

Pengaruh Sistem Informasi Manajemen: Kepuasan Konsumen Tiket Piala Dunia U-17 di Situs Tickets U-17 Worldcup

Nadya Benandi¹, Nida Azmi², Nurul Wahyuni³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen, Universitas Singaperbangsa Karawang

e-mail: nidaazmi002@gmail.com

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji dampak langsung sistem informasi manajemen terhadap kepuasan konsumen pada saat pembelian tiket Piala Dunia U-17 2023 melalui website tiket Piala Dunia U-17. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan deskriptif dan sampelnya sebanyak 100 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode Analisis Regresi Linier Sederhana dengan menggunakan software SPSS versi 25. Dalam pengumpulan data dilakukan penyebaran kuesioner kepada responden yang diolah setelah mengevaluasi dampak sistem informasi manajemen terhadap kepuasan konsumen pada saat pembelian tiket Piala Dunia U-17 2023 dari website tiket Piala Dunia U-17. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi manajemen berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dalam proses pembelian tiket.

Kata kunci: *Sistem Informasi Manajemen, Kepuasan Konsumen.*

Abstract

The aim of this study is to examine the direct impact of management information systems on customer satisfaction during the purchase of tickets for the FIFA U-17 World Cup 2023 through the FIFA U-17 World Cup ticket website. This research adopts a quantitative and descriptive approach with a sample size of 100 respondents. Data analysis is conducted using Simple Linear Regression Analysis with SPSS software version 25. Data collection involves the distribution of questionnaires to respondents, and the gathered information is processed after assessing the impact of management information systems on customer satisfaction during the purchase of tickets for the FIFA U-17 World Cup 2023 from the FIFA U-17 World Cup ticket website. The research findings indicate a positive influence of management information systems on customer satisfaction in the ticket purchasing process.

Keywords : *Management Information Systems, Customer Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Sistem Informasi Manajemen (SIM) telah menjadi fondasi tak tergantikan dalam ranah bisnis modern. Terutama dalam industri penjualan tiket daring, SIM tidak hanya menjadi elemen pendukung tetapi juga penentu keberhasilan. SIM berperan krusial dalam memandu para pelaku bisnis dalam pengambilan keputusan yang tepat, terutama dalam konteks penjualan tiket daring (Agianto, 2021). Keberhasilan transaksi penjualan tiket online sangat bergantung pada kualitas informasi yang dipersembahkan oleh sistem ini. Kemampuan sistem untuk menyajikan data yang relevan dan akurat secara langsung mempengaruhi keputusan pembelian konsumen, yang pada gilirannya memengaruhi kepuasan mereka dalam pengalaman membeli tiket (Rinaldi & Santoso, 2018).

Kepuasan konsumen merupakan faktor krusial yang memiliki peran signifikan dalam pengambilan keputusan pembelian. Faktor-faktor seperti kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen (Amarin & Wijaksana, 2021). Kepuasan konsumen yang tercipta melalui penyediaan informasi yang

berkualitas, sistem yang berjalan dengan baik, dan layanan yang memuaskan dapat memengaruhi langkah-langkah keputusan pembelian yang diambil oleh konsumen. Sejalan dengan itu, kepuasan konsumen juga memiliki efek balik yang penting, yaitu pengaruhnya terhadap keputusan pembelian (Sista, 2017). Ketika konsumen merasa puas dengan informasi yang diperoleh, sistem yang mereka gunakan, dan layanan yang diberikan, kemungkinan besar mereka akan cenderung melakukan pembelian. Penelitian telah menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen secara langsung terkait dengan keputusan pembelian yang diambil.

Khusus dalam konteks penjualan tiket daring, kepuasan konsumen menjadi elemen kunci yang mempengaruhi keputusan pembelian tiket. Terutama saat menjelang Piala Dunia U-17 yang diselenggarakan pada tahun 2023, di mana tiket-tiketnya dijual secara daring, penting untuk memahami dan menganalisis bagaimana Sistem Informasi Manajemen berperan dalam memengaruhi keputusan pembelian dan tingkat kepuasan konsumen. Dengan fokus pada situs Tickets U-17 Worldcup, penelitian ini bertujuan untuk menggali pengaruh langsung yang dimiliki oleh SIM terhadap kepuasan konsumen terkait pembelian tiket acara tersebut.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dan deskriptif dimana kuantitatif berisikan angka-angka dan dianalisis menggunakan statistik sedangkan deskriptif untuk menjelaskan sesuatu seperti karakteristik, presentase, dan perilaku tertentu.

Variabel Penelitian

Tickets U17 Worldcup sebagai variabel independen dan Kepuasan Konsumen sebagai variabel dependen.

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah konsumen pembelian tiket di www.tickets-u17worldcup.com. Sampel yang digunakan berjumlah 100 responden berdasarkan rumus slovin.

Metode Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data, metode survei digunakan, yaitu kuisioner yang dibagikan kepada berbagai pihak dan digunakan sebagai sampel penelitian ini.

Analisis Data

1. Uji validitas

Uji validitas adalah ukuran seberapa tepat alat ukur dalam kuisioner untuk menunjukkan sejauh mana mereka menghasilkan hasil yang tepat. Uji realibilitas Uji realibilitas (Hernawan, 2019) adalah keterkaitan ukuran, derajat ketepatan serta ketelitian untuk mengukur sejauh mana hasil tersebut tetap konsisten

2. Uji realibilitas

(Hernawan, 2019) adalah keterkaitan ukuran, derajat ketepatan serta ketelitian untuk mengukur sejauh mana hasil tersebut tetap konsisten.

3. Uji normalitas

Uji Normalitas (Iman Ghozali, 2018) adalah screening data untuk memenuhi apakah distribusi termasuk normal.

4. Analisis Regresi

Metode analisis hipotesis yang bersifat eksploratif untuk menguji hubungan antara dua variabel, dinyatakan dalam bentuk persamaan matematis (regresi), digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini memanfaatkan regresi linier sederhana untuk menguraikan atau meramalkan hasil dari variabel dependen Y, yaitu tingkat kepuasan konsumen. Variabel independen yang digunakan dalam analisis ini adalah pembelian tiket Piala Dunia FIFA U17.

5. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi mengindikasikan sejauh mana variabilitas dalam data dependen dapat dijelaskan oleh variabilitas dalam data independen.

6. Uji parsial (uji t)

Lakukan pengujian untuk menilai dampak setiap variabel independen terhadap variabel dependen secara terpisah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa uji validitas adalah alat untuk menilai keabsahan atau keabsahan suatu survei. Validitas suatu kuesioner dapat dipastikan apabila pertanyaan-pertanyaan yang dimasukkan dalam kuesioner dapat dengan benar mencerminkan aspek-aspek yang diukur oleh kuesioner tersebut.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Tickets U17 Worldcup

Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X.1	0,563	0.196	Valid
X.2	0,257	0.196	Valid
X.3	0,677	0.196	Valid
X.4	0,736	0.196	Valid
X.5	0,670	0.196	Valid

Olah data SPSS (2023)

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen

Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X.1	0,501	0.196	Valid
X.2	0,387	0.196	Valid
X.3	0,599	0.196	Valid
X.4	0,405	0.196	Valid
X.5	0,327	0.196	Valid

Olah data SPSS (2023)

Tabel yang tercantum di atas menunjukkan bahwa nilai r melebihi nilai r tabel, menunjukkan keabsahan kuesioner. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kuesioner dianggap valid. Selanjutnya, semua pertanyaan dalam kuesioner dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

Uji Reabilitas

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk menilai sejauh mana suatu instrumen pengukur dapat menghasilkan hasil yang stabil dan konsisten pada berbagai waktu. Keandalan suatu instrumen dianggap baik jika hasil pengukuran tidak terpengaruh oleh faktor-faktor yang tidak relevan, seperti kelelahan, suasana hati, atau kondisi lingkungan.

Tabel 3. Hasil Uji Realibilitas
Reliability Statistics

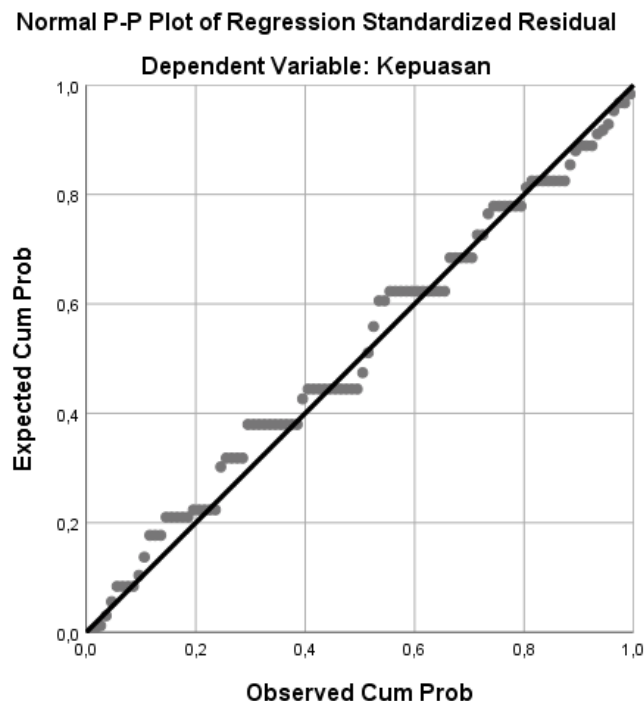
Cronbach's Alpha	N of Items
,808	10

Dari data yang tertera dalam tabel, dapat dilihat bahwa seluruh variabel penelitian menunjukkan nilai Cronbach's Alpha yang lebih besar dari 0,06. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat reliabilitas

yang baik.

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menentukan apakah data yang terkumpul dari suatu variabel memiliki distribusi yang bersifat normal atau tidak.



Gambar 1. Uji Normalitas P Plot

Dalam pengujian ini, digunakan grafik normal p-plot. Dari ilustrasi di atas, dapat diamati bahwa titik-titik tersebut mengikuti pola garis diagonal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data penelitian memiliki distribusi yang bersifat normal.

Uji Regresi Linear Sederhana

Uji regresi linear sederhana merupakan suatu pendekatan statistik yang digunakan untuk memeriksa keterkaitan antara satu variabel independen (X) dan satu variabel dependen (Y).

Tabel 4. Output Coefficient Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,667	1,610		4,141	,000
	SIM Fifa Tickets U17	,732	,073	,713	10,053	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Dari data dalam tabel tersebut, terlihat bahwa nilai konstanta (α) adalah 6,667 dan nilai koefisien regresi (β) adalah 0,732. Dengan demikian, dapat dirumuskan model regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = 6,667 + 0,732X$$

Uji t

Dipergunakan untuk memahami dampak sebagian dari variabel independen (X)

terhadap variabel dependen (Y).

**Tabel 5. Hasil Uji t
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	6,667	1,610		4,141
	SIM Fifa Tickets U17	,732	,073	,713	10,053

a. Dependent Variable: Kepuasan

Dari tabel di atas didapat nilai t-hitung $10,053 > T$ tabel $1,984$ dan nilai sig $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen (X) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y)

Koefisien Determinasi

Digunakan dalam analisis regresi untuk mengukur sejauh mana perbedaan atau variasi dalam variabel dependen dapat dijelaskan oleh variasi dalam variabel independen yang dijadikan model.

**Tabel 6. Hasil Model Summary
Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error of the Estimate
1	,713 ^a	,508	,503	1,613

a. Predictors: (Constant), SIM Fifa Tickets U17

b. Dependent Variable: Kepuasan

Tabel yang disajikan mencerminkan nilai R square sebesar $0,508$, yang setara dengan $50,8\%$. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel sistem informasi manajemen (X) memberikan kontribusi sebanyak $50,8\%$ terhadap tingkat kepuasan konsumen, sedangkan sebesar $49,2\%$ sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dampak yang dimiliki oleh Sistem Informasi Manajemen terhadap kepuasan konsumen dalam konteks pembelian tiket Piala Dunia u-17 2023 melalui situs Tickets u-17 Worldcup. Metode analisis data yang diterapkan adalah Analisis Regresi Linier Sederhana dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25. Analisis regresi linear sederhana dilakukan untuk mengevaluasi pengaruh variabel independen, yaitu sistem informasi manajemen (X1), terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan konsumen (Y).

Berdasarkan hasil uji hipotesis, yakni uji t pada tabel Coefficients, ditemukan bahwa nilai t-hitung sebesar $10,053 > T$ tabel $1,984$, dan nilai signifikansi (sig) sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel independen, yaitu sistem informasi manajemen (X), memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan konsumen (Y). Hasil uji determinasi menunjukkan koefisien determinasi (R Square) sebesar $0,508$. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel independen, yaitu sistem informasi manajemen, memberikan pengaruh sebesar $50,8\%$ terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan konsumen.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa konsumen akan merasa cukup puas jika membeli tiket Piala Dunia u-17 2023 di situs resmi yaitu Tickets u-17 Worldcup. Hal tersebut karena menurut konsumen tiket yang dijual di situs resmi itu lebih terjamin, aman dan terpercaya. Selain itu, konsumen juga merasa bahwa membeli tiket di situs resmi itu lebih efisien, mudah, dan fleksibel. Dimana dengan sistem informasi manajemen yang digunakan

FIFA dalam menjual tiket Piala Dunia u-17 2023 yaitu dijual secara daring melalui Tickets u-17 Worldcup, merupakan tiket yang bentuknya online sehingga tidak perlu untuk menukarkan tiket dan tiket langsung dapat diakses melalui handphone masing-masing penonton dengan menunjukkan barcode yang tertera. Tiket juga dapat dibeli untuk setiap fase, termasuk fase penyisihan. Ada beberapa opsi tiket, antara lain tiket reguler, paket keluarga, dan paket stadion. Selain itu, terdapat rincian harga tiket Piala Dunia U-17 2023 yaitu sesuai dengan kategori tempat duduk. Jadi dapat disimpulkan bahwa website resminya menyediakan informasi yang lengkap dan memberikan pelayanan yang memuaskan yang pada akhirnya menghasilkan kepuasan konsumen. Jika FIFA dapat menerapkan standar kualitas dalam hal pelayanan, harga dan kemudahan penggunaan, maka hal ini akan berdampak positif pada kepuasan konsumen. Oleh karena itu, faktor-faktor seperti kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

SIMPULAN

Hasil penelitian menegaskan bahwa sistem informasi manajemen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada saat pembelian tiket Piala Dunia U-17 2023 dari website Tiket Piala Dunia U-17. Dalam konteks ini, variabel sistem informasi manajemen mempunyai pengaruh sebesar 50,8% terhadap kepuasan konsumen, sedangkan sekitar 49,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dipertimbangkan dalam penelitian ini. Namun peneliti mengakui adanya keterbatasan dalam memahami hasil penelitian ini. Oleh karena itu, kami berharap penelitian ini dapat menjadi landasan bagi penelitian selanjutnya. Peneliti masa depan didorong untuk memperluas cakupan faktor-faktor lain yang mempengaruhi efektivitas sistem informasi manajemen.

DAFTAR PUSTAKA

- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen (studi pada pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(1), 37-52.
- Agianto, R., Wirasaputra, M. N. A., & Firmansyah, R. (2021). Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen pada Aplikasi Tiket. com. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 7(1), 1-8.
- Mutiarasari, Kanya A. (2023). Cara Beli Tiket Piala Dunia U-17 2023 Indonesia, Harga dan Ketentuannya. Retrieved Online from <https://news.detik.com/berita/d-7030763/cara-beli-tiket-piala-dunia-u-17-2023-indonesia-harga-dan-ketentuannya>.
- Rinaldi, A., & Santoso, S. B. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Traveloka di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 7(2), 1-14.
- Sista, O. (2017). Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pesawat Di PT. Arwana Internusa Tour Pontianak. *Jurnal Manajemen Motivasi*, 12(1), 626-632.
- Siswadi, F., Hari, M., & Sufrin, H. (2019). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 18(1), 42-53.