



SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM MENUNJANG PENGAMBILAN KEPUTUSAN

Indah Dwi Febriani¹, Ilham Aji Pangestu², Seiman Gee³, Lutherman Perdana Hulu⁴, Agung Wijoyo⁵

¹⁻⁵ Ilmu Komputer, Teknik Informatika, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Indonesia
Email: ¹indahria1202@gmail.com , ²amaliavivi33@gmail.com , ³seimanyz16@gmail.com ,
⁴luthermanperdana02@gmail.com , ⁵dosen01671@gmail.com

Abstrak– Sistem informasi memiliki peran yang penting dalam pengambilan keputusan yang logis. Untuk itu, diperlukan pemahaman yang mendalam tentang masalah yang dihadapi dan pengetahuan yang luas mengenai alternatif pemecahannya. Kualitas informasi yang diberikan sangat berpengaruh terhadap keputusan yang dihasilkan. Untuk memiliki informasi yang berkualitas, informasi harus akurat, disampaikan pada waktu yang tepat, dan relevan dengan kebutuhan yang ada. Dalam pengambilan keputusan, terdapat beberapa unsur yang dapat dipertimbangkan. Pertama, adalah tujuan dari pengambilan keputusan, yaitu menentukan hasil yang ingin dicapai. Kemudian, perlu dilakukan identifikasi terhadap alternatif-alternatif keputusan yang dapat digunakan untuk memecahkan permasalahan yang ada. Selain itu, perhitungan juga perlu dilakukan terhadap faktor-faktor yang tidak dapat diketahui sebelumnya atau di luar kendali manusia, seperti peristiwa yang tidak terduga. Terakhir, saran atau alat evaluasi digunakan untuk mengevaluasi dan mengukur hasil dari pengambilan keputusan yang telah dilakukan.

Kata Kunci: : Sistem Informasi, Pengambilan Keputusan, Kualitas Informasi

Abstract– Information systems play a crucial role in logical decision-making. Therefore, a deep understanding of the problem at hand and extensive knowledge of alternative solutions are necessary. The quality of information provided greatly influences the resulting decisions. To ensure high-quality information, it must be accurate, delivered in a timely manner, and relevant to the existing needs. In the process of decision-making, several elements can be considered. Firstly, the goals of the decision-making process must be established, determining the desired outcomes. Secondly, the identification of alternative decisions is essential for solving the existing problems. Additionally, calculations should be conducted for factors that cannot be known in advance or are beyond human control, such as unforeseen events. Finally, recommendations or evaluation tools are employed to assess and measure the outcomes of the decision-making process.

Keywords: Information Systems, Decision-Making, Information Quality

1. PENDAHULUAN

Perusahaan masa kini menghadapi tantangan yang semakin kompleks dalam mengelola informasi dan membuat keputusan yang akurat. Di tengah perubahan yang cepat dalam lingkungan bisnis, perusahaan harus memiliki kemampuan yang efisien dalam mengumpulkan, memproses, dan menganalisis informasi untuk mengambil keputusan yang tepat dalam waktu yang terbatas. Kemajuan teknologi informasi, khususnya sistem informasi manajemen (SIM), telah mengubah paradigma perusahaan dalam pengelolaan informasi dan pengambilan keputusan secara signifikan.

Sistem informasi manajemen (SIM) adalah sistem yang dirancang khusus untuk mengumpulkan, menyimpan, memproses, dan menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh manajemen dalam proses pengambilan keputusan mereka. sebagai sumber lain. Dengan SIM, perusahaan dapat mengolah data ini dan mendapatkan informasi bermakna yang relevan dengan pengelolaannya.

Namun, masih banyak perusahaan yang belum sepenuhnya memahami dan memanfaatkan secara maksimal potensi SIM. Salah satu masalahnya adalah kurangnya pemahaman akan potensi dan manfaat SIM dalam mendukung pengambilan keputusan. Banyak perusahaan tidak menyadari bahwa SIM dapat memberikan banyak manfaat selain itu, penerapan dan penggunaan SIM masih menghadapi kendala seperti kurangnya keterampilan dan pengetahuan dalam mengoperasikan sistem.

Untuk mengatasi tantangan yang dihadapi, perusahaan perlu melakukan upaya peningkatan pemahaman dan kesadaran akan potensi sistem informasi manajemen (SIM) dalam mendukung



pengambilan keputusan yang tepat. Hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan pelatihan dan pendidikan kepada karyawan agar mereka dapat memanfaatkan SIM dengan efektif. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang SIM, karyawan akan mampu memanfaatkan fitur-fitur yang disediakan oleh sistem tersebut untuk mengelola informasi dan mengambil keputusan yang lebih akurat.

Selain itu, perusahaan juga perlu mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk mengimplementasikan dan memelihara SIM secara optimal. Ini mencakup investasi dalam infrastruktur teknologi informasi yang memadai, pengembangan basis data yang efisien, serta perekrutan atau pelatihan staf IT yang kompeten. Dengan mengalokasikan sumber daya yang cukup, perusahaan dapat memastikan bahwa SIM dapat berfungsi dengan baik dan mendukung pengambilan keputusan yang tepat dalam menjalankan bisnis mereka.

Dengan langkah-langkah ini, diharapkan perusahaan dapat memaksimalkan manfaat dari SIM dan mengambil keputusan yang lebih baik dalam menghadapi tantangan bisnis yang kompleks. Penggunaan SIM yang efektif akan membantu perusahaan dalam mengelola informasi dengan lebih baik, mempercepat proses pengambilan keputusan, dan menghadapi perubahan lingkungan bisnis dengan lebih responsif.

2. ANALISA DAN PEMBAHASAN

2.1. Pembahasan

1. Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Mendukung Proses Pengambilan Keputusan Perusahaan

Pentingnya pengambilan keputusan dalam kepemimpinan tidak dapat dipungkiri. Sebagai pemimpin, sebagian besar waktu, perhatian, dan pikiran kita terfokus pada mempelajari proses pengambilan keputusan. Ketika kita menduduki posisi kepemimpinan dalam sebuah organisasi, pengambilan keputusan menjadi tanggung jawab utama yang harus dilaksanakan. Cara kita membuat keputusan memiliki pengaruh besar terhadap perilaku dan sikap staf yang bekerja di bawah kita.

Keputusan merupakan hasil dari proses pemecahan masalah dan merupakan solusi terhadap pertanyaan yang terkait dengan situasi yang dihadapi. Proses tersebut melibatkan pemilihan alternatif dari berbagai pilihan yang tersedia dan pada akhirnya mengakhiri pemikiran terkait dengan masalah yang sedang dihadapi. Keputusan itu sendiri adalah hasil dari pengambilan keputusan.

Pengambilan keputusan memiliki dua fungsi utama. Pertama, pengambilan keputusan menjadi titik awal dari semua aktivitas yang dilakukan oleh manusia secara sengaja dan terarah, baik dalam tingkat individu maupun kelompok, dalam konteks organisasi dan institusi. Kedua, pengambilan keputusan memiliki orientasi masa depan, yang berarti keputusan tersebut relevan dengan masa depan dan memiliki dampak jangka panjang.

a. Konsep Dasar Sistem

Sistem adalah serangkaian proses yang saling terkait, terkumpul, dan berinteraksi untuk melaksanakan tindakan atau mencapai tujuan tertentu. Sebuah sistem terdiri dari beberapa bagian yang saling terhubung dan bekerja bersama untuk membentuk suatu kesatuan.

b. Informasi

Informasi merupakan hasil dari pengolahan data yang telah dikategorikan, diolah, atau diinterpretasikan agar dapat digunakan dalam proses pengambilan keputusan. Sistem pemrosesan bertanggung jawab dalam mengubah data menjadi informasi yang bermanfaat atau relevan bagi penerima informasi. Nilai dari informasi terkait dengan dampaknya terhadap pengambilan keputusan.

Kualitas suatu informasi terbagi ada 3 bagian :

1) Akurat

Informasi yang akurat dan obyektif adalah kunci dalam menyediakan data yang bebas dari kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Keakuratan informasi berarti bahwa informasi tersebut harus jelas dan mencerminkan tujuan yang dimaksudkan. Keakuratan informasi penting karena informasi dapat diubah atau rusak selama pengirimannya dari sumber ke penerima.



2) Tepat waktu

Informasi yang diterima oleh penerima harus disampaikan secara tepat waktu. Informasi yang telah kadaluarsa tidak lagi memiliki nilai, karena informasi tersebut merupakan dasar dalam proses pengambilan keputusan.

3) Relevan

Informasi tersebut memberikan manfaat yang berbeda bagi penggunanya. Relevansi informasi dapat berbeda antara individu satu dengan individu lainnya.

c. Faktor – faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan

1) Posisi atau kedudukan

Dalam konteks pengambilan keputusan, peran atau posisi seseorang dapat dilihat dari beberapa aspek, seperti letak posisi, peran sebagai pengambil keputusan, penentu keputusan, staf tingkat tinggi, serta dalam konteks strategi, kebijakan, peraturan, organisasional, atau teknis.

2) Masalah

Masalah atau permasalahan merupakan hambatan yang menghalangi pencapaian tujuan dan merupakan ketidaksesuaian dengan harapan, rencana, keinginan, atau yang perlu diatasi.

3) Situasi

Situasi merupakan kombinasi dari faktor-faktor yang saling terkait dalam kondisi tertentu, dan secara bersama-sama mempengaruhi kita dan tindakan yang ingin kita lakukan.

4) Kondisi

Kondisi adalah kombinasi dari faktor-faktor yang secara bersama-sama mempengaruhi kemampuan, daya gerak, dan kemampuan bertindak kita. Mayoritas faktor-faktor tersebut merupakan sumber daya.

5) Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai, baik itu tujuan individu, tujuan unit, tujuan organisasi, maupun tujuan bisnis secara umum, telah ditetapkan atau sudah jelas. Tujuan yang telah ditetapkan dalam pengambilan keputusan adalah tujuan yang berada di tengah atau disebut juga sebagai tujuan antara atau objektif.

d. Jenis-jenis Pengambilan Keputusan

1) Keputusan berdasarkan tingkat keputusan

Pada umumnya, suatu organisasi memiliki struktur manajemen yang terdiri dari berbagai tingkatan. Secara tradisional, hirarki ini terdiri dari tiga tingkatan, yaitu:

- a) Manajemen tingkat atas
- b) Manajemen tingkat menengah
- c) Manajemen tingkat bawah

2) Keputusan yang berdasarkan regularitas

- a) Pengambilan keputusan terprogram adalah proses pengambilan keputusan yang dilakukan secara berulang dan rutin dengan menggunakan metode atau penanganan yang telah ditetapkan sebelumnya untuk menyelesaikan masalah. melalui Keputusan yang diambil secara berulang-ulang dengan mengikuti aturan prosedur yang telah ditetapkan untuk mengatasi masalah secara efektif melalui :
 - Prosedur adalah serangkaian langkah terkait yang harus dijalankan oleh pengambil keputusan untuk mencapai tujuan atau menyelesaikan suatu tugas secara berurutan.
 - Aturan adalah panduan yang mengarahkan tindakan yang harus diambil atau yang harus dihindari oleh pengambil keputusan..
 - Kebijakan adalah panduan yang menentukan parameter atau batasan dalam membuat keputusan.



- Pengambilan keputusan tidak terprogram adalah proses pengambilan keputusan yang tidak rutin dan digunakan untuk menyelesaikan masalah yang kompleks atau tidak terstruktur.
- 3) Keputusan berdasarkan lingkungan memiliki 4 kategori, yakni :
- a) Pengambilan keputusan dalam situasi yang pasti.
 - b) Pengambilan keputusan dalam situasi yang beresiko.
 - c) Pengambilan keputusan dalam situasi yang tidak pasti.
 - d) Pengambilan keputusan dalam situasi yang konflik
- e. Fungsi Sistem Informasi Manajemen Dalam Mengambil Keputusan Perusahaan
- Dengan mengadopsi sistem informasi manajemen di perusahaan, semua aktivitas dan kegiatan perusahaan dapat dilakukan dengan lebih efisien. Manajemen perusahaan akan memiliki kemudahan dalam mengelola data, transaksi, dan kegiatan lainnya. Selain itu, antarmuka yang user-friendly dari sistem informasi manajemen dapat memudahkan manajemen dalam mengambil keputusan strategis yang vital bagi perusahaan.
- Pentingnya memiliki data dan informasi yang akurat dan terverifikasi mengenai ketersediaan bahan dasar perusahaan juga menjadi sangat jelas. Tanpa data yang dapat diandalkan, manajemen akan menghadapi kesulitan dalam merumuskan kebijakan dan pengambilan keputusan yang tepat. Kehilangan data yang dapat dipercaya dapat menghambat proses pengambilan keputusan dan berpotensi menghasilkan keputusan yang salah. Oleh karena itu, keberadaan sistem informasi manajemen menjadi krusial dalam menyediakan data yang akurat dan terverifikasi untuk mendukung pengambilan keputusan yang baik. Oleh karena itu, fungsi sistem informasi manajemen dalam konteks bisnis atau perusahaan adalah sebagai berikut:
- 1) Kinerja operasional bisnis sangat terfasilitasi oleh sistem informasi manajemen, seperti dalam hal penelusuran pesanan pelanggan. Respon yang cepat dan efisien terhadap pesanan pelanggan menjadi salah satu keunggulan yang dapat diperoleh melalui implementasi sistem informasi manajemen dalam operasional perusahaan.
 - 2) Keputusan manajerial dapat diambil dengan lebih cepat dan akurat berkat dukungan informasi yang disajikan. Proses identifikasi dan evaluasi dilakukan dengan lebih baik dan efisien, memungkinkan manajemen untuk mengambil keputusan yang lebih tepat waktu dan berdasarkan data yang akurat.
 - 3) Sistem informasi manajemen mendukung implementasi strategi yang efektif dengan hasil yang lebih tepat sasaran.
- f. Intelijen bisnis didalam perusahaan
- Intelijen Bisnis merupakan sebuah sistem dan pusat informasi yang bertujuan untuk membantu dalam proses pengambilan keputusan. Sistem ini melibatkan penerapan, infrastruktur, dan fasilitas yang memungkinkan akses dan analisis informasi guna meningkatkan kinerja dan mengoptimalkan keputusan. Intelijen Bisnis memanfaatkan pengumpulan, analisis, konsolidasi, akses, dan analisis data untuk memungkinkan pengguna membuat keputusan bisnis yang lebih baik.
- Selain peran intelijen bisnis, terdapat faktor lain yang berkontribusi pada peningkatan nilai perusahaan, yaitu modal intelektual. Beberapa peneliti, seperti Andriani dan Jamaluddin (2014) serta Putra (2012), menekankan pentingnya sumber daya modal intelektual bagi perusahaan, baik yang berorientasi pada laba maupun yang non-laba, dalam menghadapi tingkat persaingan yang tinggi di pasar. Intelijen bisnis memiliki peran penting sebagai sumber pengetahuan perusahaan yang mendukung pengambilan keputusan dan dapat berdampak pada kinerja perusahaan.
- Selain itu, intelijen bisnis juga memiliki fungsi lain yang penting, yaitu membantu organisasi dalam memahami tren yang sedang terjadi. Hal ini memungkinkan organisasi untuk merumuskan strategi yang tepat guna menghadapi pasar yang dinamis. Widhiastuti (2017) menjelaskan bahwa intelijen bisnis menambahkan biaya dalam memperoleh informasi, mengolah informasi, dan menghasilkan informasi yang dapat digunakan dalam



pengambilan keputusan perusahaan. Biaya tersebut meliputi biaya pemasaran dan biaya iklan.

Bagi perusahaan, informasi memiliki peran yang sangat penting karena melalui informasi tersebut perusahaan dapat memperoleh wawasan yang diperlukan untuk menganalisis dan memetakan bisnis mereka. Terutama dalam era Big Data saat ini, informasi menjadi semakin krusial karena volume data yang besar dan kompleksitasnya. Informasi yang akurat dan relevan membantu perusahaan dalam mengidentifikasi tren, pola, dan peluang bisnis yang dapat digunakan untuk pengambilan keputusan strategis. Dalam menghadapi tantangan dan persaingan di pasar yang terus berkembang, perusahaan perlu mengumpulkan, mengelola, dan menganalisis informasi dengan baik untuk mendapatkan keunggulan kompetitif. parafrase menjadi lebih singkat

Teknologi Bisnis Intelligence ini terbagi menjadi lima jenis, yaitu :

- 1) *Enterprise Reporting*, memproduksi laporan yang stabil dan dapat disebarluaskan kepada banyak individu. Jenis laporan ini ideal untuk keperluan operasional dan dashboard, yang memberikan informasi terkini mengenai kinerja bisnis saat ini..
- 2) *Delivery Report and Alert*, secara aktif memanfaatkan pengiriman laporan komprehensif atau memberikan notifikasi kepada sejumlah besar pengguna. Metode ini memungkinkan pengguna untuk mendapatkan informasi terkini secara cepat dan efisien.
- 3) *Ad Hoc Query and Analysis*, metode ini memungkinkan pengguna untuk melakukan query pada database dan menggali informasi hingga level transaksional yang paling mendasar. Pengguna dapat melakukan eksplorasi informasi sesuai dengan kebutuhan mereka.
- 4) *Statistical Analysis and Data Mining*, metode ini digunakan untuk melakukan analisis prediktif atau mengidentifikasi hubungan sebab-akibat antara dua set data. Metode ini dapat membantu pengguna dalam mengambil keputusan berdasarkan analisis data yang mendalam.
- 5) *Cube Analysis* digunakan untuk memberikan analisis OLAP multidimensional yang ditujukan untuk manajer bisnis dalam konteks yang terbatas. Metode ini memungkinkan pengguna untuk melihat data dalam berbagai dimensi dan memperoleh wawasan yang lebih mendalam mengenai kinerja bisnis.

Dengan bantuan Business Intelligence ini, perusahaan mendapatkan berbagai insentif untuk keuntungan bisnis. Secara ringkas, berikut adalah beberapa manfaat yang dapat diperoleh perusahaan dari intelijen bisnis ini, yaitu:

- 1) Analisis perilaku konsumen Ini penting untuk bisnis karena menganalisis perilaku konsumen memberi mereka informasi dan wawasan tentang apa yang harus dilakukan dengan produk mereka.
- 2) Untuk perkiraan penjualan *Business Intelligence* juga merupakan suatu sistem yang dapat berguna bagi suatu perusahaan untuk menentukan tahapan dan upaya dalam menjual atau memasarkan suatu produk.
- 3) Meningkatkan efektivitas biaya Business Intelligence juga dapat meningkatkan efisiensi biaya karena dapat mempercepat pekerjaan, menghemat waktu dan mempermudah.
- 4) Memudahkan pengukuran kinerja bisnis Keunggulan ini diperoleh dengan mengukur kinerja dari ukuran KPI (*Key Performance Indicator*) perusahaan yang umum digunakan. Dengan demikian, informasi bisnis dapat menunjukkan pencapaian nilai KPI perusahaan dengan mudah, cepat, dan akurat.
- 5) analisis risiko Berbagai potensi risiko telah diramalkan agar perusahaan dapat menerapkan langkah-langkah pencegahan. Pencegahan ini adalah semacam cara untuk meramalkan semua risiko yang dihadapi perusahaan.



g. *Constituencies intelijen bisnis*

Perusahaan bisnis modern terbentuk oleh berbagai kelompok yang berbeda. Dalam bagian sebelumnya dan bab ini, kami telah mengidentifikasi tiga tingkat manajemen, yaitu manajemen operasional (tingkat bawah), manajemen menengah, dan manajemen senior (termasuk eksekutif tingkat tinggi seperti CEO, CFO, dan Direktur Operasi, yang berada di bawah manajemen eksekutif atau "tingkat C"). Setiap tingkat kepemimpinan memiliki tanggung jawab dan kebutuhan informasi yang unik, dan pengambilan keputusan menjadi kurang terstruktur di kalangan eksekutif senior.

1) Manajemen operasional dan manajemen menengah bertanggung jawab dalam memantau kinerja berbagai aspek bisnis, termasuk downtime mesin di fasilitas produksi, penjualan harian atau bahkan per jam di toko grosir waralaba, dan lalu lintas harian ke situs web perusahaan. Keputusan yang mereka ambil cenderung memiliki struktur yang jelas. Mereka menggunakan Sistem Informasi Manajemen (SIM) untuk mendukung pengambilan keputusan dengan menggunakan laporan produksi rutin yang didasarkan pada data dari sistem pemrosesan transaksi (TPS). Laporan-laporan tersebut dapat diakses secara online melalui portal perusahaan, memungkinkan manajer untuk berinteraksi dan mencari informasi tentang penyebab peristiwa tertentu. Selain itu, manajer juga menggunakan laporan pengecualian untuk mengidentifikasi situasi-situasi yang luar biasa, seperti penurunan penjualan di wilayah tertentu yang tidak sesuai dengan target yang diharapkan atau pengeluaran karyawan yang melebihi batas dalam program perawatan gigi. Hal ini membantu menghemat waktu dalam analisis dan fokus pada masalah yang membutuhkan perhatian khusus.

2) Pendukung keputusan semi terstruktur

Sebagian manajer memiliki kemampuan analisis yang kuat dan aktif dalam membuat laporan sendiri serta menggunakan analitik dan model tingkat lanjut untuk menemukan pola dalam data, memodelkan skenario bisnis, dan melakukan uji hipotesis. Sistem Pendukung Keputusan (DSS) digunakan oleh kelompok pengguna ini untuk memberikan Business Intelligence (BI) dan mendukung pengambilan keputusan yang semi-terstruktur. DSS menggunakan pemodelan matematis atau analitik untuk melakukan analisis "bagaimana jika" dan memungkinkan pengguna untuk mengubah nilai-nilai tertentu dan memprediksi hasil yang mungkin terjadi. Contohnya, pengguna dapat menguji skenario seperti "Apa dampaknya jika kami menaikkan harga produk sebesar 5%?" atau "Bagaimana jika kami menambahkan \$1 juta ke anggaran iklan?". Model analisis sensitivitas menanyakan berapa kali rentang hasil dapat diprediksi ketika satu atau lebih variabel diubah berulang kali.

3) Dukungan Keputusan Bagi Manajemen Senior: Balanced Scorecard dan metode manajemen kinerja perusahaan.

Metode terdepan saat ini untuk memahami informasi penting yang dibutuhkan pemimpin bisnis adalah metode Balanced Scorecard. Balanced Scorecard adalah kerangka kerja untuk menjalankan rencana strategis organisasi secara operasional dan berfokus pada hasil terukur dalam empat dimensi kinerja organisasi: keuangan, proses bisnis, pelanggan, serta pembelajaran dan pertumbuhan.

Kinerja masing-masing dimensi diukur dengan menggunakan Key Performance Indicators (KPIs), yang mengukur indikator yang diberikan oleh manajemen senior untuk memahami seberapa baik kinerja perusahaan pada dimensi tertentu. Metodologi manajemen terkenal lainnya yang terkait erat dengan ini adalah Business Performance Management (BPM).

Awalnya dibentuk pada tahun 2004 oleh grup industri (didorong oleh sistem dan database perusahaan yang sama seperti Oracle, SAP, dan IBM), BPM bertujuan untuk menerjemahkan strategi perusahaan secara sistematis (seperti diferensiasi, produksi, pangsa pasar yang terjangkau, dan skala) ke dalam tujuan operasional. Setelah strategi dan tujuan ditetapkan, serangkaian KPI diukur menggunakan data yang diambil dari sistem basis data perusahaan. BPM menggunakan ide yang sama dengan Balanced

Scorecard, namun dengan beberapa strategi yang lebih kuat (BPM Working Group, 2004).

Data bisnis ESS modern disediakan oleh aplikasi bisnis yang sudah ada (manajemen operasi, manajemen rantai pasokan, dan tata kelola). ESS juga memiliki ketertelusuran yang signifikan saat administrator perlu melihat informasi yang lebih terperinci. ESS yang baik membantu manajer senior dalam memantau kinerja organisasi, melacak pesaing, mengidentifikasi perubahan pasar, serta mengenali masalah dan peluang. Karyawan pada tingkat hierarki yang lebih rendah juga menggunakan sistem ini untuk mengukur kinerja bisnis dalam tanggung jawab mereka. Untuk memastikan sistem informasi perusahaan efektif, informasi harus dapat disesuaikan sesuai kebutuhan. Itu harus mudah diakses dan mudah digunakan untuk pengambilan keputusan. Ketika pengguna berjuang untuk mengidentifikasi metrik utama dalam laporan yang mereka terima, produktivitas karyawan dan kinerja bisnis akan menurun. Sesi Interaktif: Manajemen akan membagikan bagaimana Colgate-Palmolive memecahkan masalah ini dan membantu para pemimpinnya membuat lebih banyak keputusan berdasarkan data dan dapat ditindaklanjuti. Metode terdepan saat ini untuk memahami informasi penting yang dibutuhkan pemimpin bisnis adalah metode Balanced Scorecard. Balanced Scorecard adalah kerangka kerja untuk menjalankan rencana strategis organisasi secara operasional dan berfokus pada hasil terukur dalam empat dimensi kinerja organisasi: keuangan, proses bisnis, pelanggan, serta pembelajaran dan pertumbuhan.

Kinerja masing-masing dimensi diukur dengan menggunakan Key Performance Indicators (KPIs), yang mengukur indikator yang diberikan oleh manajemen senior untuk memahami seberapa baik kinerja perusahaan pada dimensi tertentu. Metodologi manajemen terkenal lainnya yang terkait erat dengan ini adalah Business Performance Management (BPM).

2. Sistem Pendukung Keputusan Kelompok (GDSS)

GDSS, atau Sistem Pendukung Keputusan Grup, adalah sistem khusus yang dikembangkan untuk memfasilitasi pengambilan keputusan grup dan organisasi dalam lingkungan perusahaan grup yang kompleks. GDSS adalah sistem interaktif berbasis komputer yang memungkinkan pemecahan masalah tidak terstruktur dengan melibatkan beberapa pengambil keputusan yang bekerja bersama sebagai satu kelompok, baik secara lokal maupun secara jarak jauh. Meskipun pertemuan elektronik kolaboratif dan sistem konferensi video yang telah dijelaskan sebelumnya dalam buku ini dapat mendukung beberapa aspek pengambilan keputusan kelompok, GDSS memiliki fokus khusus pada alat dan teknologi yang dirancang khusus untuk membantu pengambilan keputusan dalam konteks kelompok.

Beberapa keuntungan menggunakan GDSS ini antara lain:

- a. Penyempurnaan desain awal yaitu diskusi atau pertemuan yang lebih efektif.
- b. Meningkatkan partisipasi dan kontribusi setiap anggota kelompok dalam pengambilan keputusan, dengan memberikan kesempatan yang sama kepada semua peserta.
- c. Suasana yang lebih terbuka dan kooperatif tercipta, yaitu. tanpa tingkat yang lebih rendah orang merasa takut dan bahaya. Selain itu, jangan biarkan pihak yang lebih tinggi mengontrol jalannya rapat.
- d. Setiap gagasan yang diajukan tidak bersifat kritis, sehingga peserta rapat dapat menyampaikan gagasan atau pendapatnya tanpa takut dikritik.
- e. Evaluasi Objektif, memastikan ide dievaluasi secara obyektif dan tidak tergantung pada siapa yang mengemukakan ide tersebut.
- f. Menciptakan ide-ide organisasi dengan focus pada tujuan, mengoptimalkan rapat/pertemuan untuk brainstorming dan mengevaluasi ide-ide dengan efisien dan tepat waktu.
- g. Memprioritaskan dan memutuskan, yaitu mencari cara untuk mempertimbangkan semua sudut pandang saat mengambil keputusan.

- h. Dokumentasi rapat, rapat/hasil rapat, sehingga semua peserta memiliki dokumen yang lengkap dan terorganisir yang diperlukan untuk melanjutkan proyek atau kegiatan yang dievaluasi.
- i. Akses ke informasi eksternal mendukung penyelesaian konflik materi dan fakta secara tepat waktu, memastikan kelancaran dan produktivitas pertemuan.

Karakteristik penting dari GDSS adalah sebagai berikut:

- a. GDSS ialah sebuah sistem informasi yang dibangun dengan tujuan khusus, bukan hanya seperangkat komponen sistem yang ada.
- b. Sistem GDSS dirancang untuk mendukung pengambilan keputusan kelompok dalam kinerja tugas mereka. Dengan demikian, GDSS harus meningkatkan proses atau hasil pengambilan keputusan kelompok.
- c. GDSS sangatlah mudah untuk digunakan dan dipelajari. Sistem ini memungkinkan pengguna dengan berbagai tingkat pengetahuan TI.
- d. GDSS dirancang dalam satu jenis masalah atau untuk kelompok pembuat keputusan organisasi yang berbeda.
- e. GDSS diciptakan untuk mendorong aktivitas seperti menghasilkan ide, menyelesaikan konflik, dan mengungkapkan pendapat melalui teknologi.

3. Contoh Kasus

Colgate-Palmolive telah mencapai pertumbuhan dan stabilitas yang signifikan selama dua dekade terakhir, dan salah satu faktor kunci di balik keberhasilan mereka adalah kemampuan untuk memperluas merek-mereknya ke berbagai wilayah di seluruh dunia, termasuk Amerika Latin, Eropa, dan Asia. Merek-merek seperti Colgate, Palmolive, dan lainnya telah menjadi nama yang dikenal secara global.

Pada masa lalu, Colgate-Palmolive membagi dunia menjadi wilayah geografis yang berbeda dan memiliki sistem informasi terpisah untuk setiap wilayah. Pendekatan ini efektif ketika wilayah-wilayah tersebut tidak perlu berbagi sumber daya atau informasi secara aktif. Namun, dengan meningkatnya integrasi operasional global, manajemen senior perlu mengawasi dan mengkoordinasikan operasi perusahaan dengan lebih cermat.

Dalam konteks ini, sistem informasi manajemen (SIM) memainkan peran penting dalam menyediakan platform yang terintegrasi untuk mengelola data dan informasi di seluruh wilayah perusahaan. Dengan adanya SIM yang terpusat, manajemen dapat mengakses dan berbagi informasi secara efisien, memfasilitasi koordinasi antara wilayah-wilayah, dan memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih baik.

Melalui SIM, Colgate-Palmolive dapat mengumpulkan data yang relevan dari berbagai wilayah, menganalisis kinerja bisnis di tingkat global, dan mengidentifikasi peluang serta tantangan yang ada. Informasi yang diperoleh melalui SIM juga dapat digunakan untuk memantau kinerja merek-merek dan menginformasikan strategi pemasaran yang lebih efektif di berbagai pasar.

Dengan demikian, penggunaan sistem informasi manajemen yang terintegrasi membantu Colgate-Palmolive dalam mengelola operasi global mereka dengan lebih efisien, meningkatkan koordinasi antara wilayah-wilayah, dan mendukung pengambilan keputusan yang tepat di tingkat manajemen senior.

Colgate telah mengimplementasikan sistem SAP secara global sejak awal tahun 1990-an, namun mereka menggunakan lima sistem ERP yang berbeda untuk mengelola wilayah geografis yang berbeda. Hal ini mengakibatkan adanya ketidakselarasan data antara wilayah dan data perusahaan, serta perbedaan angka pesanan dan pengiriman yang terjadi pada setiap laporan penjualan karena perubahan data yang terus menerus.

Untuk mengatasi masalah ini, mereka ingin memiliki banyak data yang dapat mendukung pengambilan keputusan bisnis, dan mereka ingin memastikan bahwa semua manajer dan unit bisnis di seluruh dunia menggunakan versi data yang sama.

Colgate memutuskan untuk mengimplementasikan SAP NetWeaver Business Warehouse sebagai repositori data global untuk mengatasi perbedaan data di seluruh perusahaan dan menciptakan format standar untuk pelaporan dan analisis di seluruh organisasi.



Manajer senior dapat melihat tabel HTML harian yang membandingkan metrik keuangan dan operasional hari ini dengan bulan dan kuartal sebelumnya, yang menampilkan data yang sama dengan rekan-rekan mereka di seluruh wilayah dan unit bisnis Colgate.

Namun, data tersebut tidak dimanfaatkan secara memadai oleh para karyawan dalam pengambilan keputusan mereka, sehingga berdampak pada manfaat bisnis. Para pengguna Colgate dengan wewenang yang ada tidak mengalami kesulitan saat menggunakan alat bantu pelaporan dan analitis yang disediakan oleh gudang data, dan mereka puas dengan matriks laporan yang dihasilkan oleh sistem. Namun, manajer senior Colgate dan pengguna lain yang lebih santai merasa tidak puas ketika menjalankan laporan ad hoc atau melakukan penelusuran yang lebih mendalam ke dalam lapisan data untuk menjawab pertanyaan yang muncul dari data agar menjadi lebih jelas. Mereka tidak memiliki waktu yang cukup untuk mengembangkan laporan-laporan, dan laporan standar yang dihasilkan oleh gudang data tidak memiliki navigasi dan kemampuan untuk melakukan penelusuran yang lebih mendalam. Tabel juga tidak menggunakan kode warna sehingga pengguna hanya dapat menginterpretasikan data dengan memeriksa angka-angka pada tabel.

2.2. Solusi

Para manajer senior Colgate dan pengguna kasual lainnya mulai meminta akses yang lebih mendalam ke gudang data dengan waktu yang lebih cepat dan format yang mudah digunakan. Mereka menginginkan laporan yang lebih mudah dikelola dan diinterpretasikan dengan cepat. Manajemen senior meminta dashboard yang lebih disesuaikan dan real-time untuk mendorong peningkatan kinerja.

Colgate mengimplementasikan SAP NetWeaver BW Accelerator dan SAP Business Objects Web Intelligence untuk mempercepat pemrosesan data, meningkatkan adopsi pengguna, dan memungkinkan analis bisnis serta profesional non-teknis untuk mengajukan pertanyaan tentang data secara spontan.. Pengguna bisnis casual dapat dengan mudah mengakses sumber data dan mengatur format informasi berdasarkan kebutuhan mereka menggunakan teknik drag-and-drop yang sederhana. Alat visualisasi yang canggih memungkinkan pengguna akhir melihat diagram dua dan tiga dimensi dan memfokuskan pada area yang spesifik.

Colgate telah mulai menggunakan alat bantu SAP Business Objects untuk membangun dashboard yang mudah digunakan oleh pengguna dan dengan cepat membuat prototipe dashboard yang dapat ditinjau oleh manajemen. Setelah manajemen menyetujui desain dashboard, dashboard tersebut diisi dengan data produksi. Saat ini, para manajer senior Colgate menggunakan dashboard ini untuk memantau bisnis dari tingkat yang tinggi. Pelatihan karyawan menjadi faktor penting dalam kesuksesan penggunaan dashboard ini. Tim pengembangan sistem informasi global Colgate telah membuat program yang disesuaikan untuk para ahli bisnis Colgate 65 dan melaksanakan pelatihan karyawan.

Pelatihan ini mencari orang-orang yang dapat menjadi sumber daya untuk mengembangkan alat bantu pelaporan. Ketika kabar tentang kemampuan dashboard menyebar, maka para pengguna Colgate mendaftar untuk mengikuti kelas-kelas pelatihan.

Penggunaan alat bantu pelaporan yang lebih baik telah meningkatkan penggunaan intelijen bisnis di Colgate, dengan sekitar 4000 pengguna saat ini dan diharapkan mencapai 15.000 hingga 20.000 pengguna di masa depan. Dashboard yang memanfaatkan warna hijau membantu manajer dan eksekutif mengambil keputusan dengan cepat, sementara akses langsung ke informasi memungkinkan eksekutif untuk mengakses data secara mandiri. Mereka dapat dengan mudah dan cepat melihat data aktual dari sistem.

3. KESIMPULAN

Sistem Informasi Manajemen (SIM) memainkan peran penting dalam proses pengambilan keputusan dalam suatu organisasi atau perusahaan. SIM adalah penggunaan teknologi informasi dan sistem komputer untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola, dan menganalisis data yang relevan dengan kegiatan operasional dan manajemen.



JRIIN : Jurnal Riset Informatika dan Inovasi
Volume 1, No. 2, Juli 2023
ISSN 9999-9999 (media online)
Hal 473-482

Dalam konteks pengambilan keputusan, SIM menyediakan kebutuhan manajemen informasi untuk mengidentifikasi masalah, menganalisis alternatif, mengevaluasi konsekuensi dari setiap alternatif, dan membuat keputusan yang paling tepat.

Dengan kata lain, SIM memainkan peran penting dalam pengambilan keputusan dengan memberikan informasi yang akurat, tepat waktu, dan terorganisir. Dengan bantuan MIS, manajemen dapat mengurangi inefisiensi dan meningkatkan kecepatan pengambilan keputusan.

REFERENCES

- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2016). Sistem Informasi Manajemen. Edisi 14. Penerbit Salemba Empat.
- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2017). Manajemen Sistem Informasi. Edisi 10. Penerbit Salemba Empat.
- Turban, E., Sharda, R., Delen, D., & King, D. (2019). Business Intelligence: A Managerial Approach. Pearson Education.
- Argyris, C. (1991). Teaching Smart People How to Learn. Harvard Business Review, 69(3), 99-109.
- Chaffey, D., & White, G. (2010). Strategic Marketing Management: Planning, Implementation, and Control. Financial Times Prentice Hall.
- Dash, N. (2016). Fundamentals of Management Information Systems. PHI Learning Pvt. Ltd.
- Al-Hakim, L., & Hassanien, A. E. (Eds.). (2013). Decision Making in Systems Engineering and Management. CRC Press.
- Sharda, R., Delen, D., & Turban, E. (2014). Business Intelligence and Analytics: Systems for Decision Support. Pearson.