


## PENGARUH USER EXPERIENCE (UX) DALAM PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PADA PERUSAHAAN TEKNOLOGI

Rahma Aulia<sup>1</sup>, Muhammad Irwan Padli Nasution<sup>2</sup>  
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara<sup>1-2</sup>

Email : [rahmaaulial75@gmail.com](mailto:rahmaaulial75@gmail.com)<sup>1</sup> , [irwannst@uinsu.ac.id](mailto:irwannst@uinsu.ac.id)<sup>2</sup>

<p><b>Menerima:</b> 28/12/2025</p> <p><b>Diterima:</b> 29/12/2025</p> <p><b>Menerbitkan:</b> 30/12/2025</p>  <p>This work is licensed under the <a href="https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/">Creative Commons Attribution 4.0 International License</a>.</p>	<p><b>Abstrak</b></p> <p><i>User Experience (UX) is a fundamental aspect in the development of Management Information Systems (MIS), especially because the quality of the user experience greatly determines the level of acceptance and success of a system's implementation. UX includes user perceptions of ease of direction, comfort when communicating and the appearance of the interface, and the system's usability in supporting work needs. This study aims to deeply reduce how the quality of UX has a significant influence on the development and performance of MIS. The main focus of the study is directed at three main indicators, namely the level of satisfaction with use (usability), the level of user satisfaction, and the system's usability in supporting managerial activities and decision-making. The results of the analysis show that MIS with good UX design can improve the smoothness of the workflow, reduce the burden on user perception, and accelerate the process of understanding the available features. In addition, a positive user experience encourages the usability of MIS in providing precise, accurate, and easily accessible information, thereby increasing overall organizational productivity.</i></p> <p><b>Keywords:</b> User Experience (UX), Management Information Systems (MIS), Usability, Organizational Productivity</p>
--	--

### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat telah mengubah cara manusia berinteraksi dengan data, sistem, dan proses pengambilan keputusan dalam berbagai bidang kehidupan. Sistem Informasi Manajemen (SIM) menjadi salah satu perubahan penting dalam mendukung efisiensi dan daya guna dalam aktivitas pengelolaan informasi. Melalui SIM, proses pengolahan, penyimpanan, dan penyajian data dapat dilakukan secara terstruktur dan terhubung sehingga mempermudah pengguna dalam memperoleh informasi yang tepat dan akurat. Keberhasilan penerapan SIM tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologinya, tetapi juga sejauh mana sistem tersebut mampu memberikan pengalaman yang baik bagi penggunaannya atau User Experience (UX). UX termasuk aspek kemudahan, kenyamanan, serta daya guna yang baik dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Dengan perancangan UX yang baik, pengguna akan merasa lebih nyaman, cepat dan tepat dalam menggunakan sistem, sehingga mendorong peningkatan kinerja dan kualitas keputusan yang diambil.

Dalam perusahaan teknologi yang sangat bergantung pada sistem digital, integritas dan prinsip-prinsip UX dalam proses pengembangan SIM menjadi kebutuhan mutlak. Studi literatur dan analisis menunjukkan bahwa peningkatan kualitas UX secara signifikan akan meningkatkan performa sistem, tingkat kepuasan penggunaan. Dan penerimaan sistem secara luas. Oleh karena itu, peneliti lain berpendapat bahwa pengembangan SIM yang berorientasi pada UX dapat memaksimalkan manfaat sistem, termasuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja organisasi, serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik dan cepat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh UX terhadap keberhasilan pengembangan SIM, khususnya dari aspek

kemudahan pengguna kepuasan penggunaan dan efisiensi sistem dalam mendukung aktivitas manajerial dengan pendekatan studi literatur dan analisis kasus perusahaan yang mengadopsi UX-centric dalam proses pengembangannya Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai pentingnya mengintegrasikan prinsip-prinsip UX dalam proses pengembangan sistem informasi manajemen demi mencapai sistem yang tidak hanya fungsional, tetapi juga memuaskan dan bermanfaat secara optimal bagi seluruh pengguna.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan fondasi utama dalam organisasi modern yang memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung proses pengambilan keputusan dan pengelolaan operasional sehari-hari. SIM mengintegrasikan berbagai sumber data yang terdiri dari informasi internal dan eksternal organisasi, yang diolah menggunakan perangkat lunak dan hardware sehingga menghasilkan output yang relevan, akurat, dan tepat waktu (Laudon & Laudon, 2016). Fungsi utama SIM adalah menyajikan informasi yang bisa dipakai oleh para manajer dalam membuat keputusan strategis, taktis, dan operasional yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja di organisasi. Di era digital saat ini, SIM tidak sekadar alat pencatat atau pelaporan, tetapi juga sebagai sistem yang mendukung perencanaan sumber daya, pengelolaan resiko, serta evaluasi kinerja berdasarkan analitik dan big data. Peran SIM menjadi semakin kompleks dan strategis, terutama dalam lingkungan organisasi yang cepat berubah dan sangat bergantung pada teknologi untuk mempertahankan daya saing. Oleh karena itu, keberhasilan pengembangan SIM sangat dipengaruhi oleh aspek teknis dan non teknis, termasuk bagaimana sistem dapat dioperasikan secara optimal dan pengguna dari berbagai tingkat jabatan dan keahlian.

### 2. Konsep User Experience (UX)

User Experience (UX) merupakan konsep yang berkembang dari disiplin desain intraksi dan psikologi pengguna, fokus pada hubungan emosional, persepsi dan respon pengguna saat berinteraksi dengan suatu sistem, produk, atau layanan digital. (Hassenzahl, 2010) menegaskan bahwa UX meliputi dimensi kemudahan penggunaan, pengguna, estetika, aksesibilitas, dan dampak emosional yang dirasakan pengguna. UX tidak hanya soal fungsi dan fitur, tetapi bagaimana sistem tersebut dirasakan sehingga membentuk kesan positif atau negatif. Sebuah produk atau sistem dengan pengalaman pengguna yang baik mampu memberikan nilai tambah melalui rasa nyaman, aman, dan menyenangkan, yang kemudian mendorong loyalitas dan keterikatan pengguna. UX mencakup seluruh siklus interaksi, mulai tahap awal penemuan produk, penggunaan harian, hingga pemecahan masalah dan dukungan purna jual. Dalam pengembangan SIM, UX yang prima yang menjamin bahwa sistem yang dikembangkan tidak hanya memiliki kemampuan teknis tinggi, tetapi juga desain antarmuka yang intuitif dengan flow kerja yang logis sesuai kebutuhan pengguna, sehingga meminimalkan hambatan dalam penerapan dan peningkatan efektivitas penggunaan sistem.

### 3. Kemudahan Penggunaan (Usability)

Kemudahan penggunaan atau usability adalah salah satu aspek penting dalam UX, yang mengukur seberapa mudah dan efisien pengguna dapat menyelesaikan tugas yang diinginkan menggunakan suatu sistem. Definisi usability menurut Nielsen (1994) meliputi lima atribut utama: learnability (mudah dipelajari), efficiency (efisiensi dalam penggunaan), memorability (mudah diingat), errors (jumlah dan tingkat

kesalahan yang dibuat pengguna), dan satisfaction (tingkat kepuasan pengguna). Dalam konteks SIM usability menentukan bahwa sistem bisa dengan cepat dipahami dan digunakan oleh manajer maupun staf administratif tanpa memerlukan pelatihan intensif. Usability yang baik bukan hanya mempercepat proses kerja tetapi juga mengurangi kemungkinankesalahan operasional yang dapat merugikan organisasi secara finansial dan waktu. Sebaliknya, jika SIM terlalu kompleks an sulit digunakan, maka pengguna akan mengalami frustrasi, terlambat dalam pengambilan keputusan, dan mungkin memilih untuk tidak menggunakan sistem secara optimal. Oleh karena itu, pengujian usability dan iterasi desain menjadi tahap krusial dalam pengembangan SIM untuk memastikan antarmuka sistem mampu memenuhi kebutuhan pengguna yang sesungguhnya.

#### 4. Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

Kepuasan pengguna adalah variabel subjektif yang menilai seberapa baik sitem memenuhi harapan, kebutuhan serta preferensi pengguna dalam konteks pemanfaatan teknologi. Preece, Rogers, dan sharp (2015) menjelaskan bahwa kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor kecepatan respons sistem, kejelasan informasi, kemudahan navigasi, dan estetikan desain antarmuka. Dalam pengembangan SIM, tingkat kepuasan pengguna merupakan indikator penting yang berimbas langsung pada tingkat loyalitas dan penerimaan sistem. Pengguna yang puas dengan sistem lebih cenderung memanfaatkan fitur-fitur sistem secara maksimal dan melaporkan feedback untuk perbaikan berkelanjutan. Tingginya kepuasan juga bisa meningkatkan reputasi organisasi sebagai perusahaan yang responsif dan inovatif dalam penerapan teknologi informasi. Sebaliknya, rendahnya kepuasan dapat menimbulkan resistensi terhadap penggunaan SIM, yang berdampak pada kegagalan proyek implementasi dan pemborosan sumber daya. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pengguna secara berkala dan penerapan hasil evaluasi sebagai dasar perbaikan sistem menjadi bagian penting dalam siklus hidup SIM.

#### 5. Efektivitas Sistem dalam Mendukung Aktivitas Manajerial

Efektivitas SIM dari sejauh mana sistem dapat menyediakan informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu untuk mendukung pengambilan keputusan yang tepat serta peningkatan kinerja manajemen (Santana & de Souza, 2018). Sebuah SIM yang efektif memudahkan manajer untuk mengakses data kritis tanpa hambatan teknis, serta mampu menyajikan laporan dan analisis yang dapat digunakan dalam berbagai tingkatan organisasi. Hubungan UX dan efektivitas ini sangat erat, karena UX yang baik memastikan alur informasi di sistem mudah dipahami dan diakses oleh pengguna, sehingga mereka dapat fokus pada pembuatan keputusan strategis tanpa harus terganggu oleh kesulitan teknis. Sistem yang kurang efektif cenderung menghasilkan keputusan yang lambat atau tidak tepat, yang berdampak negatif terhadap produktivitas dan daya saing organisasi. Oleh sebab itu, perancangan SIM harus mengedepankan kejelasan informal, kecepatan akses, dan memudahkan manipulasi data untuk menjamin efektivitas sistem dalam mendukung aktivitas manajerial yang aktif.

#### 6. Hubungan antara UX dan Keberhasilan SIM

Teori dan hasil penelitian empiris menunjukkan keterkaitan erat antara kualitas UX dengan keberhasilan implementasi SIM dalam organisasi. Model Technology acceptance model (TAM) oleh Davis (1989) menyiratkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) dan persepsi kegunaan (perceived usefulness) merupakan prediktor utama niat pengguna untuk menerima dan menggunakan teknologi baru. Selanjutnya, Venkatesh et al. (2003) mengembangkan Unified Theory

of Acceptance and use of Teknologi (UTAUT) yang menegaskan bahwa pengalaman pengguna yang positif memperkuat niat penggunaan, memengaruhi intensitas pemakaian, dan menghasilkan manfaat organisasi. Dalam konteks SIM, UX yang unggul berdampak pada peningkatan produktivitas kerja, penurunan resistensi pengguna terhadap sistem serta peningkatan kualitas pengambilan keputusan yang mendasar pada data dan informasi yang akurat. Oleh karenanya, investasi dalam perbaikan UX tidak hanya berkontribusi pada kepuasan pengguna tetapi juga pada pencapaian tujuan strategis organisasi melalui pengembangan SIM yang sukses dan berkelanjutan.

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur dan analisis kasus untuk mendalami pengaruh User Experience (UX) terhadap keberhasilan pengembangan Sistem Informasi Manajemen (SIM). Data penelitian sepenuhnya diperoleh melalui data sekunder yang dikumpulkan dari berbagai sumber literatur kredibel seperti jurnal ilmiah, artikel penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan secara terpadu melalui kajian pustaka yang berfungsi sebagai dasar teoritis sekaligus sumber utama dalam mengidentifikasi konsep, model, dan temuan empiris yang telah ada. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan menelaah berbagai literatur untuk menemukan pola, tema utama, serta hubungan antar variabel seperti kemudahan penggunaan, tingkat kepuasan pengguna, efektivitas sistem, dan keberhasilan pengembangan SIM. Untuk menjaga validitas dan keandalan hasil penelitian, digunakan teknik triangulasi sumber data serta pemilihan referensi yang relevan dan berkualitas tinggi dari literatur akademik maupun praktis. Keseluruhan proses penelitian ini dirancang agar mampu memberikan gambaran yang objektif, komprehensif, dan mendalam mengenai hubungan antara UX dan keberhasilan pengembangan SIM.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa User Experience (UX) memiliki peran yang sangat krusial dalam menentukan keberhasilan pengembangan Sistem Informasi Manajemen (SIM). Berdasarkan hasil kajian literatur dan analisis mendalam terhadap berbagai sumber akademik serta penelitian terdahulu, ditemukan bahwa penerapan prinsip UX secara konsisten mampu memberikan pengaruh signifikan terhadap kualitas dan efektivitas sistem informasi yang dikembangkan. Peningkatan kualitas UX secara nyata berkontribusi terhadap kemudahan penggunaan sistem, di mana pengguna dapat menjalankan tugas dan aktivitas manajerial dengan lebih cepat, akurat, serta tanpa hambatan teknis yang berarti. Kemudahan dalam penggunaan ini menjadi salah satu indikator penting dalam keberhasilan implementasi SIM karena dapat mengurangi waktu pelatihan, menekan biaya operasional, serta meminimalkan risiko kesalahan pengguna yang dapat menghambat proses bisnis organisasi. Selain berdampak pada efisiensi dan efektivitas operasional, hasil kajian menunjukkan bahwa kualitas UX yang baik juga memiliki korelasi langsung dengan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem. Pengalaman pengguna yang positif, yang ditandai dengan antarmuka yang intuitif, navigasi yang jelas, serta tampilan visual yang menarik, mendorong peningkatan penerimaan dan keterlibatan pengguna dalam penggunaan sistem secara berkelanjutan. Semakin tinggi tingkat kenyamanan pengguna, semakin besar pula kemungkinan sistem tersebut digunakan secara maksimal untuk mendukung aktivitas manajerial dan pengambilan keputusan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan SIM tidak

semata-mata bergantung pada kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga pada bagaimana sistem tersebut dirancang agar mampu memenuhi kebutuhan, ekspektasi, dan persepsi pengguna terhadap kemudahan dan kenyamanan penggunaan.

Efektivitas SIM dalam menyediakan informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu juga terbukti meningkat apabila sistem dikembangkan dengan berorientasi pada prinsip-prinsip UX. Antarmuka yang dirancang secara user-friendly memungkinkan pengguna untuk mengakses, memahami, dan mengolah informasi dengan lebih efisien, sehingga mendukung proses pengambilan keputusan yang lebih cepat dan berbasis data. Selain itu, pendekatan UX-Centric memberikan nilai tambah dalam hal keterlibatan emosional pengguna, karena sistem yang menyenangkan digunakan akan menciptakan rasa kepemilikan (*sense of ownership*) yang lebih tinggi. Rasa keterikatan ini berdampak pada loyalitas pengguna terhadap sistem, sehingga organisasi dapat mempertahankan stabilitas operasional dan mengurangi risiko resistensi dalam penerapan teknologi baru. Pendekatan UX-Centric yang diambil dalam pengembangan SIM juga menekankan pentingnya pemahaman mendalam terhadap perilaku, preferensi, dan kebutuhan pengguna melalui proses desain yang iteratif. Proses ini memungkinkan sistem dikembangkan secara berkelanjutan berdasarkan umpan balik yang diperoleh dari hasil penelitian dan temuan-temuan literatur yang relevan. Dengan demikian, sistem yang dihasilkan tidak hanya unggul dari sisi teknis, tetapi juga mampu memberikan pengalaman yang memuaskan dari sisi psikologis dan ergonomis. Pendekatan semacam ini menegaskan bahwa kualitas interaksi antara manusia dan sistem merupakan faktor kunci dalam menentukan sejauh mana SIM dapat berfungsi secara optimal dalam konteks organisasi modern.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa integrasi prinsip-prinsip UX sejak tahap awal perancangan sistem merupakan strategi penting dalam meningkatkan produktivitas organisasi, memperkuat efektivitas pengambilan keputusan, serta mengurangi risiko kegagalan implementasi SIM akibat hambatan pengalaman pengguna. Dengan menerapkan UX sebagai fondasi utama dalam proses desain dan pengembangan, organisasi tidak hanya dapat menciptakan sistem yang berfungsi secara teknis, tetapi juga mampu memberikan pengalaman interaktif yang adaptif, menyenangkan, dan memberdayakan pengguna untuk mencapai tujuan organisasi secara lebih efektif dan berkelanjutan.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menegaskan bahwa User Experience (UX) merupakan faktor kunci yang sangat menentukan keberhasilan pengembangan Sistem Informasi Manajemen (SIM). Berdasarkan hasil kajian literatur dan analisis teoritis, ditemukan bahwa penerapan prinsip UX yang baik meliputi aspek kemudahan penggunaan, kepuasan pengguna, dan efektivitas interaksi secara signifikan meningkatkan kinerja sistem serta mempermudah proses akses dan pengelolaan informasi yang diperlukan dalam pengambilan keputusan manajerial. Pendekatan UX-Centric dalam pengembangan SIM berkontribusi terhadap terciptanya sistem yang tidak hanya fungsional, tetapi juga intuitif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Peningkatan kualitas UX terbukti mampu mengurangi hambatan teknis, menekan potensi kesalahan operasional, serta meningkatkan produktivitas dan efektivitas kerja. Selain itu, UX yang dirancang dengan baik mendorong kepuasan dan penerimaan pengguna terhadap sistem, yang menjadi indikator penting dalam keberhasilan implementasi teknologi informasi di berbagai konteks organisasi. Dengan demikian, integrasi prinsip-prinsip UX sejak tahap perancangan menjadi strategi utama dalam menciptakan SIM yang adaptif, user-friendly, dan mampu mendukung pengambilan keputusan secara lebih akurat, efisien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Budiman, A. (2023). Analisis user experience pada sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) Kanwil Departemen Agama Provinsi Sumatera Selatan. RANGTEKNIKJOURNAL. <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/RANGTEKNIKJOURNAL/article/view/4204>
- Haryanto, E. (2013). Kualitas layanan, fasilitas dan harga pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada Kantor Samsat Manado. Jurnal Riset Ekonomi, xx(x), xx-xx. <https://ejournal.uniramalang.ac.id/jusifor/article/view/1634?articlesBySimilarityPage=4>
- Mahdi, P. Z., Kusumo, P., & Herjuno, R. (2025). User experience evaluation in multimedia-based sistem informasi manajemen tugas akhir. Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi. <https://journal.ppmi.web.id/index.php/jrsit/article/view/2246>
- Mayasari, A., Supriani, Y., & Arifudin, O. (2023). Implementasi User Experience Questionnaire (UEQ) untuk sistem informasi manajemen akademik. Djournals. <https://djournals.com/klik/article/view/1444>
- Novianto, R. (2024). Analisis pengaruh user experience (UX) terhadap kepuasan pengguna dalam sistem informasi perpustakaan digital. Variable Research Journal, 1(2), 554–559. <https://variablejournal.my.id/index.php/VRJ/article/view/37>
- Paramartha, I. G. (2023). Perancangan user interface dan user experience sistem informasi manajemen rumah sakit untuk modul single sign-on. Media Neliti. <https://media.neliti.com/media/publications/351365-perancangan-user-interface-dan-user-expe-3460d09e.pdf>
- Putri Arivia, D. (2025). Pengembangan user interface dan user experience sistem informasi inventaris berbasis website pada CV Jayanti Jaya dengan metode Five Planes. Jurnal Investasi Digital, xx(x), xx-xx.
- Saputra, F., & Sumantyo, F. D. S. (2023). Pengaruh user experience terhadap customer satisfaction pada sistem e-commerce. Jurnal Riset Akuntansi, 1(2), 249–260. <https://journal.stmiki.ac.id/index.php/jimik/article/download/843/625/>
- Stiadi, M. (2025). Rancangan UI/UX sistem informasi manajemen pengalaman wisatawan. Jurnal Informatika Polinema. <https://jurnal.polinema.ac.id/index.php/jip/article/view/6797>