



## ***Literature Review: Kajian Mengenai Fungsi Sistem Informasi Manajemen dalam Menunjang Pengambilan Keputusan di Sektor Perbankan***

**Fauzan Hasbi<sup>1</sup>, I Ketut Arya Anom<sup>2</sup>, Ivan Ramadhan<sup>3</sup>, Veryan Anwar<sup>4</sup>, dan Yusuf Nur Alfarizqi<sup>5</sup>**

<sup>1,2,3,4,5</sup>Fakultas Ilmu Komputer, Program Studi Teknik Informatika, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Banten, Indonesia

Email: [1fauzanhasbi2002@gmail.com](mailto:1fauzanhasbi2002@gmail.com), [2aryaargara@gmail.com](mailto:2aryaargara@gmail.com), [3ramadhanivan2k21@gmail.com](mailto:3ramadhanivan2k21@gmail.com),  
[4anwarveryan26@gmail.com](mailto:4anwarveryan26@gmail.com), [5rizqialfa75@gmail.com](mailto:5rizqialfa75@gmail.com)

**Abstrak**— Penelitian ini merupakan sebuah *literature review* yang bertujuan untuk menjelaskan mengenai fungsi sistem informasi manajemen dalam menunjang pengambilan keputusan di sektor perbankan. Perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak yang besar terhadap banyak sektor industri, termasuk salah satunya yaitu sektor perbankan. Sistem Informasi Manajemen (SIM) memiliki fungsi yang penting dalam menunjang pengambilan keputusan di sektor keuangan seperti perbankan ini. Penelitian ini menerapkan metode tinjauan literatur sistematis untuk mengumpulkan dan menganalisis berbagai jurnal yang berkaitan dengan penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam menunjang pengambilan keputusan di sektor perbankan. Pencarian jurnal-jurnal terkait dilakukan melalui mesin pencari *Google Scholar*. Hasil tinjauan *literature review* menunjukkan bahwa Sistem Informasi Manajemen memiliki peran yang signifikan dalam mendukung pengambilan keputusan di sektor perbankan. Dengan kemampuannya dalam mengintegrasikan data, sumber daya, sarana, prasarana, dan informasi yang relevan, Sistem Informasi Manajemen dapat memberikan dukungan yang kuat bagi perusahaan di sektor perbankan dalam pengambilan keputusan yang lebih baik.

**Kata Kunci:** Sistem Informasi Manajemen; Pengambilan Keputusan; Sektor Perbankan;

**Abstract**— *This study is a literature review aimed at elucidating the functions of management information systems in bolstering decision-making within the banking sector. The evolution of information technology has profoundly impacted numerous industrial sectors, including banking. Management information systems play a pivotal role in facilitating decision-making processes in financial domains such as banking. This research employs a systematic literature review methodology to aggregate and scrutinize various journals pertaining to the implementation of management information system in supporting decision-making in the banking industry. Relevant journals were sourced through the Google Scholar search engine. The findings from the literature review reveal that Management Information Systems have a significant role in enhancing decision-making in the banking sector. By effectively integrating data, resources, facilities, infrastructure, and pertinent information, management information systems provide robust support for companies within the banking sector to make more informed decisions..*

**Keywords:** Management Information Systems; Desicion-making; Banking Sector;

### **1. PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi informasi memiliki dampak yang besar di berbagai sektor, termasuk industri keuangan, yaitu perbankan. Di era digital yang terus berubah seperti saat ini, keberadaan Sistem Informasi Manajemen (SIM) menjadi sangat krusial dalam memfasilitasi sokongan pengambilan keputusan di sektor ini.

Industri perbankan memiliki peran yang vital dalam menyokong perekonomian suatu negara dengan menyediakan layanan keuangan yang terpercaya. Untuk mencapai tujuan, visi, dan misi tersebut, diperlukan tunjangan pengambilan keputusan yang efektif yang didukung oleh informasi dan data yang akurat.

Dalam konteks yang terkait di atas, peran Sistem Informasi Manajemen (SIM) amatlah penting. SIM membantu menghubungkan berbagai informasi, data, dan sumber daya di sektor keuangan, seperti industri perbankan. Dengan SIM, sebuah institusi dapat mengumpulkan, mengelola, menganalisis, dan memberikan informasi yang terkait untuk mendukung pengambilan keputusan yang strategis.



Selain itu, penggunaan SIM di sektor perbankan memungkinkan efisiensi operasional yang lebih tinggi dan pengalaman pelanggan yang lebih baik. Dengan data yang terintegrasi, bank dapat menawarkan layanan yang lebih personal dan responsif, serta mengidentifikasi peluang pasar dengan lebih cepat. Hal ini tidak hanya membantu dalam memenuhi kebutuhan nasabah secara lebih efektif, tetapi juga dalam mengurangi risiko dan meningkatkan daya saing dalam industri keuangan yang kompetitif.

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan sebuah kerangka pekerjaan yang fungsinya menunjang sebuah organisasi dalam menganalisis dan mengolah teknologi informasi untuk mencapai tujuan bisnis. Dalam sektor perbankan, SIM memainkan peran penting dalam membantu berbagai aktivitas, seperti:

- a. SIM dapat digunakan untuk memperbaiki kualitas pelayanan nasabah dengan menyediakan layanan yang mudah dan cepat dalam mengakses informasi dan layanan perbankan, seperti cek saldo, pengiriman uang, dan tagihan.
- b. SIM dapat mendukung bank dalam hal identifikasi, pengukuran, dan manajemen risiko keuangan dan kegiatan operasional.
- c. SIM dapat memudahkan bank dalam meningkatkan efektivitas operasional dengan mengotomatisasi proses bisnis, mengurangi duplikasi data, dan meningkatkan pengambilan keputusan.
- d. SIM dapat membantu bank dalam pemenuhan persyaratan peraturan yang rumit dan terus berubah.

Kemajuan ini memberikan peluang sekaligus tantangan bagi bank-bank di Indonesia. Di satu sisi, bank memiliki peluang untuk menjangkau lebih banyak lagi nasabah dan meningkatkan pendapatan melalui layanan secara elektronik. Di sisi lain juga, bank dihadapkan pada kompetisi yang semakin ketat dan tuntutan untuk memberikan layanan yang lebih baik dan personal kepada nasabah. Untuk memenuhi tantangan dan memanfaatkan peluang tersebut, bank-bank di Indonesia perlu beradaptasi dengan cepat dan mengadopsi teknologi digital secara efektif. Salah satu kunci penting untuk mencapai misi terkait yaitu dengan memasangkan sebuah sistem informasi manajemen yang handal dan terintegrasi.

## 2. METODE

### 2.1 Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah tinjauan literatur sistematis. Penulis menelusuri berbagai jurnal yang berkaitan dengan topik yang dipilih, yaitu analisis penerapan sistem informasi manajemen dalam menunjang pengambilan keputusan di sektor perbankan. Pencarian jurnal dilakukan melalui mesin pencari *Google Scholar*, kemudian artikel yang terkait dengan topik tersebut disaring sedemikian rupa. Kata kunci pencarian yang digunakan meliputi sistem informasi manajemen, sistem pengambilan keputusan, dan sektor perbankan.

### 2.2 Teknik Pengumpulan Data

Data literatur yang diperoleh kemudian dianalisis berdasarkan teknik kualitatif dengan cara analisis isi untuk mencari tema-tema pokok, pola, dan kesimpulan yang berkaitan dengan penerapan SIM di sektor perbankan dan kaitannya dengan layanan nasabah. Analisis data kepustakaan tersebut diharapkan dapat memberikan pemahaman yang mendalam tentang:

- a. Teknologi digital yang digunakan oleh bank-bank di Indonesia untuk memperbaiki layanan nasabah.
- b. Tren dan perkembangan penerapan SIM di sektor perbankan di Indonesia.
- c. Dampak implementasi SIM dan teknologi digital terhadap signifikansi kualitas layanan nasabah.
- d. Tantangan dan kendala yang dihadapi bank dalam mengimplementasikan SIM dan teknologi digital.
- e. Rekomendasi dan usulan untuk meningkatkan efektivitas implementasi SIM dan teknologi digital terhadap peningkatan layanan nasabah. SIM dapat digunakan untuk memperbaiki kualitas pelayanan nasabah dengan menyediakan layanan yang mudah dan cepat dalam

mengakses informasi dan layanan perbankan, seperti cek saldo, pengiriman uang, dan tagihan.

### 3. ANALISA DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Analisa

**Tabel 1.** Kumpulan Jurnal Referensi

No	Penulis	Judul	Tahun	Metode	Hasil
1.	Deassy Ratna Juwita Sari, Enjang Nursolih, dan Roni Marsiana Suhendi	Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen dan <i>Decision Support System</i> Terhadap Efektifitas Kerja Karyawan pada PT. Bank Bjb Cabang Ciamis	2023	Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menggunakan observasi, interview, dan survey kuesioner.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan jumlah sampel sebesar 57 responden, variabel Sistem Informasi Manajemen (SIM) pada PT Bank BJB Cabang Ciamis ditemukan memiliki kualitas yang baik. Hal ini dilihat dari nilai minimum sebesar 10 dan maksimum sebesar 20, dengan nilai rata-rata sebesar 16,58 dan standar deviasi sebesar 2,719. Standar deviasi yang lebih kecil dari nilai rata-rata menunjukkan bahwa pernyataan mengenai SIM dapat dianggap stabil dan konsisten. Ini berarti SIM dapat dijadikan sebagai acuan untuk menjelaskan efektivitas kerja karyawan di PT Bank BJB Cabang Ciamis.
2.	Agung Wijoyo, Chamid Alwi, Birgita Ayu Y.P., Widya Ayu A., dan Chika Hadijah	Implementasi Sistem Informasi Manajemen di Industri Perbankan : Studi Kasus pada Penggunaan Teknologi Digital dalam Meningkatkan Layanan Nasabah	2024	Penelitian ini menggunakan metode studi literatur dan analisis yang dilakukan secara kualitatif dengan menggunakan teknik analisis konten.	Implementasi SIM dan teknologi digital di perbankan Indonesia telah menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam kualitas layanan nasabah, termasuk kemudahan akses layanan, kecepatan transaksi, dan keamanan data. Teknologi yang umum digunakan antara lain mobile banking, internet banking, dan layanan berbasis kecerdasan buatan. Tantangan yang dihadapi antara lain biaya implementasi, keterbatasan sumber daya manusia, dan masalah keamanan siber.
3.	Julianto dan Reni Helvira	Peran Sistem Informasi Manajemen Bank Syariah Indonesia Dalam Membantu Peningkatan	2023	Pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data studi literatur.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Informasi Manajemen (SIM) di Bank Syariah Indonesia (BSI) memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah dan operasional bank. BSI

		Perekonomian dan Bisnis di Era Digital			menawarkan berbagai produk dan layanan, termasuk untuk individu dan korporasi, serta digital banking, yang mendukung kegiatan bisnis nasabah. SIM juga memungkinkan sinergi antar divisi, memaksimalkan teknologi dalam pelayanan dan pengambilan keputusan.
4.	Julia Purnama Sari dan Mochammad Yusa	Penentuan Karyawan Terbaik pada Collection PT. Panin Bank Menggunakan Metode Smart	2020	Penelitian ini menggunakan metode SMART (Simple Multi Attribute Rating Technique).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan metode SMART dalam menentukan karyawan terbaik di Collection PT. Panin Bank memberikan hasil yang objektif dan terukur. Setiap kriteria, seperti kinerja, produktivitas, kerjasama, kehadiran, komitmen, dan kedisiplinan, dinilai dan diberi bobot sesuai prioritasnya. Hasil akhir menunjukkan peringkat karyawan berdasarkan nilai komposit dari semua kriteria, membantu manajemen dalam pengambilan keputusan terkait penghargaan dan juga pengembangan karyawan.
5.	Muasir Pagan	Analisis Sistem Informasi Manajemen di PT. Bank Negara Indonesia	2023	Penelitian ini menggunakan strategi kuantitatif.	Penelitian ini mengkaji berbagai sistem informasi yang mendukung operasional dan pengambilan keputusan dalam organisasi. <i>Transaction Processing System</i> (TPS) berperan dalam mengumpulkan dan memproses data transaksi bisnis, seperti pemrosesan pesanan dan manajemen persediaan. <i>Management Information System</i> (MIS) menyediakan laporan informasi yang terintegrasi untuk manajemen, membantu dalam perencanaan anggaran dan analisis persediaan. <i>Decision Support System</i> (DSS) mendukung pengambilan keputusan dengan alat bantu untuk analisis data dan simulasi keputusan. Sistem Pakar meniru keahlian para ahli untuk pengambilan keputusan,



---

melestarikan pengetahuan di dalam organisasi. Otomatisasi Kantor dan Sistem Kelompok Kerja meningkatkan alur kerja dan komunikasi, meskipun masih ada tantangan dalam mengkoordinasikan penyampaian informasi.

---

### 3.2 Pembahasan

Deassy Ratna Juwita Sari, Enjang Nursolih, dan Roni Marsiana Suhendi (2023) melakukan penelitian dengan metode deskriptif dan pendekatan kuantitatif. Mereka menggunakan observasi, wawancara, dan survei kuesioner untuk mengevaluasi Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) dan Decision Support System terhadap efektivitas kerja karyawan di PT. Bank BJB Cabang Ciamis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 57 responden yang diambil sebagai sampel, variabel SIM di Bank BJB Cabang Ciamis menunjukkan kualitas yang baik. Rentang nilai antara 10 hingga 20, dengan nilai rata-rata sebesar 16,58 dan standar deviasi 2,719 menunjukkan bahwa SIM dianggap stabil dan konsisten. Temuan ini menegaskan bahwa SIM dapat menjadi acuan yang penting dalam menjelaskan efektivitas kerja karyawan di bank tersebut [1].

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Agung Wijoyo, Chamid Alwi, Birgita Ayu Y.P., Widya Ayu A., dan Chika Hadijah (2024) menggunakan metode studi literatur dan analisis kualitatif dengan teknik analisis konten. Implementasi SIM dan teknologi digital di perbankan Indonesia menunjukkan peningkatan signifikan dalam kualitas layanan nasabah, termasuk kemudahan akses, kecepatan transaksi, dan keamanan data. Teknologi yang digunakan meliputi *mobile banking*, *internet banking*, dan kecerdasan buatan, meskipun ada tantangan seperti biaya implementasi, keterbatasan sumber daya manusia, dan keamanan siber [2].

Menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi literatur, penelitian yang dilakukan oleh Julianto dan Reni Herlvira (2023) menemukan bahwa SIM di Bank Syariah Indonesia (BSI) memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah dan operasional bank. BSI menawarkan berbagai produk dan layanan, termasuk *digital banking*, yang mendukung aktivitas bisnis nasabah dan memaksimalkan teknologi untuk pelayanan dan pengambilan keputusan [3].

Berikutnya, hasil penelitian yang menerapkan metode SMART (Simple Multi Attribute Rating Technique) yang dilakukan oleh Julia Purnama Sari dan Mohammad Yusa (2020) untuk menentukan karyawan terbaik di Collection PT. Panin Bank. Setiap kriteria seperti kinerja, produktivitas, kerjasama, kehadiran, komitmen, dan kedisiplinan diberi bobot sesuai prioritas. Hasil akhir menunjukkan peringkat karyawan yang membantu manajemen dalam pengambilan keputusan terkait penghargaan dan pengembangan karyawan [4].

Terakhir, penelitian yang dilakukan oleh Muasir Pagan (2023) yang menggunakan strategi kuantitatif untuk menganalisis sistem informasi di PT. Bank Negara Indonesia. *Transaction Processing System* (TPS), *Management Information System* (MIS), dan *Decision Support System* (DSS) diidentifikasi sebagai pendukung utama dalam operasional dan pengambilan keputusan. SIM membantu dalam perencanaan anggaran dan analisis persediaan, sementara Sistem Pakar dan Otomatisasi Kantor meningkatkan alur kerja dan komunikasi, meskipun ada tantangan dalam koordinasi penyampaian informasi [5].

### 3.3 Tren Penelitian

Sistem Informasi Manajemen (SIM) memegang kendali penting dalam sektor perbankan, khususnya dalam mendukung pengambilan keputusan yang efektif dan efisien. Seiring berjalanannya waktu, bank semakin mengandalkan SIM untuk membantu dalam pengambilan keputusan, mengoptimalkan operasional, meningkatkan layanan nasabah, dan mendukung manajemen strategis. Tren ini mencakup peningkatan efektivitas kerja, peningkatan layanan melalui teknologi digital, dan



sinergi antar divisi. Namun, tantangan seperti biaya implementasi dan keamanan siber masih perlu diatasi agar manfaat SIM dapat sepenuhnya terwujud.

Berikut adalah tren dan perkembangan peran Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam mendukung pengambilan keputusan di sektor perbankan:

- a. Peningkatan efektivitas kerja yang dibantu oleh SIM dan *Decision Support System* (DSS) yang secara positif memengaruhi efektivitas kerja karyawan dengan memberikan data yang konsisten dan akurat.
- b. Peningkatan layanan nasabah yang dicapai oleh implementasi teknologi digital, seperti *mobile banking* dan *internet banking*, meningkatkan kualitas layanan, aksesibilitas, dan kecepatan transaksi.
- c. Sinergi antar divisi karena SIM memfasilitasi sinergi antar divisi dalam bank, memaksimalkan teknologi untuk pelayanan yang lebih baik dan pengambilan keputusan yang lebih tepat.
- d. Tantangan implementasi seperti biaya, keterbatasan sumber daya manusia, dan isu keamanan siber menjadi fokus dalam implementasi SIM yang efektif.

Secara keseluruhan, peran SIM berkembang seiring dengan integrasi teknologi yang lebih baik, meskipun tantangan operasional dan koordinasi informasi masih perlu diatasi.

### 3.4 Tantangan dan Solusi

Dalam sektor perbankan, penerapan dan peran Sistem Informasi Manajemen (SIM) tidak lepas menghadapi berbagai tantangan yang memerlukan solusi strategis. SIM berperan penting dalam meningkatkan efektivitas pengambilan keputusan, operasional, dan kualitas layanan nasabah. Namun, tantangan seperti biaya implementasi, keterbatasan sumber daya manusia, keamanan siber, dan koordinasi antar divisi harus diatasi untuk mengoptimalkan manfaatnya. Dengan pendekatan yang tepat, bank dapat mengatasi hambatan ini dan memanfaatkan SIM secara maksimal untuk mendukung pengambilan keputusan yang lebih efektif dan efisien. Berikut adalah tantangan dan solusinya dalam implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) di sektor perbankan:

- a. Biaya implementasi yang tinggi dapat diatasi dengan mencari sumber pendanaan alternatif atau kemitraan strategis untuk mendukung pembiayaan implementasi.
- b. Keterbatasan sumber daya manusia yang diberikan solusi yaitu pelatihan untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia tersebut.
- c. Keamanan siber dapat diatasi dengan mengadopsi sistem keamanan yang canggih dan melakukan audit keamanan secara berkala untuk memastikan perlindungan data yang optimal.
- d. Kurangnya koordinasi antar divisi tentunya dapat diterapkan standar kebijakan komunikasi bahkan menggunakan alat digital yang tepat dapat mengatasi tantangan tersebut.

Dengan mengatasi tantangan ini, bank dapat memaksimalkan manfaat dari SIM dan meningkatkan kinerja operasional serta layanan nasabah.

## 4. KESIMPULAN

Sistem Informasi Manajemen (SIM) memainkan peran penting dalam meningkatkan efektivitas karyawan, kualitas layanan nasabah, dan sinergi antar divisi di sektor perbankan. Penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIM dan *Decision Support System* (DSS) memberikan dampak positif dengan menyediakan data yang konsisten dan akurat untuk mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik. Selain itu, pengintegrasian teknologi digital seperti *mobile banking* dan *internet banking* telah mengubah lanskap layanan nasabah dengan meningkatkan kemudahan dan kecepatan transaksi. Meskipun demikian, tantangan seperti biaya implementasi yang tinggi, sumber daya manusia yang terbatas, keamanan siber, dan koordinasi antar divisi masih menjadi fokus penting yang perlu diatasi untuk memaksimalkan potensi SIM secara penuh.



Secara menyeluruh, tren penelitian menunjukkan bahwa evolusi SIM tidak hanya memberikan peluang untuk meningkatkan efisiensi operasional dan pengambilan keputusan strategis di bank, tetapi juga menekankan perlunya strategi yang matang dalam menghadapi tantangan teknis dan organisasi yang kompleks. Dengan mengatasi tantangan-tantangan ini melalui sebuah pendekatan yang menyeluruh dan berkelanjutan, bank dapat memaksimalkan manfaat SIM untuk mempertahankan daya saing, meningkatkan pengalaman nasabah, dan meraih tujuan strategis jangka panjang.

## REFERENCES

- Agung Wijoyo, C. A., A. W. A., & Hadijah, C. (2024). Implementasi Sistem Informasi Manajemen di Industri Perbankan: Studi Kasus pada Penggunaan Teknologi Digital dalam Meningkatkan Layanan Nasabah. *Teknobiis*, 11-15.
- Deassy Ratna Juwita Sari, E. N. (2023). Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen dan Decision Support System Terhadap Efektifitas Kerja Karyawan pada PT. Bank Bjb Cabang Ciamis. *Jurnal Media Teknologi*, 8-19.
- Jeperson Hutahaean, F. N. (2023). *Sistem Pendukung Keputusan*. Yayasan Kita Menulis.
- Julia Purnama Sari, M. Y. (2020). Penentuan Karyawan Terbaik pada Collection PT. Panin Bank Menggunakan Metode Smart. *Jurnal Pseudocode*, 157-164.
- Julianto, R. H. (2022). Peran Sistem Informasi Manajemen Bank Syariah Indonesia dalam Membantu Peningkatan Perekonomian dan Bisnis di Era Digital. *Jurnal Kajian Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 144-155.
- Khadafi, R. (2010). *Undang-undang Dasar 1945*. Jakarta: Bukune.
- Nurfitriyani, S. J. (2022, January 10). *Mengenal Sistem Informasi Manajemen*. Diambil kembali dari Binus.ac.id: <https://sis.binus.ac.id/2022/01/10/mengenal-sistem-informasi-manajemen/>
- Pagan, M. (2023). Analisis Sistem Informasi Manajemen di PT. Bank Negara Indonesia. *Jurnal Mahasiswa Humanis*, 114-121.