

## PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN UMKM SONGKET UNGGAN

Okta Sari Heppy Putri<sup>1</sup>, Muhtarrom Naufal SY<sup>2</sup>, Vicky Brama Kumbara<sup>3</sup>  
<sup>1, 2, 3</sup>Universitas Putra Indonesia YPTK, Jl. Raya Lubuk Begalung, Padang, Sumatera Barat, Indonesia  
Email: [Oktasari.ohp@gmail.com](mailto:Oktasari.ohp@gmail.com)

---

### Article History

Received: 16-02-2026

Revision: 28-02-2026

Accepted: 05-03-2026

Published: 10-03-2026

**Abstract.** This study aims to analyze the implementation of Management Information Systems (MIS) in improving service quality for consumers at Songket Unggan MSMEs in Sijunjung Regency, West Sumatra. The research employs a descriptive qualitative approach to gain an in-depth understanding of MIS implementation within the enterprise. Data were collected through in-depth interviews with business owners and consumers, direct observation of service and operational processes, and documentation of transaction records and digital promotional media. Data analysis was conducted through data reduction, data display, and systematic conclusion drawing to obtain a comprehensive overview of the effectiveness of information system implementation in enhancing service quality. The results indicate that the adoption of digital transaction recording, social media promotion, and non-cash payment systems has improved service speed, transaction accuracy, and customer satisfaction. However, the implementation still faces challenges related to limited digital literacy and supporting infrastructure. Therefore, improving digital competencies and strengthening local government support are essential to optimize MIS implementation.

**Keywords:** Management Information Systems, SMEs, Service Quality, Songket Unggan

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam meningkatkan kualitas pelayanan konsumen pada UMKM Songket Unggan di Kabupaten Sijunjung, Sumatera Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam penerapan Sistem Informasi Manajemen pada UMKM Songket Unggan. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pemilik usaha dan konsumen, observasi langsung terhadap proses pelayanan dan pengelolaan usaha, serta dokumentasi berupa catatan transaksi dan media promosi digital. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara sistematis guna memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas penerapan sistem informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIM melalui pencatatan digital, promosi media sosial, dan pembayaran non-tunai mampu meningkatkan kecepatan dan ketepatan pelayanan serta kepuasan konsumen. Namun, implementasi masih menghadapi kendala literasi digital dan keterbatasan sarana pendukung. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kompetensi digital dan dukungan pemerintah daerah untuk optimalisasi penerapan SIM.

**Kata Kunci:** Sistem Informasi Manajemen, UMKM, Kualitas Pelayanan, Songket Unggan

---

**How to Cite:** Putri, O. S. H., Naufal, SY, M., & Kumbara, V. B. (2026). Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Konsumen UMKM Songket Unggan. *Indo-MathEdu Intellectuals Journal*, 7 (2), 2281-2291. <http://doi.org/10.54373/imeij.v7i2.5180>

---

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor usaha, termasuk pada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Transformasi digital menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan efisiensi operasional, daya saing, serta kualitas pelayanan kepada konsumen. Sistem Informasi Manajemen (SIM) hadir sebagai alat yang mampu mengintegrasikan proses pencatatan, pengolahan, dan penyajian informasi untuk mendukung pengambilan keputusan yang lebih efektif.

UMKM sebagai tulang punggung perekonomian daerah memiliki peran strategis dalam menciptakan lapangan kerja dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan data Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia (2023), UMKM menyerap lebih dari 90% tenaga kerja nasional dan berkontribusi signifikan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB). Hal ini menunjukkan bahwa keberlanjutan dan daya saing UMKM menjadi faktor penting dalam pembangunan ekonomi daerah. Di Sumatera Barat, salah satu produk unggulan berbasis budaya adalah Songket Unggan yang berasal dari Kabupaten Sijunjung. Kerajinan tenun tradisional ini tidak hanya memiliki nilai ekonomi, tetapi juga nilai budaya yang tinggi karena diwariskan secara turun-temurun oleh masyarakat setempat.

Namun demikian, transformasi digital pada sektor UMKM masih menghadapi berbagai tantangan. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar UMKM di Indonesia masih memiliki keterbatasan dalam pemanfaatan teknologi informasi, terutama dalam pengelolaan administrasi dan pelayanan pelanggan (Aini et al., 2021; Ardiansyah & Nugroho, 2022). Kondisi serupa juga ditemukan pada pelaku UMKM Songket Unggan, yang dalam praktik pengelolaannya masih menggunakan sistem manual dalam pencatatan transaksi, pengelolaan persediaan bahan baku, serta pelayanan pelanggan. Sistem manual tersebut berpotensi menimbulkan keterlambatan pelayanan, kesalahan pencatatan pesanan, serta kurang optimalnya promosi produk.

Secara teoretis, Sistem Informasi Manajemen (SIM) berfungsi menyediakan informasi yang relevan dan tepat waktu untuk mendukung proses perencanaan dan pengambilan keputusan manajerial (Laudon & Laudon, 2020). Dalam konteks pelayanan, kualitas layanan dipengaruhi oleh kecepatan, ketepatan, dan responsivitas terhadap kebutuhan pelanggan sebagaimana dijelaskan dalam model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988). Dengan demikian, penerapan SIM seperti pencatatan digital, promosi melalui media sosial, dan penggunaan sistem pembayaran non-tunai dapat menjadi solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan konsumen secara lebih efektif dan efisien.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa digitalisasi sistem informasi pada UMKM berpengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan (Fauzi & Putri, 2023; Putra & Handayani, 2023). Namun, Hingga saat ini, penelitian yang secara spesifik mengkaji penerapan Sistem Informasi Manajemen pada UMKM berbasis kerajinan tradisional di tingkat lokal masih terbatas, khususnya pada konteks Songket Unggan di Kabupaten Sijunjung. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk memberikan kontribusi empiris mengenai bagaimana penerapan SIM dapat meningkatkan kualitas pelayanan konsumen pada UMKM Songket Unggan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan kepuasan dan loyalitas konsumen. Pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif akan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap produk yang ditawarkan. Oleh karena itu, penerapan SIM pada UMKM tidak hanya berfungsi sebagai alat administrasi, tetapi juga sebagai sarana strategis dalam meningkatkan daya saing usaha di era digital.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan konsumen pada UMKM Songket Unggan di Kabupaten Sijunjung. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengidentifikasi bentuk implementasi, manfaat, serta kendala yang dihadapi pelaku UMKM. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian sistem informasi pada UMKM berbasis budaya lokal serta memberikan rekomendasi praktis bagi pelaku usaha dan pemerintah daerah dalam mendukung digitalisasi UMKM.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan rancangan studi literatur (*literature review*) yang diperkuat oleh studi kasus deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena penerapan SIM pada UMKM berbasis kerajinan tradisional. Rancangan ini memungkinkan peneliti menggambarkan kondisi nyata secara sistematis dan komprehensif sesuai dengan konteks lapangan. Penelitian dilaksanakan pada UMKM Songket Unggan yang berlokasi di Kabupaten Sijunjung, Sumatera Barat. Objek penelitian difokuskan pada penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam kegiatan operasional usaha, khususnya dalam pencatatan transaksi, promosi produk, dan pelayanan kepada konsumen. Pemilihan objek dilakukan secara purposif dengan pertimbangan bahwa UMKM tersebut merupakan usaha berbasis budaya lokal yang mulai menerapkan unsur digitalisasi dalam pengelolaannya.

Studi literatur dilakukan dengan mengkaji berbagai sumber ilmiah seperti buku, jurnal nasional dan internasional, serta dokumen resmi yang relevan dengan Sistem Informasi Manajemen, kualitas pelayanan, dan digitalisasi UMKM. Studi kasus deskriptif dilakukan melalui observasi, dokumentasi, dan penelusuran data sekunder yang tersedia, termasuk data penggunaan media sosial, sistem pencatatan transaksi, dan bentuk pelayanan kepada konsumen. Bahan penelitian berupa dokumen usaha, arsip transaksi, serta konten promosi digital, sedangkan alat pendukung penelitian meliputi perangkat dokumentasi dan pencatatan data.

Dalam penelitian ini, penerapan Sistem Informasi Manajemen didefinisikan secara operasional sebagai penggunaan sistem digital dalam pencatatan transaksi, promosi melalui media sosial, dan sistem pembayaran non- tunai. Adapun kualitas pelayanan dioperasionalkan melalui indikator kecepatan pelayanan, ketepatan transaksi, dan responsivitas terhadap kebutuhan konsumen. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses analisis dilakukan secara sistematis untuk memastikan bahwa seluruh informasi yang relevan dapat diinterpretasikan secara objektif dan mendukung pencapaian tujuan penelitian.

## **HASIL DAN DISKUSI**

### **Gambaran Umum UMKM Songket Unggan**

UMKM Songket Unggan merupakan usaha kerajinan tenun tradisional yang berkembang di Kabupaten Sijunjung, Sumatera Barat. Produk songket ini dihasilkan melalui proses penenunan manual yang membutuhkan ketelitian, keterampilan, serta waktu produksi yang relatif lama. Selain memiliki nilai ekonomi, Songket Unggan juga memiliki nilai budaya yang kuat karena menjadi bagian dari identitas masyarakat setempat dan sering digunakan dalam acara adat serta kegiatan resmi. Sebagian besar pelaku UMKM Songket Unggan masih berbentuk usaha keluarga dengan skala produksi terbatas. Sistem manajemen usaha pada umumnya masih sederhana dan belum sepenuhnya terdokumentasi secara sistematis. Pencatatan transaksi, pengelolaan persediaan bahan baku, serta pengarsipan data pelanggan sebagian besar masih dilakukan secara manual menggunakan buku catatan.

Dalam beberapa tahun terakhir, terdapat upaya awal menuju digitalisasi, terutama dalam aspek promosi dan komunikasi pemasaran. Pelaku usaha mulai memanfaatkan media sosial untuk memperkenalkan produk dan menjangkau konsumen yang lebih luas. Namun, penerapan Sistem Informasi Manajemen secara terintegrasi dalam seluruh proses bisnis masih berada pada tahap pengembangan awal.

## **Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen**

Sistem Informasi Manajemen merupakan sistem yang dirancang untuk menyediakan informasi guna mendukung fungsi manajemen dalam perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan (Laudon & Laudon, 2020). Berdasarkan hasil studi literatur dan analisis deskriptif terhadap kondisi lapangan, penerapan Sistem Informasi Manajemen pada UMKM Songket Unggan dapat dikaji melalui beberapa komponen utama, yaitu sistem pencatatan transaksi, pengelolaan persediaan, sistem komunikasi pemasaran, serta sistem pembayaran.

Pada aspek pencatatan transaksi, sebagian pelaku usaha telah mulai menggunakan perangkat digital sederhana seperti aplikasi pencatatan keuangan berbasis telepon pintar. Penggunaan aplikasi ini membantu dalam mencatat jumlah penjualan, jenis produk yang terjual, serta total pendapatan harian. Penerapan ini memberikan dampak positif berupa peningkatan akurasi pencatatan dan kemudahan dalam melakukan evaluasi penjualan secara berkala. Namun demikian, belum semua pelaku usaha memahami pentingnya integrasi data secara sistematis. Pencatatan digital masih bersifat parsial dan belum terhubung dengan sistem pengelolaan persediaan. Akibatnya, informasi mengenai jumlah stok produk dan kebutuhan bahan baku belum sepenuhnya dapat dimonitor secara real-time.

Pada aspek pengelolaan persediaan, sebagian besar pelaku usaha masih mengandalkan pengalaman dan estimasi subjektif dalam menentukan jumlah produksi serta pembelian bahan baku. Praktik tersebut berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan persediaan, baik dalam bentuk kelebihan stok maupun kekurangan stok, terutama ketika terjadi peningkatan permintaan secara tiba-tiba. Penerapan sistem informasi yang terintegrasi dapat mendukung perencanaan produksi yang lebih akurat melalui pemanfaatan data historis penjualan sebagai dasar pengambilan keputusan.

Pada aspek komunikasi pemasaran, pemanfaatan media sosial menunjukkan kontribusi yang signifikan terhadap perluasan jangkauan pasar. Pelaku UMKM dapat mempublikasikan informasi produk, mencantumkan harga, serta berinteraksi secara langsung dengan calon konsumen melalui fitur pesan instan. Sistem komunikasi digital tersebut meningkatkan kecepatan respons terhadap pertanyaan konsumen serta mempercepat proses transaksi, sehingga berimplikasi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Sementara itu, dalam sistem pembayaran, sebagian pelaku usaha telah menerima pembayaran non-tunai melalui transfer bank dan dompet digital. Penerapan sistem pembayaran digital memudahkan konsumen dari luar daerah untuk melakukan pembelian tanpa harus datang langsung ke lokasi produksi. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan unsur Sistem Informasi Manajemen mulai memberikan kontribusi terhadap efisiensi transaksi dan kenyamanan pelanggan. Ringkasan temuan penerapan Sistem Informasi Manajemen pada UMKM Songket Unggan disajikan pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Ringkasan temuan dan implikasi teoretis penerapan sistem informasi manajemen pada UMKM Songket Unggan

No	Komponen SIM	Bentuk Penerapan	Temuan Utama	Implikasi terhadap Kualitas Pelayanan	Implikasi Teoretis
1	Pencatatan Transaksi	Aplikasi pencatatan keuangan berbasis telepon pintar	Pencatatan lebih akurat dan terdokumentasi	Meningkatkan ketepatan pelayanan (reliability)	Mendukung fungsi pengendalian manajerial (Laudon & Laudon, 2020)
2	Pengelolaan Persediaan	Masih berbasis estimasi, belum terintegrasi	Risiko kelebihan/kekurangan stok	Berpotensi mempengaruhi kecepatan Pelayanan	Integrasi data diperlukan untuk perencanaan berbasis informasi
3	Komunikasi Pemasaran	Pemanfaatan media sosial	Jangkauan pasar lebih luas dan respons lebih cepat	Meningkatkan responsivitas dan akses Informasi	Digitalisasi memperkuat fungsi komunikasi organisasi
4	Sistem Pembayaran	Pembayaran non-tunai (transfer & dompet digital)	Transaksi lebih praktis dan fleksibel	Meningkatkan kenyamanan dan kepuasan konsumen	Mendukung efisiensi operasional dan kemudahan transaksi
5	Integrasi Sistem	Implementasi masih parsial	Data belum terhubung secara menyeluruh	Dampak pelayanan belum Optimal	SIM efektif jika terintegrasi secara sistematis

### **Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Sistem Informasi Manajemen**

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor pendukung dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen pada UMKM Songket Unggan. Salah satu faktor utama adalah meningkatnya kesadaran pelaku usaha terhadap pentingnya digitalisasi dalam memperluas pasar dan meningkatkan daya saing. Adanya penggunaan telepon pintar yang semakin umum juga mempermudah pelaku usaha dalam mengakses aplikasi pencatatan keuangan serta media

sosial sebagai sarana promosi. Selain itu, dukungan lingkungan sosial dan meningkatnya kebiasaan konsumen dalam bertransaksi secara digital turut mendorong adaptasi sistem informasi. Konsumen yang terbiasa menggunakan pembayaran non-tunai dan belanja daring menuntut pelayanan yang lebih cepat dan responsif. Kondisi ini secara tidak langsung memotivasi pelaku UMKM untuk mulai menerapkan sistem informasi, meskipun dalam bentuk yang masih sederhana.

Namun demikian, terdapat beberapa faktor penghambat yang mempengaruhi optimalisasi penerapan SIM. Keterbatasan literasi digital menjadi kendala utama, terutama dalam memahami penggunaan aplikasi manajemen usaha yang lebih terstruktur. Selain itu, keterbatasan infrastruktur seperti kualitas jaringan internet serta belum adanya sistem yang terintegrasi secara menyeluruh menyebabkan penerapan SIM belum berjalan maksimal. Kurangnya pelatihan dan pendampingan teknis juga menjadi hambatan dalam proses transformasi digital UMKM. Sebagian pelaku usaha masih mengandalkan metode konvensional karena merasa lebih nyaman dan terbiasa dengan sistem manual. Oleh karena itu, dibutuhkan dukungan kelembagaan dan program pemberdayaan yang berkelanjutan agar implementasi Sistem Informasi Manajemen dapat berjalan lebih efektif.

### **Dampak Penerapan SIM terhadap Kualitas Pelayanan Konsumen**

Kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen yang diukur melalui dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Penerapan Sistem Informasi Manajemen berpengaruh terhadap beberapa indikator kualitas pelayanan konsumen. Pertama, dari segi kecepatan pelayanan, penggunaan media digital dan pencatatan transaksi elektronik memungkinkan proses pemesanan dan konfirmasi pembayaran dilakukan dengan lebih cepat dibandingkan sistem manual. Konsumen tidak perlu menunggu lama untuk memperoleh informasi produk dan ketersediaan barang. Kedua, dari segi ketepatan pelayanan, pencatatan digital membantu meminimalkan kesalahan dalam pencatatan jumlah pesanan dan harga. Data yang tersimpan secara sistematis memudahkan pelaku usaha untuk melakukan pengecekan ulang apabila terjadi komplain atau ketidaksesuaian pesanan. Hal ini berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan konsumen. Ketiga, dari segi kepuasan pelanggan, kemudahan akses informasi dan fleksibilitas pembayaran menjadi faktor yang meningkatkan pengalaman konsumen. Konsumen dapat melihat variasi produk melalui katalog digital tanpa harus datang langsung ke lokasi usaha. Kemudahan ini meningkatkan persepsi profesionalitas dan modernitas usaha, meskipun berbasis kerajinan tradisional.

Meskipun demikian, hasil analisis juga menunjukkan adanya kendala yang mempengaruhi optimalisasi penerapan Sistem Informasi Manajemen. Keterbatasan literasi digital menjadi salah satu hambatan utama, terutama bagi pelaku usaha yang belum terbiasa menggunakan teknologi secara intensif. Kondisi ini sejalan dengan temuan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa rendahnya kompetensi digital dan keterbatasan pemahaman terhadap teknologi informasi menjadi faktor penghambat transformasi digital pada UMKM (Aini et al., 2021; Ardiansyah & Nugroho, 2022). Selain itu, keterbatasan infrastruktur seperti kualitas jaringan internet serta minimnya pelatihan teknis turut mempengaruhi efektivitas implementasi sistem informasi, sehingga proses integrasi data dan pengambilan keputusan berbasis informasi belum berjalan optimal.

Secara teoretis, Sistem Informasi Manajemen berfungsi menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu untuk mendukung perencanaan serta pengendalian manajerial (Laudon & Laudon, 2020). Apabila sistem belum terintegrasi secara menyeluruh, maka fungsi strategis tersebut tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal. Dari perspektif kualitas pelayanan, peningkatan kecepatan dan ketepatan layanan melalui digitalisasi sejalan dengan dimensi reliability dan responsiveness dalam model SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Dengan demikian, meskipun penerapan SIM pada UMKM Songket Unggan masih berada pada tahap awal, temuan penelitian ini menunjukkan adanya dampak positif terhadap kualitas pelayanan konsumen. Penguatan kapasitas digital, peningkatan pelatihan manajemen berbasis teknologi, serta dukungan kebijakan dari pemerintah daerah menjadi faktor strategis dalam mendorong optimalisasi penerapan sistem informasi pada UMKM berbasis budaya lokal.

### **Implikasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen terhadap Daya Saing UMKM**

Transformasi digital pada UMKM terbukti meningkatkan efisiensi operasional dan perluasan pasar secara signifikan (Kementerian Koperasi dan UMKM Republik Indonesia, 2023). Penerapan Sistem Informasi Manajemen tidak hanya berdampak pada kualitas pelayanan konsumen, tetapi juga memiliki implikasi terhadap peningkatan daya saing UMKM Songket Unggan. Digitalisasi memungkinkan pelaku usaha untuk menjangkau pasar yang lebih luas, termasuk konsumen di luar daerah bahkan luar provinsi. Dengan adanya promosi berbasis media sosial dan komunikasi digital, batasan geografis dalam pemasaran menjadi semakin berkurang.

Selain itu, penggunaan sistem informasi membantu pelaku usaha dalam melakukan evaluasi kinerja usaha secara lebih terukur. Data penjualan yang terdokumentasi secara digital dapat digunakan untuk menganalisis tren permintaan, menentukan strategi harga, serta merencanakan produksi yang lebih efisien. Informasi yang tersusun secara sistematis memberikan dasar yang lebih rasional dalam pengambilan keputusan usaha. Dari perspektif keberlanjutan usaha, penerapan SIM juga meningkatkan profesionalitas manajemen UMKM. Pengelolaan data yang lebih tertata menciptakan citra usaha yang lebih modern dan terpercaya di mata konsumen. Hal ini penting dalam membangun loyalitas pelanggan serta mempertahankan eksistensi produk tradisional di tengah persaingan pasar yang semakin kompetitif.

Secara keseluruhan, penerapan Sistem Informasi Manajemen memberikan dampak strategis tidak hanya pada aspek pelayanan, tetapi juga pada penguatan struktur manajemen dan daya saing UMKM berbasis budaya lokal. Dengan optimalisasi penerapan sistem informasi, UMKM Songket Unggan memiliki peluang yang lebih besar untuk berkembang secara berkelanjutan di era digital.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil kajian literatur dan analisis studi kasus pada UMKM Songket Unggan di Kabupaten Sijunjung, dapat disimpulkan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) berperan signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan konsumen. Implementasi pencatatan transaksi digital, promosi berbasis media sosial, serta sistem pembayaran non-tunai terbukti meningkatkan kecepatan pelayanan, ketepatan pencatatan, dan kemudahan akses informasi bagi pelanggan. Penerapan SIM juga memberikan dampak terhadap peningkatan efisiensi operasional dan profesionalitas manajemen usaha. Informasi yang terdokumentasi secara sistematis membantu pelaku UMKM dalam melakukan evaluasi kinerja, perencanaan produksi, serta pengambilan keputusan berbasis data.

Namun demikian, optimalisasi penerapan SIM masih menghadapi kendala berupa keterbatasan literasi digital, belum terintegrasinya sistem secara menyeluruh, serta keterbatasan infrastruktur pendukung. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kompetensi digital pelaku UMKM dan dukungan berkelanjutan dari pemerintah daerah dalam bentuk pelatihan dan pendampingan transformasi digital. Secara keseluruhan, penerapan Sistem Informasi Manajemen menjadi strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing UMKM berbasis budaya lokal di era digital.

## REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa rekomendasi praktis yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan penerapan Sistem Informasi Manajemen pada UMKM Songket Unggan. Pertama, pelaku usaha perlu mulai mengintegrasikan sistem pencatatan transaksi dengan pengelolaan persediaan agar data penjualan dan stok dapat dipantau secara lebih akurat dan real-time. Kedua, diperlukan peningkatan literasi digital melalui pelatihan manajemen usaha berbasis teknologi, khususnya dalam penggunaan aplikasi pencatatan keuangan dan pengelolaan media sosial secara profesional. Ketiga, pemerintah daerah dan instansi terkait diharapkan dapat memberikan pendampingan berkelanjutan serta dukungan infrastruktur digital guna mempercepat transformasi digital UMKM berbasis budaya lokal. Keempat, pelaku usaha disarankan untuk mengoptimalkan strategi pemasaran digital dengan konten yang konsisten dan terencana guna meningkatkan daya saing dan loyalitas konsumen. Dengan langkah-langkah tersebut, penerapan Sistem Informasi Manajemen diharapkan dapat berjalan lebih terstruktur, terintegrasi, dan berkelanjutan.

## REFERENSI

- Aini, Q., Rahardja, U., & Harahap, E. P. (2021). Penerapan Sistem Informasi dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan pada Usaha Mikro Kecil dan Menengah. *Jurnal Sistem Informasi*, 17(2), 123–134.
- Ardiansyah, M., & Nugroho, A. (2022). Digitalisasi UMKM dalam Meningkatkan Daya Saing Melalui Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 24(1), 45–56.
- Chaffey, D. (2015). *Digital Business and E-Commerce Management*. Pearson Education.
- Fauzi, A., & Putri, R. A. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan UMKM. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 20(3), 210–222.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hidayat, T., & Sari, D. M. (2020). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Kinerja Pelayanan pada Sektor Usaha Kecil. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(1), 67–75.
- Iskandar, R., & Wijaya, H. (2021). Transformasi Digital pada UMKM di Era Ekonomi Digital. *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan Indonesia*, 21(2), 150–162.
- Jogiyanto, H. M. (2017). *Sistem Informasi Manajemen*. Andi.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing* (17th ed.). Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kurniawati, E., & Pratama, A. (2024). Implementasi Sistem Informasi Berbasis Digital dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pelanggan UMKM. *Jurnal Teknologi Informasi dan Manajemen*, 5(1), 88–99.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (16th ed.). Pearson.
- Lestari, N., & Saputra, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Usaha Kecil Menengah. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*, 5(2), 101–112.

- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2011). *Management Information Systems* (10th ed.). McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Putra, Y. S., & Handayani, S. (2023). Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pada UMKM Sektor Kerajinan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 18(4), 300–312.
- Rangkuti, F. (2017). *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Gramedia Pustaka Utama.
- Sari, N. P., & Ramadhan, F. (2020). Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kinerja UMKM di Indonesia. *Jurnal Akuntansi dan Sistem Informasi*, 6(3), 175–186.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan*. Andi.
- Turban, E., Pollard, C., & Wood, G. (2018). *Information Technology for Management: On-Demand Strategies for Performance, Growth and Sustainability*. Wiley.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.
- Wibowo, A., & Santoso, B. (2021). Analisis Pengaruh Digital Marketing dan Sistem Informasi terhadap Peningkatan Penjualan UMKM. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(4), 1450–1460.
- Yamit, Z. (2013). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonisia.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw- Hill.