Informasi Manajemen; Kualitas Pelayanan.

PENDAHULUAN

Dalam era modern yang didorong oleh perkembangan teknologi, kebutuhan masyarakat terhadap pembiayaan semakin meningkat seiring dengan tuntutan hidup yang berkembang pesat. Fenomena ini menimbulkan lonjakan lembaga pembiayaan, baik itu bank maupun lembaga non-bank, yang menjadi destinasi utama masyarakat untuk memenuhi kebutuhan finansial mereka. Salah satu bentuk pembiayaan yang populer adalah sistem angsuran atau kredit, yang memungkinkan pembelian barang tanpa pembayaran tunai. Di Indonesia, perkembangan perusahaan pembiayaan semakin pesat, dengan beberapa perusahaan multifinance besar memimpin daftar dalam hal aset pada tahun 2021.

Tabel 1. Multi Finance dengan Aset 10 Triliun ke atas pada Tahun 2021

No	Perusahaan
1	Central Java Power
2	BFI Finance Indonesia
3	Sharia Multifinance Astra
4	Federal International Finance
5	Astra Sedaya Finance
6	Adira Dinamika Multi Finance

7	Dipo Star Finance
8	Clipan Finance Indonesia

Sumber : Kreditpedia.net

Data menunjukkan bahwa pada tahun 2021, peringkat perusahaan Multifinance di Indonesia yang memiliki aset di atas 10 triliun rupiah dipegang oleh beberapa perusahaan. Central Java Power menduduki peringkat pertama, disusul oleh BFI Finance Indonesia pada peringkat kedua. Diikuti oleh Sharia Multi Finance Astra, Federal International Finance, dan Astra Sedaya Finance pada peringkat tiga, empat, dan lima secara berurutan. Analisis dari data tersebut menunjukkan bahwa BFI Finance Indonesia berhasil mempertahankan posisinya di peringkat kedua, mencerminkan performa yang kuat dalam hal laporan keuangan perusahaan selama dua tahun berturut-turut. Hal ini menunjukkan stabilitas dan konsistensi kinerja keuangan yang baik bagi perusahaan multifinance ini dalam periode tersebut.

BFI Finance cabang Gorontalo, sebagai lembaga pembiayaan terkemuka di Provinsi Gorontalo, menghadapi beberapa tantangan terkait layanan kepada pelanggan. Beberapa komplain terkait pembayaran angsuran muncul karena pembayaran langsung di kantor tidak lagi diterima, namun konsumen diberi opsi pembayaran melalui payment point seperti alfamart atau indomaret, meskipun seringkali mengalami kendala jaringan yang bisa menyebabkan keterlambatan pembayaran.

Peran lembaga pembiayaan sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Faktor-faktor kualitas layanan, seperti kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramah-tamahan dalam pelayanan, menjadi kunci kepuasan konsumen. Evaluasi kualitas layanan ini juga penting dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Kualitas layanan merupakan suatu kewajiban setiap perusahaan jasa yang akan mempengaruhi kepuasan dari pelanggan. Pelanggan akan merasa betah apabila menerima pelayanan yang baik, dimana kualitas layanan yang baik memiliki lima indikator kualitas layanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Parasuraman, 1990).

Beberapa masalah yang dihadapi, seperti parkir yang kurang memadai dan pencairan dana yang memakan waktu, menyebabkan ketidaknyamanan bagi konsumen. Gangguan pada sistem juga sering terjadi, menghambat kelancaran pelayanan dan pengecekan data konsumen yang tidak valid.

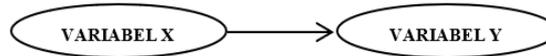
Sistem informasi manajemen merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kualitas layanan. Perusahaan membutuhkan sistem informasi yang efisien dan efektif untuk menyajikan informasi sesuai kebutuhan manajemen dan pihak eksternal. Sistem ini merupakan integrasi informasi yang mendukung operasional, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi (Samuel, 2019; O'Brien, 2002 dalam Rusdiana dan Irfan, 2014).

Penelitian sebelumnya oleh Agustian dkk. (2019) tentang "Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Pt. Jasaraharja Putra Cabang Bengkulu" menunjukkan bahwa sistem informasi manajemen memiliki dampak signifikan pada peningkatan kualitas layanan. Berdasarkan latar belakang ini, fokus dari tulisan atau penelitian ini adalah mengevaluasi atau mengukur seberapa baik atau buruk kualitas layanan yang diberikan oleh PT BFI Finance Indonesia Tbk di Cabang Gorontalo dengan menggunakan atau melalui penerapan Sistem Informasi Manajemen. Hal ini menyiratkan bahwa penelitian tersebut bertujuan untuk mengeksplorasi atau menganalisis bagaimana Sistem Informasi Manajemen berperan dalam menentukan atau memengaruhi kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan di cabang.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif, yang berfokus pada penemuan-penemuan yang dapat dihasilkan melalui metode statistik atau pengukuran. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menginvestigasi suatu populasi atau sampel tertentu dengan mengumpulkan data menggunakan instrumen penelitian dan melakukan analisis statistik. Pendekatan ini digunakan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Dalam konteks penelitian ini, variabel independen meliputi Sistem informasi manajemen (X) sedangkan variabel dependen adalah Kualitas Pelayanan (Y).



Gambar 1. Desain Penelitian

Jenis Data dan Metode Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan data primer, diperoleh melalui jawaban kuesioner yang dibagikan kepada nasabah PT. BFI Finance Cabang Gorontalo, kota Gorontalo yang di ambil sebagai sampel penelitian. Penelitian ini merupakan jenis penelitian eksploratif dengan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan statistik deskriptif. Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu penelitian survei dengan cara menyebarkan pertanyaan dalam bentuk kuesioner kepada responden sebagai instrument.

Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini berasal dari konsumen yang pernah menjalin kontrak dengan BFI Finance kantor cabang Gorontalo per Oktober tahun 2022 terdapat 635 konsumen yang menjalin Kontrak (Data Primer BFI, 2022). Dalam penelitian ini, digunakan teknik pengambilan sampel non-probabilitas dengan metode purposive sampling. Sugiyono (2018) mendefinisikan purposive sampling sebagai teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan pertimbangan khusus.

Penggunaan teknik purposive sampling dipilih karena tidak semua sampel memenuhi kriteria yang relevan dengan fenomena yang sedang diteliti. Oleh karena itu, peneliti menggunakan metode purposive sampling yang menetapkan kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel-sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini. Maka diperoleh hasil jumlah sampel minimal yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 96 responden.

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas

Uji validitas diperlukan untuk melihat sejauh mana kuisisioner yang dipakai dalam Dalam pengujian validitas ini menggunakan program software SPSS dan dapat pula digunakan rumus teknik korelasi product moment. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji ini dilakukan jika koefisien antara item dengan total item sama atau diatas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

Pada variabel sistim informasi manajemen (X) dan variabel kualitas pelayanan (Y) dinyatakan valid dimana hasil pearson correlation menunjukkan bahwa nilai lebih besar dari 0,3 sehingga peneliti menyimpulkan kuisisioner yang digunakan adalah valid.

Uji Reliabilitas

Dalam pnelitian ini digunakan rumus Alpha Cronbach (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Alpa Cronbach > 0.60 (Gozhali, 2018).maka kuisisioner dinyatakan reliabel.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Cut Off	Jumlah Pernyataan	Keterangan
Sistim Informasi Manajemen	0,738	0,6	13	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,7827	0,6	14	Reliabel

Sumber: data diolah 2023

Berdasarkan hasil pengujian cronbach alpha diatas terlihat bahwa variabel sistem informasi manajemen (X) dan variabel kualitas pelayanan (Y) dinyatakan reliabel karena memiliki koefisien cronbach alpha $> 0,6$. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan pada variable X dan Y dalam penelitian ini dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas Kolmogorov-Smirnov adalah salah satu metode statistik yang digunakan untuk menguji apakah sebuah sampel data memiliki distribusi normal atau tidak. Uji ini dapat digunakan untuk menguji asumsi normalitas dalam statistik.

Tabel 3. Normal P-Plot

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
Kolmogorov-Smirnov Z	1.377
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,045
a. Test distribution is Normal.	
b. Calculated from data.	

Sumber: data diolah 2023

Hasil analisis menunjukkan nilai signifikan pada one sample kolmogrov smirnov test untuk variabel SIM adalah $1.127 > 0,05$ dan variabel kualitas pelayanan adalah $1.377 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Uji Regresi Linier

Analisis regresi linier sederhana adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel X terhadap satu variabel Y. Berikut adalah hasil analisis regresi linier

Tabel 4. Regresi Linier

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	26.361	5.029		5.241	.000
	SIM	.592	.094	.546	6.321	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: data diolah 2023

Berdasarkan hasil analisis diatas, model regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = 26.361 + 0,592 X + e$$

Koefisien regresi untuk variabel bebas X (sistem informasi manajemen) bernilai positif, menunjukkan adanya hubungan yang searah antara sistem informasi manajemen (X) dengan kualitas pelayanan (Y). Koefisien regresi variabel X sebesar 0.592 menunjukkan bahwa apabila sistem informasi manajemen X meningkat 1 persen maka kualitas pelayanan (Y) juga akan meningkat, sesuai dengan asumsi variable bebas yang lain konstan.

Uji Parsial (Uji-t)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing

variabel independen terhadap variabel dependen. Uji t digunakan untuk melihat hipotesa parsial (melihat pengaruh masing-masing variabel X terhadap Variabel Y) (Ghozali,2018). Tingkat kepercayaan yang digunakan 95% atau taraf signifikan 5%. Dari analisis data menggunakan SPSS V.22 maka diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 5. Regresi Linier

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	26.361	5.029		5.241	.000

1	SIM	.592	.094	.546	6.321	.000
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan						

Sumber: data diolah 2023

Pengujian Hipotesis: Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh sistem informasi manajemen (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) adalah sebesar $0.00 < 0.05$ dan nilai thitung $6.321 >$ ttabel 1.661 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima yang berarti terdapat pengaruh sistem informasi manajemen terhadap kualitas pelayanan.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan antara nilai dugaan atau garis regresi dengan data sampel. Koefisien determinasi berupaya untuk mengukur kesesuaian atau ketepatan hubungan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) pada suatu persamaan regresi.

Tabel 6. Uji Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	.546 ^a	.298	.291		4,098
a. Predictors: (Constant), SIM					
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan					

Sumber: data diolah 2023

Dari hasil pengolahan data yang dilakukan, peneliti memperoleh hasil r^2 sebesar 0,298. Nilai ini ketika dimasukan kedalam formulasi maka $0 < 0,298 < 1$. Hal itu berarti nilai r square bergerak mendekati angka 1 yang mengindikasikan pengaruh sistem informasi manajemen terhadap kualitas pelayanan PT. BFI Cabang Gorontalo adalah 0,298 atau sebesar 29,8%, dan sisanya sebesar 70,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

PEMBAHASAN

Pengaruh sistim informasi manajemen terhadap kualitas pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi manajemen memiliki dampak positif terhadap kualitas layanan di PT. BFI Cabang Gorontalo. Analisis regresi linier pada tabel 4.12 menunjukkan hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut. Implementasi yang efektif dari sistem informasi manajemen mampu meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah. Sistem yang baik membantu mengelola proses operasional secara efisien dengan mengurangi kesalahan, memaksimalkan penggunaan sumber daya, dan mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk melayani nasabah. Akibatnya, nasabah menerima layanan yang lebih cepat dan efisien.

Sistem informasi manajemen adalah faktor krusial bagi sukses manajemen organisasi. Sistem yang efektif mendukung pegawai dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. Penelitian menegaskan peran krusial sistem informasi manajemen di Kantor BFI Cabang Gorontalo dalam memberikan kualitas layanan yang superior bagi seluruh nasabahnya.

Nasabah menilai tinggi standar kebersihan dan kerapihan kantor BFI, menciptakan kesan profesionalisme dan kepercayaan. Aksesibilitas yang mudah, parkir memadai, dan akses bagi penyandang disabilitas menjadi faktor penting bagi nasabah. Temuan ini sejalan dengan pandangan bahwa sistem informasi manajemen adalah metode formal yang memberikan informasi akurat dan tepat waktu pada manajemen, memudahkan pengambilan keputusan, serta memungkinkan perencanaan dan operasi yang efektif. Sistem ini terdiri dari sub-sistem yang terkoordinasi dan mampu mengubah data menjadi informasi untuk meningkatkan produktivitas sesuai dengan kebutuhan manajer dan standar mutu yang ditetapkan (Ferisca Nur Widyanti, 2020; Rusdiana dan Irfan, 2014).

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan sebelumnya yang dilakukan oleh beberapa peneliti seperti Agustian et al. (2019), Mardi (2013), serta Prihandini dan Dian (2017). Mereka menegaskan bahwa sistem informasi manajemen memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah. Implementasi sistem ini dapat meningkatkan efisiensi operasional, memperluas akses terhadap informasi, mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik, memungkinkan personalisasi layanan, serta mendorong inovasi.

KESIMPULAN

Dari analisis yang dilakukan, kesimpulannya adalah sistem informasi manajemen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian, hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima. Ini menandakan bahwa semakin baik sistem informasi manajemen, maka kualitas layanan yang diberikan oleh pegawai di PT. BFI Cabang Gorontalo juga akan semakin meningkat.

SARAN

Penelitian deskriptif statistik memberikan sejumlah saran bagi perusahaan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan karyawan. Saran-saran ini meliputi:

1. Pengembangan sistem umpan balik nasabah yang efektif oleh PT. BFI Finance Cabang Gorontalo. Hal ini memungkinkan nasabah memberikan masukan terkait pengalaman mereka, membantu perusahaan mengidentifikasi area di mana empati perlu ditingkatkan, dan mengambil langkah-langkah perbaikan yang diperlukan.
2. Pendorongan kepada karyawan PT. BFI Finance Cabang Gorontalo untuk menciptakan budaya perusahaan yang mendorong sikap empati dan peduli terhadap nasabah. Langkah ini dimulai dari manajemen yang memberikan contoh positif dan mendukung inisiatif empati dalam pelayanan.
3. Saran untuk penelitian mendatang, menyarankan untuk mengeksplorasi variabel tambahan yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, seperti kepuasan nasabah, kompetensi dan keterampilan karyawan, keamanan informasi, serta kebijakan perusahaan. Langkah ini bertujuan untuk memahami faktor-faktor lain yang dapat lebih berpengaruh terhadap kualitas pelayanan secara holistik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, I., Saputra, H. E., & Imanda, A. (2019). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Pt. Jasaraharja Putra Cabang Bengkulu. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 6(1), 42–60. <https://doi.org/10.37676/profesional.v6i1.837>
- Anggraeny, A. S. (2020). The effect of implementing the financial management information system on the quality of the presentation of the pangkep regency government's financial statements. *Journal of Advanced Research in Economics and Administrative Sciences*, 1(1), 32–44.
- Kenneth Laudon, J. P. L. (2015). *Sistem Informasi Manajemen : Mengelola Perusahaan Digital*, Ed.13 (13th ed.). Salemba Empat.
- Rusdiana, M. M., & Moch. Irfan, S.T., M. K. (2014). *Sistem Informasi Manajemen: CV Pustaka Setia*.
- Lukman Hakim, M. P. . (2019). *Prinsip-Prinsip Dasar Sistem Informasi Manajemen*. CV. Timur Laut Aksara.
- Tjiptono, F. (2011), *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang.
- Ferisca Nur Widyanti, J. N. L. (2020). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Primanusa Globalindo Pekanbaru. *EQUILIBRIUM : Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pembelajarannya*, 8(2), 166. <https://doi.org/10.25273/equilibrium.v8i2.7115>
- Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Klau, L. (2016). *Faktor-Faktor Yang Menghambat Kualitas Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Pertahanan Kabupaten Ngada*.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Liyas, J. N., & Widyanti, F. N. (2020). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Primanusa Globalindo Pekanbaru. *EQUILIBRIUM: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya*, 8(2), 166–180.
- Machmud, R. (2013). Peranan penerapan sistem informasi manajemen terhadap efektivitas kerja pegawai lembaga pemasarakatan narkotika (lapastika) bollangi kabupaten gowa. *Jurnal Capacity STIE AMKOP Makassar*, 9(3), 409–421.
- Machmud, R. (2018, December). The Effect of System Quality, Information Quality and Service Quality on Use Intensity and Satisfaction of Integrated Academic Information System (SIAT) Users in Gorontalo State University. In *Journal of International Conference Proceedings (JICP) (Vol. 1, No. 2)*.
- Mardi. (2013). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 535–547.
- Nasution, M.N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia

- Parasuraman, Valarie A., Zeithmal, Leonard L Berry. 1990. Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations. New York: Free Press.
- Prihandini, Dian (2017). Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Banten .S1 thesis, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Widodo, T. W., Handayani, S. R., Saifi, M., Ilmu, F., Universitas, A., & Malang, B. (2013). Pengaruh aplikasi sistem informasi manajemen (sim) terhadap kinerja karyawan. Jurnal Profit, 7, 87-100.