

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, PENERAPAN DAN EVALUASI KEAMANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PADA PT INDO PREMIER SEKURITAS

Irma Bonita Simbolon¹ Shintami Oktavia² Mahya Sabilillah³ Nafidza Shadrina⁴ Friska Febiola Aritonang⁵

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan, Indonesia

E-mail: symbolonirmabonita@gmail.com¹ shintami23@unimed.ac.id²

sabilillahmahya@gmail.com³ nafiza44317@gmail.com⁴ aritonangfriska18@gmail.com⁵

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan, penerapan, dan evaluasi keamanan sistem informasi manajemen di PT Indo Premier Sekuritas. Dengan menggunakan metode kualitatif, penelitian ini mengkaji berbagai aspek yang memengaruhi efektivitas sistem informasi manajemen, termasuk kepuasan pengguna, efisiensi operasional, dan mitigasi risiko keamanan. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi internal perusahaan. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sistem informasi dipengaruhi oleh kecepatan responnya, dan kemudahan akses. Di sisi lain, penerapan keamanan sistem informasi telah dilakukan melalui pengelolaan infrastruktur teknologi yang memadai, namun terdapat juga beberapa kelemahan dalam evaluasi risiko yang membutuhkan perhatian lebih. Penelitian ini dapat memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas layanan dan mengoptimalkan pengamanan sistem informasi, yang berguna untuk mendukung operasional dan kepuasan pelanggan perusahaan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, keamanan sistem informasi, sistem informasi manajemen, metode kualitatif, evaluasi keamanan.

ABSTRACT

This research aims to analyze service quality, implementation and security evaluation of management information systems at PT Indo Premier Sekuritas. Using qualitative methods, this research examines various aspects that influence the effectiveness of management information systems, including user satisfaction, operational efficiency, and security risk mitigation. Data was collected through in-depth interviews, direct observation and internal company documentation. The results of the analysis show that the quality of information system services is influenced by the speed of response and ease of access. On the other hand, the implementation of information system security has been carried out through adequate technological infrastructure management, but there are also several weaknesses in risk evaluation that require more attention. This research can provide strategic recommendations for improving service quality and optimizing information system security, which is useful for supporting company operations and customer satisfaction.

Keywords: service quality, information system security, management information system, qualitative methods, security evaluation.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah secara fundamental struktur dan operasional organisasi modern, terutama dalam industri keuangan yang kompleks seperti PT Indo Premier Sekuritas. Sistem Informasi Manajemen (SIM) tidak lagi sekadar alat pendukung, melainkan telah menjadi tulang punggung strategis yang menentukan daya saing dan efektivitas organisasi dalam mengelola informasi, layanan, dan sumber daya. Revolusi digital

telah mendorong organisasi untuk mengintegrasikan teknologi informasi ke dalam setiap aspek operasional. Dalam konteks industri sekuritas, hal ini mencakup manajemen data investasi, transaksi real-time, analisis risiko, hingga pengalaman layanan pelanggan. Sistem informasi manajemen tidak hanya berfungsi sebagai infrastruktur teknis, tetapi menjadi ekosistem yang kompleks yang menghubungkan berbagai pemangku kepentingan - investor, manajemen, regulator, dan teknologi.

Penelitian terkini menunjukkan korelasi signifikan antara sistem informasi manajemen dan kualitas pelayanan. Studi Tohir et al. (2023) menggarisbawahi bahwa implementasi SIM yang efektif dapat secara langsung meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam industri sekuritas yang kompetitif, kemampuan untuk memberikan layanan cepat, akurat, dan personal menjadi pembeda utama. Dimensi kunci kualitas pelayanan melalui SIM meliputi kecepatan respon transaksi, akurasi data, kemudahan akses informasi, ketersediaan kanal komunikasi digital, dan personalisasi layanan. Seiring dengan meningkatnya kompleksitas sistem informasi, ancaman keamanan cyber juga semakin canggih. Penelitian Saputra et al. (2023) mengidentifikasi berbagai risiko potensial seperti interruption, interception, modification, serangan Denial of Service, serta phishing dan penipuan digital. Alim et al. (2024) menekankan perlunya pendekatan holistik dalam manajemen keamanan, yang tidak hanya mengandalkan teknologi tetapi juga melibatkan faktor manusia melalui pelatihan keamanan dan peningkatan kesadaran risiko.

Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis mendalam terhadap sistem informasi manajemen di PT Indo Premier Sekuritas. Fokus utama penelitian adalah menganalisis implementasi SIM, mengevaluasi kualitas pelayanan yang dihasilkan, mengidentifikasi kerentanan keamanan, dan memberikan rekomendasi strategis untuk optimalisasi. Signifikansi penelitian ini terletak pada potensinya untuk memberikan wawasan akademis tentang transformasi digital, menyediakan kerangka praktis untuk peningkatan berkelanjutan, dan mendukung strategi manajemen risiko teknologi informasi. Melalui analisis komprehensif, penelitian ini tidak sekadar mengevaluasi kondisi eksisting, tetapi juga berpotensi menghasilkan model inovatif untuk pengembangan sistem informasi di industri keuangan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermakna dalam memahami dinamika sistem informasi manajemen, khususnya dalam konteks PT Indo Premier Sekuritas. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi penting bagi praktisi industri, akademisi, dan pemangku kepentingan lainnya dalam menghadapi tantangan

transformasi digital di era kontemporer.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk memahami dan menggambarkan fenomena secara mendalam berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara. Penelitian ini berfokus pada aspek pelayanan, penerapan, dan evaluasi keamanan SIM. Data dikumpulkan menggunakan metode wawancara mendalam (in-depth interview). Wawancara dilakukan secara langsung dengan seorang staff bagian Representative Officer. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan pendekatan tematik. Analisis tematik adalah metode untuk menganalisis data kualitatif dengan tujuan mengidentifikasi dan menyajikan pola atau tema yang berulang dalam data.

PEMBAHASAN

Analisis Kualitas Pelayanan, Penerapan Dan Evaluasi Keamanan Sistem Informasi Manajemen Pada PT. Indo Premier Sekuritas mencerminkan pentingnya kualitas pelayanan dalam industri sekuritas yang semakin kompetitif. Penelitian ini akan membahas bagaimana Indo Premier Sekuritas, sebagai salah satu perusahaan terkemuka di Indonesia, menerapkan sistem informasi manajemen yang efektif untuk meningkatkan kepercayaan nasabah dan keamanan transaksi.

Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang diterapkan oleh Indo Premier Online Trading (IPOT) didesain secara terpusat dengan tujuan meningkatkan efisiensi dan konsistensi informasi. Kantor pusat (Head Office/HO) di Jakarta menjadi pusat kendali sistem, sehingga memungkinkan koordinasi yang lebih terintegrasi dengan cabang-cabang yang tersebar di berbagai wilayah. Salah satu fokus utama implementasi SIM ini adalah memfasilitasi pengelolaan informasi terkait perencanaan acara, investasi, serta keuangan secara terstruktur.

Pendekatan terpusat ini memiliki sejumlah keunggulan, di antaranya efisiensi pelaporan secara hierarkis, yang dilakukan dari cabang ke pusat, serta penggunaan komunikasi internal berbasis email untuk memastikan dokumentasi informasi berjalan dengan baik. Selain itu, kemampuan untuk dengan cepat mengimplementasikan perubahan atau inovasi di seluruh cabang menjadikan sistem ini responsif terhadap kebutuhan pasar dan klien. Keunggulan ini memungkinkan Indo Premier mendukung pengambilan keputusan investasi secara tepat waktu, sekaligus meningkatkan transparansi pengelolaan investasi.

Namun, pendekatan ini tidak terlepas dari tantangan, seperti ketergantungan yang tinggi

terhadap kantor pusat, yang dapat memengaruhi responsivitas cabang ketika pusat mengalami kendala operasional. Oleh karena itu, desentralisasi parsial dalam pengelolaan data atau keputusan operasional menjadi rekomendasi yang relevan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan.

Beberapa keunggulan dalam kualitas pelayanan SIM di IPOT mencakup:

1. Struktur dan Pengelolaan yang Terpusat

Sistem terpusat memungkinkan standar pengelolaan yang seragam, termasuk dalam pelatihan, pengelolaan keuangan, dan komunikasi internal antar cabang

2. Dukungan Divisi IT Khusus

Divisi IT yang berdedikasi memelihara dan mengontrol sistem secara harian, memastikan kestabilan operasional dan keamanan data.

3. Mekanisme Penanganan Keluhan yang Efektif

Masukan dari ulasan aplikasi dan layanan pelanggan dimanfaatkan untuk mengidentifikasi masalah serta memberikan solusi secara sistematis.

4. Pemeliharaan Keamanan yang Ketat

Kebijakan keamanan, seperti pembatasan akses ke WiFi non-kantor dan pemantauan ancaman siber secara proaktif, menunjukkan komitmen IPOT terhadap perlindungan data.

5. Frekuensi Evaluasi dan Pembaruan Sistem

Pembaruan rutin memastikan sistem tetap relevan dengan perkembangan kebutuhan pasar dan teknologi.

Meski memiliki keunggulan, terdapat beberapa kekurangan yang memerlukan perhatian lebih lanjut:

1. Ketergantungan pada Sistem Terpusat

Ketergantungan ini dapat memperlambat operasional cabang ketika terjadi gangguan di pusat.

2. Minimnya Pengukuran Kepuasan Pengguna Internal

Tidak adanya survei internal untuk mengevaluasi efisiensi sistem yang digunakan oleh karyawan menjadi celah dalam pemahaman kebutuhan pengguna internal.

3. Insiden Operasional Minor

Masalah teknis, seperti server yang tidak siap pada waktu tertentu, menunjukkan

perlunya peningkatan dalam manajemen pemeliharaan.

4. Ancaman Teknologi yang Kompleks

Perkembangan teknologi seperti kecerdasan buatan (AI) berpotensi menjadi ancaman jika tidak diantisipasi dengan pengembangan fitur keamanan canggih.

Penerapan Sistem Informasi Manajemen

Sistem terpusat memungkinkan koordinasi yang konsisten di semua cabang, meski menghadirkan tantangan dalam bentuk keterbatasan otonomi cabang. Efisiensi pengelolaan melalui pelatihan dan pelaporan terstruktur menjadi nilai tambah dalam menjaga standar layanan

Penggunaan teknologi komunikasi seperti email dan Zoom meningkatkan fleksibilitas dan efisiensi kerja. Namun, keamanan komunikasi melalui jaringan perlu menjadi perhatian utama untuk menghindari potensi kebocoran informasi.

Peran penting divisi IT terlihat dalam pengelolaan harian dan pengawasan ancaman siber. Pengembangan kapasitas teknologi divisi ini menjadi urgensi untuk menghadapi ancaman yang semakin kompleks.

Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan pengukuran kinerja berbasis indikator menjadi fondasi keberhasilan operasional. Pelatihan teknis langsung perlu diperkuat agar seluruh karyawan dapat memahami teknologi yang terus berkembang.

Evaluasi dan Respons terhadap Masukan Pengguna

Pendokumentasian keluhan pengguna eksternal telah dilakukan dengan baik. Namun, evaluasi terhadap pengguna internal perlu dilakukan secara sistematis untuk meningkatkan efisiensi kerja.

Pemeliharaan sistem secara rutin dan kebijakan pembatasan penggunaan internet menjadi langkah preventif yang strategis. Namun, insiden minor seperti server yang tidak siap mengindikasikan perlunya jadwal pemeliharaan yang lebih optimal dan pemberitahuan transparan kepada pengguna.

Keamanan Sistem Informasi Manajemen

Keamanan menjadi aspek yang sangat krusial dalam sistem informasi manajemen di IPOT. Beberapa pendekatan yang telah diimplementasikan meliputi:

1. Pengawasan Ketat oleh Divisi IT

Divisi ini bertugas memantau ancaman siber seperti spam dan scam, serta melindungi server dari potensi serangan.

2. Kebijakan Keamanan Data

Pembatasan akses internet non-kantor dan pemantauan harian server merupakan langkah proaktif untuk melindungi data klien.

3. Respons terhadap Ancaman Modern

Teknologi disruptif seperti AI menuntut perusahaan untuk mengadopsi keamanan berbasis machine learning yang lebih canggih.

KESIMPULAN

Analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di PT Indo Premier Sekuritas memiliki peran penting dalam mendukung kepuasan dan kepercayaan pelanggan. Aspek-aspek seperti kecepatan, keakuratan, dan keramahan pelayanan telah diidentifikasi sebagai elemen utama yang perlu dijaga dan ditingkatkan serta Implementasi sistem informasi manajemen di perusahaan ini sudah cukup baik, dengan infrastruktur teknologi yang mendukung proses bisnis utama. Namun, terdapat peluang untuk pengembangan lebih lanjut, seperti integrasi data yang lebih efisien dan peningkatan pelatihan pengguna. Implementasi sistem informasi manajemen di perusahaan ini sudah cukup baik, dengan infrastruktur teknologi yang mendukung proses bisnis utama. Namun, terdapat peluang untuk pengembangan lebih lanjut, seperti integrasi data yang lebih efisien dan peningkatan pelatihan pengguna. Dari perspektif keamanan, perusahaan telah menerapkan langkah-langkah proteksi seperti enkripsi data, autentikasi multi-faktor, dan pemantauan rutin terhadap potensi ancaman. Meski demikian, diperlukan evaluasi berkala dan peningkatan kebijakan keamanan untuk menghadapi risiko siber yang terus berkembang.

Daftar Pustaka

- Rambe, R. (2021). Analisis Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Tohir, M., Primadi, A., & Napitu, D. T. D. (2023). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen, Pada Kualitas Pelayanan dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Penelitian Terapan*, 1(4), 181-189.
- Yuzerizal, Y., Edward, E., & Indrawijaya, S. (2022). PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PELAYANAN TENAGA KEPENDIDIKAN (SIMPATIK), PENGETAHUAN PROSEDURAL DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI DI SMA, SMK KABUPATEN KERINCI DAN KOTA SUNGAI PENUH DINAS PENDIDIKAN PROVINSI JAMBI. *JURNAL*

MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL, 3(2), 1152-1164.

- Rahmi, S., & Nurcahya, S. B. (2022). Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen Korespondensi dalam Meningkatkan Pendapatan Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Administrasi Perkantoran dan Kesekretariatan*, 1(1), 41-54.
- Kumorowani, R. P., & Mulyanti, D. (2023). Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Dengan Pendekatan HOT FIT: Systematic Literature Review. *DIAGNOSA: Jurnal Ilmu Kesehatan dan Keperawatan*, 1(2), 25-33.
- Lestari, A., Lestari, B. A. H., & Jumaidi, L. T. (2022). Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah (SIMDA) Dalam Pengelolaan Retribusi Daerah Pada Badan Keuangan Daerah Kota Mataram. *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi*, 2(1), 1-18.
- Reza, F., & Sitorus, B. (2021). ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENGIRIMAN SURAT DAN BARANG PADA PT. BNI SEKURITAS DENGAN METODE GEOTAGGING. *PROSIDING*, 3, 134-141.
- Alim, M., Munthe, I. R., & Juledi, A. P. (2024). Evaluasi Keamanan Sistem Informasi dalam Lingkungan Bisnis Digital. *Jurnal Ilmu Komputer dan Sistem Informasi (JIKOMSI)*, 7(1), 328-332.
- Saputra, L. A., Akbar, F. M., Cahyaningtias, F., Ningrum, M. P., & Fauzi, A. (2023). Ancaman Keamanan Pada Sistem Informasi Manajemen Perusahaan. *Jurnal Pendidikan Siber Nusantara*, 1(2), 58-66.
- AGIANTO, R., Noor Arif WIRASAPUTRA, M. and FIRMANSYAH, R. (2021) 'Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen pada Aplikasi Tiket.com', JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi), 7(1), pp. 1–8. Available at: <https://doi.org/10.35870/jemsi.v7i1.510>.
- Rusdiana, H.A. et al. (2014) Sistem Informasi Manajemen Sistem Informasi Manajemen Pustaka Setia Pengantar: Penerbit PUSTAKA SETIA Bandung.
- Tinggi, S., Ekonomi, I. and Malang, I. (2017) ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DAN KOMPETENSI PEGAWAI SERTA PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA PEGAWAI Suyitno, Journal of Business Administration.