

PERAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM SEBUAH ORGANISASI

Rouna Paoki

Akademi Sekretari Manajemen Indonesia (ASMI) Klabat
(rounapaoki22@yahoo.com)

Abstrak

Tanpa adanya informasi yang tepat di dalam organisasi, kegiatan dalam organisasi tidak akan berjalan dengan baik. Dalam organisasi-organisasi, sistem informasi manajemen berperan penting dalam menyediakan informasi. Bagi perusahaan, informasi tidak hanya berasal dari dalam organisasi, tetapi juga berasal dari luar organisasi. Perkembangan sistem informasi manajemen memberikan dukungan yang besar pada pemenuhan kebutuhan-kebutuhan informasi bagi para pengambil keputusan dan pemakai lainnya dalam organisasi. Perkembangan teknologi dapat menggantikan posisi manusia untuk bekerja. Karena itu, seorang sekretaris harus terus belajar agar memiliki pemahaman yang baik tentang teknologi yang banyak membantu organisasi dalam menjalankan kegiatannya. Informasi merupakan komponen yang sangat penting yang harus dipenuhi dengan segera. Informasi bagi perusahaan merupakan hal yang kritis, khususnya saat mengambil keputusan dalam menyelesaikan masalah.

Kata Kunci: sistem informasi, manajemen, organisasi

Abstract

Without right information in the organization, the activities of the organization will not go well. In organizations, management information systems play an important role in the fulfillment of the information. For a company, information does not only come from within the organization but also from outside the organization. The development of management information systems provides a great support for the fulfillment of information needs for decision makers and other users in the organization. The development of technology can replace human beings to work. Therefore, a secretary must continue to learn in order to have a good understanding of the technology that helps the organization in conducting its activities. Information is a very important component that must be fulfilled immediately. Information for companies is critical, especially during decision-making to solve problems.

Keywords: information system, management, organisation

Informasi berperan penting dalam kehidupan manusia. Informasi dapat mendatangkan kerugian dan dapat juga mendatangkan keuntungan. Informasi yang salah atau informasi yang tidak jelas kebenarannya dapat mendatangkan kerugian organisasi, tetapi informasi yang jelas akan mendatangkan keuntungan. Dalam menjalankan kegiatan sehari-hari, informasi menjadi hal yang sangat penting. Demikian juga dalam organisasi, tanpa adanya informasi yang tepat, kegiatan dalam organisasi tidak akan berjalan dengan baik.

Perkembangan zaman yang semakin lama semakin maju membuat teknologi juga semakin maju mengikuti pergerakan zaman. Dengan berkembangnya teknologi, berkembang pula sebuah istilah yang dikenal dengan sistem informasi manajemen. Dalam organisasi, sistem ini berperan penting pada pemenuhan akan informasi. Sistem

ini memberikan satu kemudahan bagi setiap individu dalam organisasi dalam mencari dan mendapatkan informasi. Informasi yang disimpan dalam sistem ini akan disimpan dengan rapi. Karena itu, penggunaan sistem ini sangat membantu organisasi dalam mengumpulkan informasi.

Perkembangan sistem ini berguna untuk melayani kebutuhan-kebutuhan informasi bagi setiap unit fungsional pada semua tingkatan dalam organisasi. Setiap tingkatan dalam organisasi memiliki rencana yang berbeda. Sistem informasi manajemen ini dikembangkan untuk mendukung setiap kebutuhan informasi tersebut. Terlebih lagi, sistem ini dapat membantu organisasi dalam menyediakan informasi saat akan menyelesaikan sebuah masalah. Dalam menyelesaikan masalah, sistem ini membantu menyediakan informasi yang

dibutuhkan untuk dapat mengambil keputusan yang tepat.

Perkembangan sistem informasi manajemen ini memberikan dukungan yang besar pada pemenuhan kebutuhan-kebutuhan informasi bagi para pengambil keputusan dan pemakai lainnya dalam organisasi. Adanya perkembangan teknologi ini memberikan satu kesadaran baru dalam organisasi—kesadaran bahwa penerapan sistem ini dalam dunia kerja sangat penting. Penerapan sistem ini memiliki tujuan utama yaitu untuk mendapatkan informasi yang sempurna dan membantu manajer dalam pengambilan keputusan.

Konsep Dasar Sistem Informasi Manajemen

Istilah sistem informasi manajemen terdiri dari tiga kata kunci yaitu sistem, informasi, dan manajemen. Agar memperoleh pemahaman yang baik mengenai istilah ini, perlu ada pemahaman tentang masing-masing kata kunci.

Sistem. Sistem didefinisikan sebagai “sekelompok elemen-elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan” (McLeod & Schell, 2004, hal. 9). Selanjutnya, menurut Tim Pustaka Phoenix (2009), sistem adalah “sekelompok bagian-bagian alat dan sebagainya yang bekerja bersama-sama untuk melakukan suatu maksud, sekelompok dari pendapat peristiwa, kepercayaan, dan sebagainya yang disusun dan diatur baik-baik, cara, metode yang teratur untuk melakukan sesuatu” (hal. 804).

Suatu sistem terdiri dari masukan, pengelolaan, dan keluaran. Menurut Ladjamudin (2005), sistem mempunyai beberapa karakteristik sebagai berikut:

1. *Mempunyai komponen.* Komponen sistem adalah segala sesuatu yang menjadi bagian penyusunan sistem yang dapat berupa benda nyata, abstrak, orang, hal, atau kejadian.
2. *Mempunyai batasan.* Batasan sistem diperlukan untuk membedakan satu sistem dengan sistem yang lain. Tanpa adanya batasan sistem, sangat sulit untuk menjelaskan suatu sistem. Batas sistem akan memberikan batasan terhadap sistem.
3. *Mempunyai lingkungan.* Lingkungan sistem adalah segala sesuatu yang berada di luar sistem. Lingkungan dapat menguntungkan ataupun merugikan. Umumnya, lingkungan yang menguntungkan akan selalu diperhatikan untuk menjaga keberlangsungan sistem. Sedangkan lingkungan sistem yang merugikan akan diupayakan agar mempunyai pengaruh seminimal mungkin, bahkan jika mungkin ditiadakan.
4. *Mempunyai penghubung antar komponen.* Penghubung antar komponen sistem adalah segala sesuatu yang bertugas menjembatani hubungan antar komponen dalam sistem.

Penghubung merupakan sarana yang memungkinkan setiap komponen saling berinteraksi dan berkomunikasi dalam rangka menjalankan fungsi masing-masing komponen. Dalam komputer, penghubung ini ditampilkan berupa berbagai dialog layar monitor yang memudahkan pengguna dalam mengoperasikan sistem aplikasi komputer tersebut.

5. *Mempunyai masukan.* Masukan komponen sistem adalah segala sesuatu yang perlu dimasukkan ke dalam sistem sebagai bahan yang akan diolah lebih lanjut untuk menghasilkan keluaran yang berguna. Dalam hal ini, masukan disebut sebagai data.
6. *Mempunyai pengolahan.* Pengolahan merupakan komponen sistem yang mempunyai peran utama mengolah masukan agar menghasilkan keluaran yang berguna bagi para pemakainya. Dalam sistem informasi manajemen, pengolahan itu berupa program aplikasi komputer yang dikembangkan untuk keperluan khusus. Program tersebut mampu menerima masukan, mengolahnya, dan menampilkan hasil olahan sesuai dengan kebutuhan para pemakainya.
7. *Mempunyai keluaran.* Keluaran merupakan komponen sistem yang berupa berbagai macam bentuk keluaran yang dihasilkan oleh komponen pengolahan. Keluaran yang dimaksudkan adalah informasi yang dihasilkan oleh program aplikasi yang digunakan oleh para pemakainya sebagai bahan keputusan.
8. *Mempunyai sasaran.* Setiap komponen dalam sistem perlu dijaga agar saling bekerja sama dengan harapan agar mampu mencapai sasaran dan tujuan sistem. Sasaran berbeda dengan tujuan. Sasaran sistem adalah apa yang ingin dicapai oleh sistem untuk jangka waktu yang relatif pendek, sedangkan tujuan merupakan hasil akhir yang ingin dicapai oleh sistem untuk jangka waktu yang panjang. Dalam sistem ini, yang dimaksudkan dengan sasaran adalah hasil pada setiap tahapan tertentu yang mendukung upaya pencapaian tujuan.
9. *Mempunyai kendali.* Setiap komponen dalam sistem perlu selalu dikendalikan agar tetap sesuai dengan peran dan fungsinya masing-masing. Bagian kendali mempunyai peran utama menjaga agar proses dalam sistem dapat berlangsung secara normal sesuai batasan yang telah ditetapkan. Kendali dapat berupa validasi masukan, validasi proses, maupun validasi keluaran yang dapat dirancang dan dikembangkan secara terprogram.
10. *Mempunyai umpan balik.* Umpan balik diperlukan pada bagian kendali untuk mengecek terjadinya penyimpangan proses dalam sistem dan mengembalikannya ke dalam kondisi normal.

Menurut Irwan (2006), sistem diklasifikasikan menjadi beberapa bagian yaitu:

1. *Sistem abstrak (abstract system) dan sistem fisik (physical system)*. Pertama, sistem abstrak merupakan sistem yang tidak bisa dilihat atau dijamah dengan tangan manusia. Biasanya sistem ini berupa pemikiran atau ide-ide. Contoh sistem abstrak adalah sistem operasi (*operating system/OS*) komputer yang terdiri dari sekumpulan instruksi dalam bahasa yang dipahami oleh mesin komputer. Kedua, sistem fisik adalah sistem yang bisa dilihat dan dijamah oleh tangan manusia. Contoh sistem fisik adalah sistem akuntansi, sistem komputer, dan lain sebagainya. Pada umumnya, suatu sistem terdiri dari gabungan komponen sistem abstrak dan sistem fisik yang saling bekerjasama.
2. *Sistem alamiah (natural system) dan sistem buatan manusia (human-made system)*. Sistem alamiah merupakan sistem yang keberadaannya terjadi tanpa campur tangan manusia atau terjadi karena pengaruh alam. Contoh sistem alamiah adalah sistem tata surya yang terdiri dari sekumpulan planet, gugusan bintang, dan lainnya. Sistem buatan manusia merupakan sistem yang dirancang dan dibuat oleh tangan manusia. Contoh sistem buatan manusia adalah sistem komputer yang merupakan hasil teknologi yang dikembangkan oleh manusia.
3. *Sistem tertutup (closed systems) dan sistem terbuka (open systems)*. Sistem tertutup merupakan sistem yang tidak berhubungan dengan sistem bagian luar sistem dan biasanya tidak terpengaruh oleh kondisi di luar sistem. Dalam kenyataannya, hampir tidak ada sistem yang benar-benar tertutup. Yang ada adalah sistem yang relatif tertutup, yaitu sistem yang tidak terpengaruh oleh lingkungannya. Contoh sistem tertutup adalah sistem aplikasi komputer karena tingkah laku sistem aplikasi komputer tidak terpengaruh oleh kondisi yang terjadi di luar sistem. Sistem terbuka merupakan sistem yang berhubungan dengan luar sistem.
4. *Sistem tertentu (deterministic system) dan sistem tidak tertentu (probabilistic system)*. Sistem tertentu merupakan sistem yang tingkah lakunya dapat ditentukan atau diprediksikan sebelumnya. Contoh sistem tertentu adalah sistem aplikasi komputer. Sistem aplikasi komputer merupakan sistem yang tingkah lakunya dapat ditentukan sebelumnya. Program aplikasi komputer dirancang dan dikembangkan oleh manusia dengan menggunakan prosedur yang jelas, terstruktur, dan baku. Dengan demikian, untuk nilai-nilai masukan yang diberikan, akan dapat diketahui nilai keluarannya secara pasti sebelumnya, sedangkan sistem tidak tertentu merupakan sistem yang tingkah lakunya tidak dapat

ditentukan atau diprediksi sebelumnya. Contoh sistem tidak tertentu adalah sistem perekonomian dalam suatu negara. Dalam sistem ini, tidak diketahui dengan pasti apa yang akan terjadi. Hal ini bisa dipahami karena sistem perekonomian suatu negara dipengaruhi oleh banyak hal, misalnya keadaan keamanan, politik, dan lainnya.

Suatu sistem yang baik harus mempunyai tujuan dan sasaran yang tepat karena hal itu akan sangat menentukan dalam mendefinisikan masukan yang dibutuhkan sistem dan juga keluaran yang dihasilkan.

Informasi. Kata kunci yang kedua dari sistem informasi manajemen adalah informasi. Informasi dapat diibaratkan sebagai darah yang mengalir di dalam tubuh manusia, seperti halnya informasi di dalam sebuah perusahaan yang sangat penting untuk mendukung kelangsungan perkembangan perusahaan tersebut, sehingga terdapat alasan bahwa informasi sangat dibutuhkan bagi perusahaan. Akibat yang terjadi apabila kurang mendapatkan informasi dalam waktu tertentu adalah perusahaan akan mengalami ketidakmampuan dalam mengontrol sumber daya, sehingga sangat mengganggu dalam keputusan-keputusan strategi yang pada akhirnya akan mengalami kekalahan dalam bersaing dengan lingkungan pesaingnya.

Dalam organisasi, informasi merupakan hasil pengolahan data sehingga menjadi bentuk yang penting bagi penerimanya dan mempunyai kegunaan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang dapat dirasakan secara langsung atau tidak langsung.

Informasi, menurut Kristanto (2003), merupakan kumpulan data yang diolah yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerima. Tanpa suatu informasi, suatu sistem tidak akan berjalan dengan lancar dan akhirnya bisa mati. Suatu organisasi tanpa adanya informasi tidak akan berjalan dan tidak bisa beroperasi.

Menurut Davis (2004), nilai informasi dikatakan sempurna apabila perbedaan antara kebijakan optimal menggunakan informasi yang sempurna dapat dinyatakan dengan jelas. Berdasarkan informasi-informasi itu, seorang manajer atau pimpinan dapat mengambil keputusan secara lebih baik.

Suatu informasi mempunyai beberapa fungsi, antara lain:

1. *Menambah pengetahuan.* Adanya informasi akan menambah pengetahuan bagi penerima yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan yang mendukung proses pengambilan keputusan.
2. *Mengurangi ketidakpastian.* Adanya informasi akan mengurangi ketidakpastian karena apa yang akan terjadi dapat diketahui sebelumnya,

sehingga hal itu menghindari keraguan pada saat pengambilan keputusan.

3. *Mengurangi resiko kegagalan.* Adanya informasi akan mengurangi resiko kegagalan karena apa yang akan terjadi dapat diantisipasi dengan baik, sehingga kemungkinan terjadi kegagalan dapat dikurangi dengan pengambilan keputusan yang tepat.
4. *Memberi standar.* Adanya informasi akan memberikan standar, aturan, ukuran, dan keputusan yang lebih terarah untuk mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan secara baik berdasarkan informasi yang diperoleh.

Karena begitu pentingnya informasi dalam organisasi, pengguna informasi harus dapat memilih informasi yang baik sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan. Informasi yang baik adalah informasi yang memiliki kualitas yang baik.

Menurut Jogiyanto (2002), kualitas informasi tergantung pada tiga hal yang dominan yaitu:

1. *Akurat.* Informasi yang dihasilkan harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak menyesatkan bagi orang yang menerima informasi tersebut. Dalam prakteknya, dalam penyampaian suatu informasi, banyak sekali gangguan yang datang yang dapat merubah isi dari informasi tersebut. Ketidakakuratan dapat terjadi karena sumber informasi (data) mengalami gangguan atau kesengajaan sehingga merusak atau merubah data-data asli tersebut. Adapun komponen akurat meliputi:
 - a. *Completeness* (kelengkapan): Kelengkapan berarti apakah pesan dibutuhkan telah tersedia. Ini berarti informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan harus memiliki kelengkapan yang baik; karena bila informasi yang dihasilkan sebagian-sebagian, itu akan mempengaruhi pengambilan keputusan atau menentukan tindakan secara keseluruhan sehingga akan berpengaruh pada kemampuannya untuk mengontrol atau memecahkan suatu masalah dengan baik.
 - b. *Correctness* (kebenaran): Ini berarti pesan yang dibutuhkan telah benar.
 - c. *Security* (keamanan): Ini berarti pesan yang disampaikan telah mencapai keseluruhan atau hanya pada pengguna sistem.
2. *Tepat waktu.* Informasi yang diterima harus tepat pada waktunya. Sebab jika informasi yang diterima terlambat, informasi tersebut sudah tidak berguna lagi. Informasi yang usang tidak mempunyai nilai yang baik, sehingga kalau digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan dan tindakan, itu akan merugikan. Kondisi demikian menyebabkan mahalnya nilai suatu informasi sehingga kecepatan untuk mendapatkan, mengolah, dan mengirimkannya memerlukan teknologi-teknologi.

3. *Relevan.* Informasi harus mempunyai manfaat bagi penerima sebab informasi ini akan digunakan untuk pengambilan suatu keputusan dalam pemecahan suatu permasalahan. Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang berbeda. Demikian juga, relevansi informasi pada tingkatan kegiatan manajemen juga berbeda-beda. Misalnya, informasi mengenai sebab kerusakan mesin produksi kepada akuntan perusahaan adalah kurang relevan dan akan lebih relevan bila ditujukan kepada ahli teknik perusahaan.

4. *Ekonomis, efisien, dan dapat dipercaya.* Informasi yang dihasilkan mempunyai manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan biaya mendapatkannya, dan sebagian besar informasi tidak dapat ditaksir keuntungannya dengan satuan nilai tetapi dapat ditaksir nilai efektivitasnya. Selain itu, informasi yang dihasilkan juga bisa dipercaya kebenarannya dan tidak mengada-ada.

Menurut Louden dan Louden (2006), dalam tingkatan dalam manajemen, informasi dikelompokkan berdasar penggunaannya yaitu:

1. *Informasi strategis.* Informasi strategis digunakan untuk mengambil keputusan jangka panjang dan mencakup informasi eksternal (tindakan pesaing, langganan) tentang rencana perluasan perusahaan dan sebagainya.
2. *Informasi taktis.* Informasi taktis digunakan untuk mengambil keputusan jangka menengah dan mencakup informasi tren penjualan yang dapat dipakai untuk menyusun rencana-rencana penjualan.
3. *Informasi teknis.* Informasi teknis digunakan untuk keperluan operasional sehari-hari, informasi persediaan stok, retur penjualan, dan laporan kas harian.

Para manajer, sebagai salah satu pemakai informasi, akan menggunakan informasi tersebut sebagai dasar untuk pengambilan keputusan manajemen. Hasil keputusan manajemen tersebut dapat berupa aturan, standar, atau ukuran yang digunakan untuk melaksanakan tugasnya. Ketika para pelaksana melaksanakan pekerjaan, mereka akan memperoleh catatan kejadian yang menjadi data-data transaksi baru yang kemudian disimpan sebagai basis data.

Aktivitas seperti ini akan berlangsung secara terus-menerus, tidak akan pernah berhenti, dan membentuk suatu siklus hidup. Siklus hidup tersebut kemudian dikenal sebagai siklus hidup informasi. Siklus hidup informasi menggambarkan arus informasi dalam suatu kegiatan organisasi.

Manajemen. Sebagai kata kunci yang terakhir adalah manajemen. Moekijat (1986) mendefinisikan manajemen sebagai "kegiatan yang berarah ke bawah, jadi berupa kerja-kerja untuk mencapai tujuan tertentu" (hal. 10). Manajemen juga

dimaksudkan sebagai suatu sistem kekuasaan dalam suatu organisasi agar orang-orang menjalankan pekerjaan. Umumnya, sumber daya yang tersedia dalam manajemen meliputi manusia, material, dan modal. Konsep sumber daya manajemen ini akan bertambah ketika pembahasan difokuskan pada sistem informasi manajemen. Dalam sistem informasi manajemen, sumber daya tersebut ditambah dengan sumber daya berupa informasi.

Sementara itu, Robins dan Coulter (2004) menyatakan bahwa manajemen adalah "proses mengkoordinasi kegiatan-kegiatan pekerjaan efisien dan efektif melalui orang lain" (hal. 8). Kata 'proses' dalam definisi manajemen di atas menggambarkan fungsi-fungsi yang sedang berjalan atau kegiatan-kegiatan utama yang dilakukan oleh para manajer. Fungsi-fungsi itu lazimnya disebut merancang, memimpin, dan mengendalikan.

Efisiensi mangacu pada perolehan *output* (keluaran) terbesar dengan *input* (masukan) yang terkecil karena para manajer menghadapi *input* langka, yang meliputi sumber daya seperti orang, uang, dan peralatan. Mereka memperhatikan sekali pengguna yang efisien atas sumber daya tersebut.

Seorang industriawan Perancis di awal abad ke-20 bernama Fayol menyatakan bahwa semua manajer melaksanakan lima fungsi manajemen (McLeod & Schell, 2004). Fungsi-fungsi tersebut adalah:

1. *Merencanakan*. Fungsi manajemen ini mencakup proses mendefinisikan sasaran, menetapkan strategi untuk mencapai sasaran itu, dan menyusun rencana untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasi sejumlah kegiatan.
2. *Mengorganisasikan*. Fungsi ini mencakup proses menentukan tugas apa yang harus dilakukan, siapa yang harus melakukan, bagaimana cara mengelompokkan tugas-tugas itu, siapa yang harus melapor ke siapa, dan di mana keputusan harus dibuat.
3. *Menyusun staf*. Manajer melakukan fungsi dengan cara menyusun staf organisasi dengan sumber daya yang diperlukan.
4. *Mengarahkan (direct)*. Fungsi manajemen ini mencakup memotivasi bawahan, mempengaruhi individu atau kelompok sewaktu mereka bekerja, memiliki saluran komunikasi yang paling efektif, dan memecahkan berbagai masalah perilaku karyawan.
5. *Mengendalikan*. Fungsi ini mencakup memantau kinerja aktual, membandingkan aktual dan standar, dan membuat koreksinya.

McLeod dan Schell (2004) mengatakan peran manajemen dapat digolongkan sebagai berikut:

1. *Peran antar pribadi*. Peran ini melibatkan orang (bawahan dan orang di luar organisasi) dan

tugas lain yang bersifat seremonial dan simbolis. Tiga peran antar pribadi meliputi menjadi pemimpin simbolis, pemimpin, dan penghubung.

2. *Peran informasional*. Peran ini meliputi menerima, mengumpulkan, dan menyebarkan informasi. Tiga peran informasional yaitu pemantau, penyebar, dan juru bicara.
3. *Peran pengambil keputusan*. Peran manajerial ini berkisar pada membuat pilihan. Ada empat peranan pengambil keputusan yaitu wirausahawan, penyelesaian gangguan, pembagi sumber daya, dan sebagai perunding.

Manajer membutuhkan lima keahlian manajemen dalam menjalankan tugasnya yaitu:

1. *Keahlian teknis*. Keahlian ini mencakup pengetahuan dan keahlian dalam bidang khusus, misalnya perekayasaan, komputer, akuntansi, dan pabrikasi. Keahlian teknis sangat penting pada tingkat manajemen yang lebih rendah karena para manajer berhadapan langsung dengan karyawan yang melakukan pekerjaan organisasi.
2. *Keahlian tentang orang*. Keahlian ini meliputi kemampuan untuk bekerja sama dengan baik dengan orang lain secara perorangan ataupun dalam kelompok. Keahlian ini menjadi faktor penentu keberhasilan manajemen. Seorang manajer yang memiliki keahlian yang baik tentang orang mampu mendapatkan yang terbaik dari bawahan mereka. Mereka tahu cara berkomunikasi untuk menimbulkan antusiasme serta kepercayaan.
3. *Keahlian konseptual*. Keahlian ini harus dimiliki oleh seorang manajer untuk berpikir dan berkonsep tentang situasi yang abstrak dan rumit. Dengan keahlian ini, manajer mampu melihat organisasi tertentu sebagai sebuah keseluruhan, memahami kaitan di antara berbagai macam sub unitnya, dan membayangkan kesesuaian atau keterkaitan organisasi tersebut dengan lingkungannya yang lebih luas.
4. *Keahlian komunikasi*. Manajer menerima dan mengirimkan informasi dalam bentuk lisan atau tertulis. Tiap manajer memiliki pilihan medianya sendiri. Para manajer menyusun suatu paduan media komunikasi yang sesuai dengan gaya manajemen mereka.
5. *Keahlian pemecahan masalah*. Selama proses pemecahan masalah, manajer terlibat dalam pengambilan keputusan (*decision making*), yaitu tindakan memilih dari berbagai alternatif tindakan. Keputusan adalah suatu tindakan tertentu yang telah dipilih. Umumnya proses memecahkan suatu permasalahan tunggal memerlukan banyak keputusan.

Setelah mendapat pemahaman setiap kata kunci dari kata sistem informasi manajemen, arti dari

sistem informasi manajemen dapat diperoleh. Sistem informasi manajemen menurut Scott (1997) adalah “serangkaian sub-sistem informasi yang menyeluruh dan terkoordinasi dan secara rasional terpadu yang mampu mentransformasi data sehingga menjadi informasi lewat serangkaian cara guna meningkatkan produktivitas yang sesuai dengan gaya dan sifat manajer atas dasar kriteria mutu yang ditetapkan” (hal. 100).

Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan menurut Kristanto (2003) adalah bagian terpenting dari aktivitas manajer ketika manajer tersebut terlibat dalam perencanaan dan akan memecahkan sebuah masalah dalam organisasi. Menurut Tim Pustaka Phoenix (2009), masalah adalah “sesuatu hal yang harus dipecahkan, problema, perkara” (hal. 565). Selanjutnya, rencana adalah “cerita, rancangan, buram (rangka sesuatu yang akan dikerjakan), konsep, naskah (surat dan sebagainya), buram (surat), laporan pemberitaan, catatan mengenai pembicaraan dalam rapat, dan sebagainya, acara (pembicaraan), program, artikel, makalah, kertas kerja, maksud, niat” (hal. 705).

Untuk menyelesaikan kedua hal tersebut, sistem informasi manajemen berperan dalam tiga tahap (McLeod & Schell, 2004). Tahap-tahap tersebut adalah:

1. penelusuran untuk pemahaman masalah yang terdiri dari (a) usaha-usaha penyelidikan lingkungan yang memancing keputusan, dan (b) pengakuan adanya masalah;
2. desain untuk penciptaan pemecahan masalah yang meliputi usaha-usaha (a) penemuan alternatif-alternatif pemecahan masalah, (b) pengembangan alternatif-alternatif pemecahan masalah, dan (c) analisis arah tindakan yang mungkin; dan
3. pemilihan untuk pengujian kelayakan pemecahan masalah yang melibatkan seleksi arah tindakan dan pelaksanaannya.

Menurut Martin (2003), jenis keputusan yang dihasilkan dari para manajer adalah sebagai berikut:

1. *Keputusan terprogram*. Keputusan terprogram adalah keputusan yang diambil berdasarkan kebiasaan, peraturan, atau prosedur tertentu. Setiap organisasi mempunyai kebijaksanaan tertulis atau tidak tertulis yang mempermudah pengambilan keputusan dalam situasi yang berulang-ulang dengan membatasi atau bahkan meniadakan alternatif. Bila suatu masalah timbul kembali dan unsur komponennya dapat ditentukan, diramalkan, dan dianalisa, masalah tersebut dapat dipecahkan dengan pengambilan keputusan terprogram. Keputusan terprogram

mungkin berubah atau tidak mengikuti rutinitas sesaat karena keadaan yang luar biasa.

2. *Keputusan tidak terprogram*. Keputusan tidak terprogram adalah keputusan memecahkan masalah yang luar biasa atau masalah istimewa. Jika suatu masalah jarang sekali muncul sehingga tidak tercakup oleh suatu kebijakan atau masalah tersebut sedemikian penting sehingga memerlukan perlakuan khusus, masalah tersebut harus ditangani dengan suatu keputusan tidak terprogram. Misalnya, kemampuan untuk mengambil keputusan tidak terprogram menjadi lebih penting karena secara progresif, lebih banyak keputusan yang diambil berdasarkan keputusan terprogram. Pembuatan keputusan yang terprogram dapat sepenuhnya dilakukan oleh komputer karena aturan-aturannya dapat dikodekan dengan terinci dan jelas, sedangkan keputusan tidak terprogram hanya dapat dilakukan oleh manusia. Ciri-ciri keputusan yang dapat diprogramkan dan tidak dapat diprogramkan menurut Wahyono (2004) adalah sebagai berikut:

- a. Keputusan terprogram
 - 1) untuk kejadian yang berulang-ulang
 - 2) aturan keputusan yang dapat dirumuskan dengan rinci dan jelas
 - 3) aturan keputusan atau algoritma untuk bawahan.
- b. Keputusan tidak terprogram
 - 1) kadang-kadang terjadi
 - 2) unik dan perlu analisis baru untuk bawahan
 - 3) untuk keputusan manajemen tingkat atas

Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Proses Penelusuran Masalah

Peran sistem informasi manajemen dalam tahap penelusuran dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak untuk penelusuran masalah. Pada tahap ini, kegiatan-kegiatan yang dilakukan adalah mencari atau menyaring keadaan lingkungan organisasi, baik internal maupun eksternal, untuk menunjukkan adanya peluang dan masalah.

Dalam mengidentifikasi peluang atau masalah sistem informasi, menurut Mahyuzir (2004), manajemen memerlukan unsur sebagai berikut:

1. Basis data, meliputi:
 - a. basis data masyarakat
 - b. basis data lingkungan
 - c. basis data lingkungan persaingan
 - d. basis data intern organisasi
2. Pengolahan dan penelusuran, meliputi:
 - a. penelusuran terstruktur yang berkelanjutan
 - b. penelusuran terstruktur yang khusus
 - c. penelusuran tidak terstruktur yang khusus; penelusuran tidak terstruktur yang khusus

memerlukan kemampuan sistem informasi manajemen untuk menyediakan saran kembali data-data secara langsung.

3. Laporan, meliputi:
 - a. keluaran yang langsung untuk perangkat lunak tahapan desain
 - b. keluaran yang menyatakan desain keputusan
 - c. keluaran yang menyatakan langkah pilihan keputusan yang harus diikuti
 - d. keluaran yang menyatakan suatu pemecahan atau peluang yang mungkin tanpa indikator-indikator tindakan mendatang

Peluang dan masalah yang berhasil diidentifikasi pada tahapan penelusuran masalah akan mengawali analisis lanjutan dan pilihan tahapan keputusan.

Peran Sistem Informasi Manajemen pada Desain Keputusan

Menurut Kristanto (2006), desain keputusan peran sistem informasi manajemen melibatkan perangkat lunak untuk membantu kegiatan-kegiatan ini:

1. Perangkat lunak sebagai bantuan untuk pemahaman masalah merupakan perangkat lunak untuk mengembangkan suatu model situasi. Misalnya, ada perangkat lunak untuk statistik dan analisis regresi, korelasi sederhana, dan pemilihan sampel.
2. Perangkat lunak sebagai bantuan penciptaan pemecahan merupakan perangkat lunak analisis ciri dengan dibantu oleh:
 - a. Perangkat lunak, model yang dikembangkan sendiri
 - b. Perangkat lunak pencarian kembali basis data.
 Kedua perangkat lunak ini berguna untuk penciptaan gagasan pemecahan masalah yang dihadapi.
3. Perangkat lunak untuk pengujian kelayakan pemecahan merupakan perangkat lunak untuk analisis perbandingan antara berbagai model yang dikembangkan menggunakan suatu basis data yang ada pada sistem informasi.

Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Pemilihan Keputusan

Peran sistem informasi manajemen pada tahapan pemilihan alternatif pemecahan masalah ditunjukkan oleh adanya model-model keputusan yang dapat digunakan untuk menyusun alternatif-alternatif yang ada berdasarkan kriteria-kriteria yang ditetapkan. Model keputusan yang mendukung pada tahapan ini adalah model keputusan perangkat statistik dan analitik, analisis kepekaan, dan prosedur pemilihan. Selanjutnya,

pemilihan pemecahan akhir dibuat oleh pembuat keputusan berdasarkan susunan alternatif yang disajikan.

Secara ringkas, menurut McLeod dan Schell (2004), dukungan informasi manajemen untuk pengambilan keputusan terdiri atas unsur-unsur sebagai berikut:

1. suatu basis yang lengkap
2. suatu kemampuan pencarian kembali data-data basis data
3. perangkat lunak
4. perangkat lunak statistik dan analitik
5. suatu dasar model yang berisi perangkat lunak untuk:
 - a. pembuatan model
 - b. model keputusan
 - c. bantuan keputusan

Pembahasan

Perkembangan zaman yang semakin lama semakin maju membuat manusia menginginkan agar kebutuhannya dapat terpenuhi dengan cepat. Pergerakan dan pergantian informasi akan berakibat buruk. Orang yang terlambat mendapatkan informasi akan menjadi orang yang tertinggal dari yang lain.

Demikian halnya dengan perusahaan. Informasi merupakan komponen yang sangat penting yang harus dipenuhi dengan segera. Informasi bagi perusahaan merupakan hal yang kritis, khususnya saat mengambil keputusan dalam menyelesaikan masalah.

Tingkat manajemen yang berbeda-beda membuat kebutuhan akan informasi juga berbeda. Untuk itu, dibutuhkan suatu sistem yang dapat memudahkan manajer untuk menyimpan dan mencari informasi yang dibutuhkan.

Dengan berkembangnya teknologi khususnya komputer, berkembang pula satu istilah yang di kenal dengan sebutan sistem informasi manajemen. Dengan adanya sistem ini dalam organisasi, pemenuhan kebutuhan akan informasi yang berbeda-beda pada setiap tingkatan manajemen dapat dipenuhi dengan baik.

Sistem informasi ini kemudian didefinisikan sebagai sekumpulan sub sistem yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama dan membentuk satu kesatuan, saling berinteraksi dan bekerjasama satu dengan yang lainnya dengan cara-cara tertentu untuk melakukan fungsi pengolahan data, menerima masukan berupa kata-kata dan mengolahnya, menghasilkan keluaran berupa informasi sebagai dasar pengambilan keputusan yang berguna dan mempunyai nilai nyata yang dapat dirasakan akibatnya baik pada saat itu juga maupun di masa mendatang, mendukung kegiatan

operasional, manajerial, dan strategi organisasi, dan memanfaatkan berbagai sumber daya yang ada dan tersedia bagi fungsi tersebut guna mencapai tujuan. Sistem ini merupakan serangkaian sistem yang diciptakan untuk membantu manajemen dalam pengumpulan, penyimpanan, dan pencarian informasi. Informasi yang telah dimasukkan dalam sistem ini akan disimpan dengan rapi sehingga akan memudahkan penggunaannya saat proses pencarian informasi yang dibutuhkan.

Bagi perusahaan, informasi tidak hanya berasal dari dalam organisasi, tetapi juga berasal dari luar organisasi. Informasi yang biasa disimpan oleh perusahaan adalah informasi dalam bentuk data. Data ini akan disimpan dengan aman dalam sistem ini. Dalam pengambilan keputusan, sistem informasi manajemen membantu para manajer dalam penelusuran untuk pemahaman masalah, desain penciptaan pemecahan masalah, dan pemilihan kelayakan pemecahan masalah. Dengan adanya data-data yang tersimpan dalam sistem ini, pengambilan keputusan akan dapat dengan mudah dilakukan.

Yang dilakukan sistem saat penelusuran untuk pemahaman masalah adalah mencari atau menyaring keadaan lingkungan organisasi, baik internal maupun eksternal untuk menunjukkan adanya peluang dan masalah. Usaha yang dilakukan sistem ini saat mendesain pemecahan masalah adalah dengan menggunakan perangkat lunak sebagai bantuan untuk pemahaman masalah dengan mengembangkan suatu model simulasi. Perangkat lunak dalam tahap ini juga membantu menciptakan pemecahan dan pada tahap terakhir perangkat lunak membantu untuk pengujian kelayakan pemecahan masalah tersebut.

Peran sistem informasi manajemen pada tahap pemecahan masalah ditunjukkan oleh adanya model-model keputusan yang dapat digunakan untuk menyusun alternatif-alternatif yang ada berdasarkan kriteria-kriteria yang ditetapkan. Model keputusan yang mendukung pada tahap ini adalah model keputusan perangkat statistik dan analitik, analisa kepekaan, dan prosedur pemilihan.

Adanya sistem ini akan memudahkan para manajer saat akan mengambil keputusan karena sistem ini telah memberikan alternatif-alternatif pemecahan masalah dan manajer tinggal memilih cara penyelesaian yang terbaik karena sistem ini telah memberikan alternatif tersebut.

KESIMPULAN

Semakin berkembangnya zaman saat ini, semakin berkembang pula pengetahuan-pengetahuan yang baru. Perkembangan ini dapat

dilihat dengan adanya teknologi-teknologi canggih. Salah satu yang dapat dilihat adalah adanya sistem informasi manajemen yang membantu perusahaan dalam pengambilan keputusan. Sistem ini melakukan penelusuran masalah dengan mendesain alternatif dan membantu dalam memilih tindakan dan menguji kelayakannya. Perkembangan teknologi ini dapat menggantikan posisi manusia untuk bekerja. Karena itu, seorang sekretaris harus terus belajar agar memiliki pemahaman yang baik akan teknologi yang banyak membantu organisasi dalam menjalankan kegiatannya.

Daftar Pustaka

- Davis, G. B. (2004). *Management information system: Conceptual foundation, structure, and development* [Sistim informasi manajemen: Fondasi, struktur, dan pengembangan konseptual]. New York, NY: McGraw-Hill.
- Irwan, A. (2006). *Konsep dasar sistem informasi*. Diambil dari <http://aderokezz.blogspot.com/2013/10/konsep-dasar-manajemen-informasi-tugas.html>.
- Jogiyanto, H. M. (2002). *Analisis dan design: Sistem informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kristanto, A. (2003). *Perancangan sistem informasi dan aplikasinya*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Kristanto, H. (2006). *Konsep dasar sistem informasi dan perancangan database*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ladjamudin, A. (2005). *Analisis dan design sistem informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Louden, K. P., & Loudon, J. C. (2006). *Management information systems* [Sistim informasi manajemen]. Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Mahyuzir, T. (2004). *Analisa dan perancangan sistem pengolahan data*. Jakarta: Elex Media Computindo.
- Martin, M. (2003). *Analisa dan design sistem pengolahan data*. Yogyakarta: Andi Offset.
- McLeod, R., & Schell, G. (2004). *Sistem informasi manajemen* (H. Teguh, penerjemah). Jakarta: Indeks.
- Moekijat. (1986). *Pengantar sistem informasi manajemen*. Bandung: Remadja Karya.
- Robins, S. P., & Coulter, M. (2004). *Management* [Manajemen]. New York, NY: McGraw-Hill.
- Scott, G. M. (1997). *Prinsip-prinsip sistem informasi manajemen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Tim Pustaka Phoenix. (2009). *Kamus besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Media Phoenix.
- Wahyono, T. (2004). *Sistem informasi: Konsep dasar, analisa design dan implementasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.