

Presented by:
M Anang Firmansyah

Kegunaan Teknologi Informasi

Pada dasarnya teknologi informasi sangat berguna dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Bagaimana sebenarnya hubungan teknologi informasi dengan kualitas pelayanan kepada pelanggan? Sebelum menjawab pertanyaan berikut dalam hal ini dikemukakan terlebih dahulu definisi kualitas dan pelayanan. Goetsch dan David (dalam Tjiptono, 1997) mengatakan kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia proses dan lingkungan yang memenuhi harapan.

Wijono (1997) mengatakan kualitas merupakan perwujudan atau gambaran-gambaran hasil-hasil yang mempertemukan kebutuhan-kebutuhan dari pelanggan dalam memberikan kepuasan, sedangkan pelayanan didefinisikan sebagai aktivitas pada keterkaitan antara pemasok dan pelanggan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (Gasper, 1997).

Parasuraman dalam Pujawan (1997) mengemukakan bahwa kualitas layanan merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat suatu layanan yang baik. Sedangkan Gorcos dalam Pujawan

mendefinisikan kualitas layanan (service quality) sebagai hasil persepsi dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual layanan.

Dengan adanya teknologi informasi yang semakin maju segala macam ketidakpuasan konsumen dapat langsung disampaikan ke perusahaan. Sehingga apa yang menjadi ketidakpuasan konsumen dapat digunakan perusahaan untuk memperbaiki apa yang tidak sesuai. Selain itu, teknologi informasi bermanfaat juga dalam menjaga komunikasi antara produsen dan pelanggan seperti pemberitahuan produk baru, keterangan mengenai produk dan dapat juga sebagai media bagi pelanggan untuk melakukan pemesanan. Adanya teknologi informasi mempermudah segala aktivitas penjualan.

Hubungan dengan penggunaan teknologi informasi terhadap pelayanan kepada pelanggan akan menunjang sekali terhadap kualitas pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan. Penggunaan teknologi informasi untuk melayani pada pelanggan internal dan atau eksternal, mempercepat pelayanan, menemukan kebutuhan teknologi dan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Menyangkut penguasaan teknologi informasi akan membantu industri perbankan atau keuangan maupun industri yang lain untuk memahami dengan lebih baik kebutuhan perusahaan, manajemen resiko, menemukan peluang baru, peningkatan efisiensi pelayanan konsumen yang lebih baik (Agustine,

1999). Saat ini, penggunaan teknologi informasi tidak bisa dipisahkan dengan kegiatan roda organisasi terutama untuk perusahaan dalam menjaga hubungannya dengan konsumen.