

BAB II

SISTEM INFORMASI MANAJEMEN TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN

A. Sistem Informasi Manajemen

1. Pengertian Sistem

Sistem merupakan sesuatu yang sangat dekat, selalu melekat dan selalu ada didalam kehidupan kita, baik kita sadari maupun tanpa kita sadari. Kita sendiri sebagai manusia bisa disebut sistem khususnya sistem manusia, lingkungan tempat tinggal kita bisa disebut sistem lingkungan, Negara tercinta ini bisa disebut sistem kenegaraan, bumi tempat kita tinggal juga bisa disebut sistem bumi, proses belajar mengajar bisa disebut sistem proses belajar mengajar, kampus bisa disebut sebagai sistem universitas dan masih banyak contoh-contoh sistem lain yang bisa kita cari disekitar kita.

Menurut sejarahnya sistem berasal dari bahasa yunani yaitu “sistema” yang berarti kesatuan, yaitu keseluruhan dari bagian-bagian yang saling berhubungan. Kata “Sistema” tersebut pada akhirnya dikembangkan menjadi berbagai macam definisi yang bervariasi sesuai dengan bidang ilmu atau bidang kajian masing-masing, namun pada intinya masih tetap sama yaitu kumpulan dari sub-sub sistem yang saling berhubungan dan bekerja sama.¹

Banyaknya jenis sistem yang ada di dunia ini, menyebabkan keanekaragaman pendefinisian sistem mengacu pada sistem nyata dan disiplin ilmu para ahli. Dari berbagai sistem yang ada, menurut jenisnya sistem bisa dibedakan menjadi dua yaitu sistem fisik dan sistem abstrak. Sistem fisik merupakan sebuah sistem yang bisa dilihat secara fisik

¹Taufiq, *Sistem...*, h. 1

sedangkan sistem abstrak merupakan sebuah sistem yang tidak bisadilihat secara kasat mata namun bisa dimengerti langkah-langkah dan hasilnya.²

Gordon B. Davis dalam bukunya “Sistem Informasi Manajemen I & II” menyatakan, sistem bisa berupa abstrak atau fisis. Sistem yang abstrak adalah susunan yang teratur dari gagasan-gagasan atau konsepsi yang saling bergantung. Misalnya, sistem teologi adalah susunan yang teratur dari gagasan-gagasan tentang Tuhan, manusia dan lain sebagainya. Sedangkan sistem yang bersifat fisis adalah serangkaian unsur yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan.³

Dari definisi diatas bisa disimpulkan bahwa sistem merupakan kumpulan dari sub-sub sistem baik abstrak maupun fisik yang saling terintegrasi dan berkolaborasi untuk mencapai suatu tujuan tertentu.⁴

Tabel 1.

Contoh Sistem

Jenis	Sistem	Kumpulan sub-sub sistem abstrak maupun fisik yang terkoneksi dan berkolaborasi	Tujuan Tertentu
Sistem Fisik	Manusia	Kepala, tangan, kaki, mata, telinga, kulit, telinga, dll.	Gerak, bicara, dll
Sistem Fisik	Proses Mengajar	Dosen, mahasiswa, buku, bangku, ruangan, <i>white board</i> , spidol, dll	Belajar
Sistem Abstrak	Prosedur Pembayaran Kuliah	Datang ke bank, melakukan transaksi pembayaran di bank, slip pembayaran di bawa untuk diberikan di bagian keuangan	Bayar kuliah

²*Ibid*

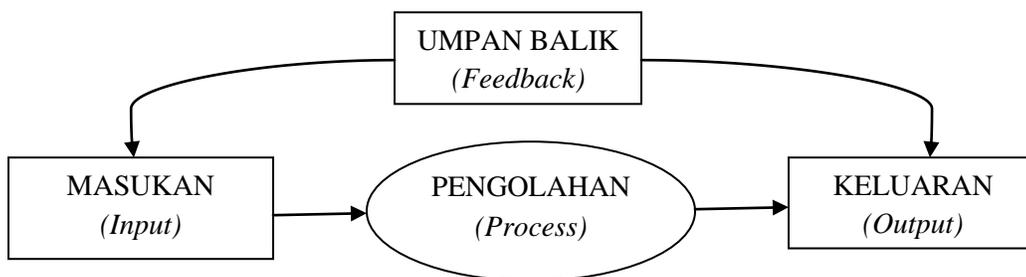
³Sutabri, *Sistem...*, h. 9

⁴Taufiq, *Sistem...*, h. 2

		kampus.	
Sistem Abstrak	Prosedur pengisian KRS	Mahasiswa mengambil khs semester yang lalu, menyelesaikan administrasi, melakukan pengisian krs.	Pengisian KRS ⁵

Gambar 1.

Model Umum Sebuah Sistem



Memperhatikan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa suatu sistem memiliki paling sedikit sepuluh karakteristik berikut:

- a. Komponen (*components*). Bagian-bagian atau elemen-elemen yang dapat berupa benda atau manusia berbentuk nyata atau abstrak atau disebut subsistem.
- b. Penghubung antarbagian (*interface*). Sesuatu yang bertugas menjembatani satu bagian dengan bagian lain serta memungkinkan terjadinya interaksi / komunikasi antar bagian.
- c. Batas (*boundary*). Sesuatu yang membedakan antara satu sistem dengan sistem-sistem lain.
- d. Lingkungan (*environment*). Segala sesuatu yang berada di luar sistem dan dapat bersifat menguntungkan atau merugikan sistem yang bersangkutan.

⁵*Ibid*, h. 3

- e. Masukan (*input*). Sesuatu yang merupakan bahan untuk diolah atau diproses oleh sistem.
- f. Mekanisme pengolahan (*processing*). Perangkat dan prosedur untuk mengubah masukan menjadi keluaran dan menampilkannya.
- g. Keluaran (*output*). Berbagai macam bentuk hasil atau produk yang dikeluarkan dari pengolahan.
- h. Tujuan (*goal/objective*). Sesuatu atau keadaan yang ingin dicapai oleh sistem, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.
- i. Sensor dan kendali (*sensor & control*). Sesuatu yang bertugas memantau dan menginformasikan perubahan-perubahan di dalam lingkungan dan dari dalam diri sistem kepada sistem yang lain.
- j. Umpan balik (*feedback*). Informasi tentang perubahan-perubahan lingkungan serta perubahan-perubahan dalam diri sistem.⁶

2. Pengertian Informasi

Gordon B. Davis dalam bukunya “Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen Bagian I Pengantar” menerangkan bahwa informasi adalah sebuah istilah yang kurang tepat dalam pemakaiannya secara umum. Informasi dapat mengenai data mentah, data tersusun, kapasitas sebuah saluran komunikasi dan sebagainya. Tetapi ada beberapa gagasan yang mendasari pemakaian istilah informasi dalam sistem informasi. Informasi itu memperkaya penyajian, mempunyai nilai kejutan atau mengungkap sesuatu yang penerimaannya tidak tahu atau tidak terduga. Dalam dunia yang tidak menentu, informasi mengurangi ketidakpastian. Ia mengubah kemungkinan-kemungkinan hasil yang diharapkan dalam sebuah situasi keputusan dan karena itu mempunyai nilai dalam proses keputusan. Secara umum informasi didefinisikan sebagai data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang

⁶Bambang Hartono, *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer*, Jakarta: Rineka Cipta, 2013, h. 13-14

berarti bagi penerimannya serta bermanfaat dalam mengambil keputusan saat ini atau mendatang.⁷

Dari definisi diatas bisa disimpulkan bahwa informasi adalah data-data yang diolah sehingga memiliki nilai tambah dan bermanfaat bagi pengguna. Adapun data adalah representasi dari fakta atau gambaran mengenai suatu objek atau kejadian.⁸

Sedangkan Rohmat Taufiq dalam bukunya “Sistem Informasi Manajemen : Konsep Dasar, Analisis dan Metode Pengembangan”, informasi merupakan sebuah komponen yang pokok dan sangat penting di dalam sebuah organisasi / instansi karena sebuah organisasi bisa menjadi maju jika mendapatkan informasi yang akurat bahkan sebaliknya organisasi / instansi bisa berantakan jika mendapat informasi yang kurang berkualitas, maka perlu dikelola dengan benar sebuah informasi untuk kemajuan organisasi.⁹

Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk menentukan nilai dari suatu informasi :

1. Relevansi. Informasi disediakan atau disajikan untuk digunakan. Oleh karena itu, informasi yang bernilai tinggi adalah yang relevan dengan kebutuhan yaitu untuk apa informasi itu akan digunakan.
2. Kelengkapan dan keluasan. Informasi akan bernilai semakin tinggi, jika tersaji secara lengkap dalam cakupan yang luas. Informasi yang sepotong-potong, apalagi tidak tersusun sistematis, tentu tidak akan banyak artinya. Demikian pula bila informasi itu hanya mencakup area yang sempit dari suatu permasalahan.
3. Kebenaran. Kebenaran informasi ditentukan oleh validitas atau dapatnya dibuktikan. Informasi berasal dari data dan data berasal dari fakta.

⁷Gordon B Davis, *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen Bagian I Pengantar*, Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo, 1999, h. 27-28

⁸*Ibid*

⁹Taufiq, *Sistem...*, h.15

Informasi yang bernilai tinggi adalah informasi yang benar-benar berasal dari fakta bukan opini atau ilusi. Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an Surah Al Isra' ayat 81

وَقُلْ جَاءَ الْحَقُّ وَزَهَقَ الْبَاطِلُ إِنَّ الْبَاطِلَ كَانَ زَهُوقًا ﴿٨١﴾

Artinya: “Dan katakanlah! : kebenaran pasti datang, kepalsuan pasti lenyap. Sebab yang palsu itu sudah pasti lenyap!”¹⁰

4. Terukur. Informasi berasal dari data atau hasil pengukuran dan pencatatan terhadap fakta. Jadi, informasi yang bernilai tinggi adalah informasi yang jika dilacak kembali kepada datanya, data tersebut dapat diukur sesuai dengan faktanya. Penjelasan tersebut didukung oleh firman Allah SWT dalam Surah Al-Baqarah ayat 282

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدِينٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ ۚ

وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ وَلَا يَأْب كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ

اللَّهُ فَلْيَكْتُبْ وَلْيَمْلِكِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا يَبْخَسَ مِنْهُ

شَيْئًا ۚ فَإِنْ كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ

يُمِلَّ هُوَ فَلْيَمْلِكْ وَلِيَّهُ بِالْعَدْلِ ۚ وَأَسْتَشْهِدُوا شَهِيدَيْنِ مِنْ رِجَالِكُمْ فَإِنْ

¹⁰Bachtiar Surin, *Terjemah dan Tafsir Al-Qur'an Huruf Arab dan Latin*, Bandung: Fa. Sumatra, 1978, h. 610

لَمْ يَكُونَا رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَأَمْرَاتَانِ مِمَّن تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ أَنْ تَضِلَّ
إِحْدَاهُمَا فَتُذَكِّرَ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَى ۚ وَلَا يَأْبُ الشُّهَدَاءُ إِذَا مَا دُعُوا ۚ
وَلَا تَسْمَعُوا أَنْ تُكْتَبَ لَهُ صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَىٰ أَجَلِهِ ۚ ذَٰلِكُمْ أَقْسَطُ عِنْدَ
اللَّهِ وَأَقْوَمُ لِلشَّهَادَةِ وَأَدْنَىٰ أَلَّا تَرْتَابُوا ۗ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً حَاضِرَةً
تُدِيرُونَهَا بَيْنَكُمْ فَلَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَلَّا تَكْتُبُوهَا ۗ وَأَشْهَدُوا إِذَا
تَبَايَعْتُمْ ۚ وَلَا يُضَارَّ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ ۚ وَإِنْ تَفَعَّلُوا فَإِنَّهُ فُسُوقٌ بِكُمْ ۗ
وَاتَّقُوا اللَّهَ ۗ وَيَعْلَمِكُمُ اللَّهُ ۗ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ ﴿٢٨٢﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman! Apabila kamu mengadakan hutang piutang dalam waktu yang ditentukan, tuliskanlah! Hendaklah ada diantaramu penulis yang akan menuliskannya dengan jujur. Dan janganlah penulis itu enggan menuliskannya sebagaimana Allah telah mengajarkan kepadanya hendaklah dituliskannya! Hendaklah orang yang bersangkutan membacakan apa yang hendak dituliskan itu dan hendaklah bertakwa kepada Allah dan janganlah bertindak mengurangi sedikitpun dari jumlahnya. Jika orang yang bersangkutan itu lemah keadaan rohani atau jasmaninya, atau dia tidak mampu membacakannya, hendaklah dibacakan oleh walinya dengan jujur. Dan hendaklah disaksikan oleh dua orang saksi. Jika tidak ada dua orang laki-laki, boleh juga seorang laki-laki dan dua orang perempuan, dari orang-orang yang kamu sukai sebagai saksi supaya yang satu dapat mengingatkan yang lainnya apabila terjadi kekeliruan diantara keduanya. Para saksi itu janganlah enggan memberikan

keterangannya apabila mereka dipanggil. Jangankah kamu menuliskan hutang piutang itu baik kecil maupun besar sampai batas jangka waktunya. Cara demikian lebih jujur dalam pandangan Allah, lebih kuat dalam hal persaksian dan satu-satunya jalan yang terdekat untuk tidak menimbulkan keraguan kecuali dalam hal perdagangan tunai yang kamu jalankan diantaramu. Tidak mengapa jika tidak secara tertulis. Pakailah saksi jika kamu mengadakan jual beli. Penulis dan saksi janganlah mempersulit dan dipersulit. Jika hal ini kamu lakukan, maka perbuatan itu adalah suatu kefasikan bagimu. Hendaklah kamu bertakwa kepada Allah. Allah memberikan pelajaran kepadamu. Dan Allah Maha Mengetahui akan segala-galanya.”¹¹

5. Keakuratan. Informasi berasal dari data atau hasil pengukuran dan pencatatan terhadap fakta. Oleh karena itu kecermatan dalam mengukur dan mencatat fakta akan menentukan keakuratan data dan nilai dari informasi yang dihasilkan.
6. Kejelasan. Informasi dapat disajikan dalam berbagai bentuk seperti teks, tabel, grafik, chart, dll. Namun apa pun bentuk yang dipilih yang penting adalah menjadikan pemakai mudah memahami maknanya. Oleh sebab itu, selain bentuk penyajiannya harus benar, juga harus diperhatikan kemampuan pemakai dalam memahaminya.
7. Keluwesan. Informasi yang baik adalah yang mudah diubah-ubah bentuk penyajiannya sesuai dengan kebutuhan dan situasi yang dihadapi.
8. Ketepatan waktu. Informasi yang baik adalah informasi yang disajikan tepat pada saat dibutuhkan. Informasi yang terlambat datang menjadi

¹¹Surin, *Terjemah...*, h. 95-96

informasi basi yang tidak ada lagi nilainya misal untuk pengambilan keputusan.

Delapan kriteria diatas dapat diringkas kedalam satu kalimat bahwa informasi yang baik adalah informasi yang sesuai dengan kebutuhan, tepat waktu dan tidak menimbulkan keraguan.¹²

Sejalan dengan pernyataan diatas, dalam Agama Islam juga mengajarkan kehati-hatian dalam menerima informasi. Apalagi informasi tersebut penting untuk proses pengambilan keputusan di dalam sebuah organisasi. Allah SWT berfirman dalam Al-qur'an Surah Al-Hujurat ayat 6 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِن جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَن تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهْلَةٍ

فَتُصِيبُوهَا عَلَىٰ مَا فَعَلْتُمْ نَادِمِينَ ﴿٦﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, apabila orang-orang fasik datang membawa berita kepadamu, maka periksalah lebih dahulu dengan seksama. Supaya kamu jangan sampai mencelakakan orang lain tanpa mengetahui keadaannya sehingga kamu akan menyesal atas kecerobohanmu itu.”¹³

3. Pengertian Manajemen

Berbagai ahli manajemen mengemukakan pendapatnya mengenai definisi manajemen, meliputi:

- a) G.R. Terry dalam bukunya *Principles of Management*, ,manajemenadalah suatu proses tertentu yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengawasan yang

¹² Hartono, *Sistem...*, h.17-18

¹³ Surin, *Terjemah...*, h. 1181

dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan menggunakan manusia dan sumber daya lainnya.

- b) Malayu S.P. Hasibuan dalam bukunya “Manajemen Sumber Daya Manusia”, manajemen ialah suatu ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.
- c) Dale Yoder dalam bukunya yang berjudul *Personnel management Relations*, manajemen menunjukkan proses perencanaan, pengarahan dan pengawasan.¹⁴

Sebagai proses, fungsi dari kegiatan manajemen terdiri atas :

- a) Perencanaan (*Planning*), yaitu membuat perkiraan serta menetapkan tujuan / sasaran, standar, aturan / prosedur, jadwal dan alokasi sumber daya dalam rangka mencapai tujuan tersebut.
- b) Pengorganisasian (*Organizing*), yaitu menyusun struktur, merumuskan fungsi-fungsi atau tugas, menempatkan orang-orang atau sumber daya lain.
- c) Penggerakan (*Actuating*), yaitu mendorong dan mengarahkan orang atau sumber daya lain melalui motivasi, pengaturan, pemeliharaan semangat kerja, agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik.
- d) Pengendalian (*Controlling*), yaitu melakukan pengawasan, pemantauan, evaluasi dan tindakan-tindakan koreksi terhadap kinerja sumber daya manusia dan lainnya.¹⁵

Tingkatan-tingkatan manajemen, dalam organisasi tingkatan manajemen dibagi menjadi tiga golongan yang berbeda :

¹⁴Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*, Jakarta: Bumi Aksara, Cet. Ke-8, 2009, h. 255

¹⁵Hartono, *Sistem...*, h. 19

a) Manajer lini

Tingkatan paling rendah dalam suatu organisasi yang memimpin dan mengawasi tenaga-tenaga operasional. Para manajer ini sering disebut dengan mandor (*foremen*) atau penyelia (*supervisor*).

b) Manajer Menengah

Manajer menengah dapat meliputi beberapa tingkatan dalam suatu organisasi. Para manajer menengah membawahi dan mengarahkan kegiatan-kegiatan para manajer lainnya terkadang juga karyawan operasional. Sebutan lain bagi manajer menengah adalah manajer departemen, kepala pengawas (*superintendents*), kepala bagian dan sebagainya.

c) Manajer Puncak

Klasifikasi manajer tertinggi ini terdiri dari sekelompok kecil eksekutif. Manajemen puncak bertanggung jawab atas keseluruhan manajemen organisasi. Sebutan khas manajer puncak adalah direktur, presiden, wakil presiden, dan sebagainya.¹⁶

Banyak cara yang dapat digunakan untuk membuat kategorisasi peranan manajerial dalam suatu organisasi. Telah banyak diketahui dari teori kepemimpinan bahwa manajemen suatu organisasi memainkan tiga kategori peranan, yaitu

1) Peranan yang Bersifat “Interpersonal”

Tujuan dari peranan yang bersifat *interpersonal* ini untuk menumbuhkan iklim solidaritas dan kebersamaan dalam organisasi. Peranan ini sering menampilkan dirinya dalam tiga bentuk, *Pertama*: peranan yang bersifat simbolis. Hal ini ditunjukkan dengan kesediaan manajemen untuk terlibat dalam berbagai kegiatan sosial

¹⁶ Taufiq, *Sistem...*, h. 52

dan seremonial. Memainkan peranan simbolis tersebut sangat penting untuk segi penciptaan citra positif organisasi yang bersangkutan. *Kedua*: Peranan selaku pimpinan. Kepemimpinan didefinisikan sebagai “kemampuan untuk mempengaruhi perilaku orang lain, sehingga orang lain itu bersedia melakukan hal-hal yang diinginkan oleh pimpinan meskipun hal tersebut secara pribadi tidak disenanginya.” Jelas bahwa kemampuan memimpin yang efektif akanturut menentukan keberhasilan organisasi. *Ketiga*: Peranan sebagai penghubung, terutama dalam arti eksternal yaitu peranan selaku wakil organisasi dalam menghadapi berbagai pihak luar organisasi yang mempunyai kemitraan atau hubungan kerja dengan organisasi yang bersangkutan.¹⁷

2) Peranan Informasional

Peranan ini mempunyai arti bahwa dalam kedudukannya selaku unsur pimpinan dalam organisasi, manajemen menjadi pemantau arus informasi dalam organisasi di samping peranan selaku penerima dan pembagi informasi. Sebagai pemantau arus informasi manajemen berupaya untuk menjamin bahwa informasi yang diterima segera sampai pada satuan kerja yang memerlukannya dan sebaliknya arus informasi keluar berjalan lancar dalam arti diterima oleh pihak luar yang memerlukannya dalam waktu yang sesingkat mungkin. Selaku penerima informasi, manajemen memperoleh berbagai komponen yang terdapat dalam organisasi maupun secara eksternal yaitu berbagai sumber yang dianggap memiliki informasi yang diperlukan oleh manajemen dalam menjalankan semua jenis peranan, fungsi, dan kegiatannya.¹⁸

3) Peranan Selaku Pengambil Keputusan

¹⁷ Siagian, *Sistem...*, h. 28-29

¹⁸ *Ibid*, h. 30

Pada tingkat yang berbeda-beda para manajer dalam suatu organisasi berperan selaku pengambil keputusan, baik yang sifatnya strategis, fungsional, dan teknis operasional. Dapat dipastikan bahwa adakalanya suatu organisasi dihadapkan pada suasana ketidaktenangan karena misalnya terjadi perubahan yang tidak dapat diduga sebelumnya. Memang sering ditekankan bahwa manajemen yang tangguh adalah manajemen yang antisipatif sehingga tidak sering dihadapkan pada suasana “dadakan”. Penekanan ini benar dan penting meskipun mengatakannya jauh lebih mudah daripada melaksanakannya. Artinya sematang-matangnya perkiraan keadaan masa depan dilakukan, unsur ketidakpatian selalu ada. Untuk meredakan ketidaktenangan yang mungkin timbul, manajemen dapat melakukan berbagai pilihan tindakan, termasuk pengkajian ulang strategi dan rancangan organisasi serta mengkomunikasikan hasil pengkajian tersebut kepada seluruh jajaran organisasi.¹⁹

4. Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Agar dapat memahami arti sistem informasi manajemen (SIM), kita dapat membaca beberapa definisi dari para ahli sebagai berikut :

- a. Tata Sutabri dalam buku “Sistem Informasi manajemen”, sistem informasi manajemen lebih dikenal orang adalah sebuah sistem manusia / mesin yang terpadu untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi organisasi, manajemen dan proses pengambilan keputusan di dalam suatu organisasi. Ia menjelaskan bahwa sistem ini menggunakan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) komputer, prosedur pedoman, model

¹⁹*Ibid*, h. 31-32

manajemen dan keputusan serta sebuah basis data yang disebut *database*.²⁰

- b. Joseph F. Kelly dalam bukunya *Computerized Management Information System* mendefinisikan SIM sebagai perpaduan sumber daya manusia dan sumber daya berbasis komputer yang menghasilkan kumpulan penyimpanan, komunikasi dan penggunaan data untuk tujuan operasi manajemen yang efisien serta perencanaan bisnis.
- c. Gordon B. Davis dalam bukunya yang berjudul *Management Information System: Conceptual Foundation, Structure and Development* menerangkan bahwa SIM adalah sistem manusia/mesin yang terpadu guna menyajikan informasi untuk mendukung fungsi operasi, manajemen dan pengambilan keputusan didalam suatu organisasi.²¹
- d. Komarudin dalam buku “Ensiklopedia Manajemen” menjelaskan SIM sebagai suatu pendekatan yang terorganisir dan terencana untuk memberikan eksekutif bantuan informasi yang tepat dan dapat memberikan kemudahan bagi proses manajemen.²²
- e. Dalam buku Pengambilan Keputusan dan Sistem Informasi yang ditulis oleh Ibnu Syamsi menerangkan bahwa sistem informasi manajemen merupakan jaringan informasi yang dibutuhkan pimpinan dalam menjalankan tugasnya, terutama dalam mengambil keputusan.²³

Dalam sebagian besar persoalan, manusia membentuk sebuah sistem gabungan dengan hasil yang diperoleh melalui serangkaian dialog

²⁰Sutabri, *Sistem...*, h. 90

²¹*Ibid*, h. 91

²²*Ibid*, h.91-92

²³ Ibnu Syamsi, *Pengambilan Keputusan dan Sistem Informasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2000,

dan interaksi antara komputer dan seorang manusia pengolah. Kenyataan bahwa SIM berdasarkan komputer berarti perancang harus memiliki pengetahuan cukup mengenai komputer dan penggunaannya dalam pengolahan informasi. Konsep ini berarti mengharuskan perancang sistem informasi manajemen untuk memahami kemampuan manusia sebagai pengolah informasi dan perilaku manusia dalam pengambilan keputusan.²⁴

5. Karakteristik Sistem Informasi Manajemen

- a. SIM membantu manajer secara terstruktur pada tingkat organisasi dan tingkat kontrol saja
- b. SIM didesain untuk memberikan laporan operasional sehari-hari sehingga dapat memberi informasi untuk mengontrol operasi tersebut dengan lebih baik
- c. SIM sangat bergantung pada data organisasi secara keseluruhan, serta bergantung pada alur informasi yang dimiliki oleh organisasi tersebut.
- d. SIM biasanya berorientasi pada data-data yang sudah terjadi atau data-data yang sedang terjadi. Bukan data-data yang akan terjadi.
- e. SIM berorientasi pada data-data di dalam organisasi
- f. SIM membutuhkan perencanaan yang sangat matang dan panjang, serta memperhitungkan perkembangan organisasi dimasa mendatang.²⁵

6. Unsur – unsur Sistem Informasi Manajemen

- a. Manusia. Setiap SIM harus memperhatikan unsur manusia supaya sistem yang diciptakan bermanfaat. Manusia merupakan penentu keberhasilan suatu SIM dan manusia adalah yang akan memanfaatkan

²⁴ Davis, *Kerangka...*, h. 3

²⁵ Taufiq, *Sistem...*, h. 61

- informasi yang dihasilkan oleh SIM. Unsur manusia dalam hal ini adalah para staf komputer professional dan para pemakai komputer.
- b. Perangkat Keras (*hardware*). Istilah perangkat keras merujuk pada perangkat mesin. Perangkat keras itu terdiri dari komputer itu sendiri atau disebut *central processing unit* (CPU) beserta semua perangkat pendukungnya.
 - c. Perangkat lunak (*software*). Istilah perangkat lunak merujuk pada program-program komputer beserta petunjuk pendukungnya.
 - d. Data. Data merupakan fakta-fakta yang akan dibuat menjadi informasi yang bermanfaat. Data inilah yang akan diklasifikasikan, dimodifikasi atau diolah oleh program-program supaya menjadi informasi yang tepat guna, tepat waktu dan akurat.
 - e. Prosedur. Prosedur merupakan peraturan yang menentukan operasi belanja sistem komputer. Misalnya, peraturan bahwa setiap permintaan belanja barang di suatu instansi harus tercatat di dalam *database* komputer.²⁶

B. Pengambilan Keputusan

1. Pengertian Pengambilan Keputusan

Ralph C. Davis dalam bukunya yang berjudul *The Fundamental of Top Management*, pengambilan keputusan ialah suatu keputusan yang merupakan jawaban pasti terhadap suatu pertanyaan. Keputusan harus dapat menjawab pertanyaan tentang apa yang seharusnya dilakukan dan apa yang dibicarakan dalam hubungannya dengan perencanaan. Keputusan pun dapat merupakan tindakan terhadap pelaksanaan yang sangat menyimpang dari

²⁶ Sutabri, *Sistem...*, h. 101

rencana semula. Keputusan yang baik dasarnya dapat digunakan untuk membuat rencana dengan baik pula.²⁷

George R. Terry dalam buku *Principles of Management*, menyatakan bahwa pengambilan keputusan ialah pemilihan alternatif perilaku dari dua alternatif atau lebih.²⁸

Dari pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan, bahwa keputusan itu diambil dengan sengaja, tidak secara kebetulan serta tidak boleh sembarangan. Misalnya terlebih dahulu harus diketahui dan dirumuskan dengan jelas, sedangkan pemecahannya harus didasarkan pemilihan alternatif terbaik dari alternatif-alternatif yang disajikan.²⁹

2. Kekuatan-kekuatan yang Mempengaruhi Keputusan

Suatu keputusan diambil untuk dilaksanakan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Ada tiga kekuatan yang selalu mempengaruhi keputusan yang diambil. Ketiga kekuatan tersebut antara lain:

- Dinamika individu di dalam organisasi

Perubahan yang terjadi dalam diri seseorang secara gradual. Dapat dikatakan bahwa seseorang yang berpendirian tetap akan lebih mudah diramalkan perilakunya dibandingkan dengan seseorang yang tidak mempunyai pendirian yang kuat. Agar pemimpin dapat meramalkan reaksi, sikap dan tindak tanduk para bawahannya, ia perlu mengetahui bagaimana pandangan para bawahan itu sendiri terhadap diri mereka sendiri. Hal yang lebih baik dilakukan oleh seorang

²⁷Syamsi, *Pengambilan...*, h. 3

²⁸*Ibid*, h. 5

²⁹*Ibid*

pemimpin yaitu mesinkronisasikan tujuan dan kepentingan organisasi dengan tujuan serta kepentingan individu di dalam organisasi.³⁰

- Dinamika kelompok di dalam organisasi

Kelompok yang baik dalam organisasi merupakan kelompok yang “dewasa” dan tetap berusaha untuk lebih dewasa. Kedewasaan yang dimaksud disini ialah :

- 1) Mampu melaksanakan kerjasama yang harmonis dalam menjalankan tugas yang menjadi tanggung jawab bersama³¹
- 2) Bersedia untuk mengutamakan kepentingan organisasi daripada kepentingan pribadi
- 3) Bersedia untuk menerima kewajiban yang lebih besar daripada menuntut hak pribadi.
- 4) Mampu berinovasi demi peningkatan kemampuan kerja yang lebih baik.
- 5) Mampu untuk menerima dan menggunakan perubahan yang terjadi.³²

- Dinamika lingkungan organisasi

Segala sesuatu yang mempengaruhi keputusan dan kondisi yang ada termasuk dalam lingkungan. Sesungguhnya semua keputusan harus taat pada tekanan-tekanan yang bersumber dari lingkungan. Keputusan yang diambil tersebut diharapkan dapat merubah lingkungan sebagai kekuatan yang mempengaruhi proses dan pola pengambilan keputusan.

Suatu keputusan tidak berdiri sendiri. Suatu keputusan yang penting, merupakan sumber yang menimbulkan reaksi berantai. Reaksi

³⁰Sondang P. Siagian, *Sistem Informasi Untuk Pengambilan Keputusan*, Jakarta : CV Haji Masagung, 1990, h. 90

³¹*Ibid.*, h. 91

³²*Ibid.*, h.91-92

ini berupa adanya keputusan-keputusan lain yang kurang penting dan dibuat oleh *echelon* yang lebih rendah. Sekali satu keputusan diambil, segera timbul perubahan dalam lingkungan keputusan tersebut.³³

3. Pendekatan Dasar Pengambilan Keputusan

a. Pendekatan yang sifatnya pragmatis

Pendekatan ini melihat hasil yang dicapai. Jika hasil yang dicapai sesuai dengan harapan dan keinginan, keputusan yang diambil dapat dikatakan sebagai keputusan yang baik. Sebaliknya, apabila hasil yang diperoleh tidak menguntungkan bagi pengambil keputusan maka dapat dikatakan keputusan tersebut kurang baik. Ditinjau dari segi teori ilmiah maupun segi praktek, dalam dunia kenyataan yang menjadi tolak ukur adalah akibat dan hasil dari suatu tindakan.³⁴

b. Pendekatan yang sifatnya prosedural

Pendekatan ini yang dinilai adalah proses atau tata cara yang digunakan dalam mengambil keputusan. Cara ini sekarang makin populer karena cara inilah yang menyangkut model dan teknik pengambilan keputusan. Yang dilakukan ialah menilai sesuatu keputusan, baik atau tidak, berdasarkan cara yang ditempuh untuk menjatuhkan pilihan.³⁵

4. Model-model Pengambilan Keputusan

Tidak semua pemilihan alternatif dilakukan dengan cara yang sama oleh berbagai pengambil keputusan. Hal ini merupakan sumber dari perbedaan keputusan yang diambil. Ada lima model pengambilan keputusan :

a. Model Rasional

³³*Ibid.*, h. 92-93

³⁴Sondang P. Siagian, *Teori dan Praktek Pengambilan Keputusan*, Jakarta: CV Haji Masagung, 1988, h. 51

³⁵*Ibid.*, h. 52

Model ini mengasumsikan empat hal, yaitu pengambilan keputusan bersikap rasional, memiliki pengetahuan yang tak terbatas dan informasi yang luas dalam konteks pemecahan masalah, mampu menghitung probabilitas kesuksesan masing-masing alternatif, serta memiliki sistem preferensi yang konsisten dalam memilih alternatif terbaik. Pada model ini, pengambil keputusan menjalani delapan tahapan mental yaitu

- 1) Mengenali masalah dan kebutuhan adanya keputusan
- 2) Identifikasi tujuan pengambilan keputusan
- 3) Mengidentifikasi data yang relevan dan menganalisis situasi keputusan
- 4) Mengembangkan alternatif
- 5) Memilih alternatif terbaik
- 6) Melakukan implementasi keputusan
- 7) Mengumpulkan umpan balik atas hasil keputusan yang diambil
- 8) Merevisi keputusan apabila diperlukan

b. Model Rasioanalitas Terbatas

Menurut Herbert A Simon, manusia memiliki sistem preferensi yang tidak konsisten. Pengetahuan dan informasi yang mereka miliki pada umumnya juga terbatas. Keterbatasan rasionalitas ini dalam teori pengambilan keputusan dinamakan *bounded rationality* dan menyebabkan pengambil keputusan mengambil alternatif paling memuaskan yang pertama kali terlintas dalam pikirannya.³⁶

c. Model Kaleng Sampah

Model kaleng sampah (*garbage can model*) tidak memperdulikan hubungan keteraturan di antara masalah yang terjadi, solusi yang ada pelaku alternatif, namun menjelaskan bahwa pengambilan keputusan dalam sebuah perusahaan bersifat acak (*random*) dan tidak sistematis.

³⁶Rachmadi Agus Triono, *Pengambilan Keputusan Manajerial*, Jakarta: Salemba Empat, 2012, h. 22

Hal ini mirip dengan seseorang yang mengambil sesuatu dari kaleng sampah di mana dia bisa memperoleh apa pun tanpa terduga. Model keputusan semacam ini di Indonesia banyak dilakukan oleh para eksekutif dengan bantuan para penasihat spiritualnya.³⁷

d. Model Transenden

Model transenden ini tidak pernah ditemukan dalam referensi pengambilan keputusan yang pernah ada. Akan tetapi, dalam kenyataannya model ini banyak dilakukan oleh sebagian umat muslim atau umat beragama lainnya diseluruh penjuru dunia dalam mengambil keputusan. Transenden memiliki arti di luar sistem yang dibicarakan. Pengambil keputusan yang memiliki informasi dari objek yang berada di luar sistem yang dibicarakan memiliki kemampuan menembus pandang ke masa depan dimana akibat keputusan yang dilakukannya terjadi. Oleh karena itu, dia akan mampu membuat keputusan yang tepat hari ini.

Pada model ini, seorang pengambil keputusan melakukan pengembangan alternatif dalam keterbatasan dirinya dan menyerahkan keputusan alternatif yang ada kepada kekuatan supranatural yang lebih tinggi yaitu Allah SWT.

e. Model Intuitif

Model ini merupakan kebalikan dari model rasional. Dalam model intuitif ini berlaku hukum “ketidakterbatasan di luar rasionalitas”. Ketidakterbatasan ini karena model intuitif menekankan pada pengetahuan *subconscious* yang dimiliki manusia. Pengetahuan ini diluar kesadaran manusia terakumulasi sebagai pola-pola dan disimpan dalam relung hatinya. Pengetahuan yang terakumulasi seperti itu sangat

³⁷*Ibid*, h. 24

tidak terbatas karena berbagai stimulan yang ditangkap oleh seluruh pancaindra manusia akan disimpan sebagai pengetahuan.³⁸

Pengetahuan *subconscious* merupakan berbagai pola sosial, amal (natural), psikologis dan moral. Itulah sebabnya pada saat dihadapkan pada permasalahan yang menyangkut empat hal ini, tubuh manusia akan memberikan reaksi tertentu yang apabila dipahami akan merupakan jawaban solusi terbaik bagi masalah yang sedang dihadapi.³⁹

5. Pengambilan Keputusan Nabi Muhammad SAW

Sebagai seorang utusan Allah SWT, sudah tentu Nabi Muhammad SAW menjadi penyebar ajaran-Nya kepada umat manusia. Sebagai tauladan seluruh umat, Nabi Muhammad mengajarkan sinergi dan musyawarah dalam menyelesaikan suatu permasalahan. Meminta pendapat orang lain tidak menunjukkan rendahnya tingkat martabat dan keilmuan seseorang. Bahkan sikap tersebut merupakan pertanda tingginya tingkat kecerdasan dan kebijaksanaan seseorang.⁴⁰ Allah berfirman dalam Al-qur'an Surah Ali Imran ayat 159 :

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا مِنْ

حَوْلِكَ^ط فَأَعْفُ عَنْهُمْ^ط وَأَسْتَغْفِرْ لَهُمْ^ط وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ^ط فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ

عَلَى اللَّهِ^ج إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

³⁸*Ibid*, h. 26

³⁹*Ibid*, h. 27

⁴⁰Muhammad Syafii Antonio, *Muhammad SAW: The Super Leader Super Manager*, Jakarta: ProLM Centre, 2007, h. 193

Artinya: “Oleh karena rahmat Allah lah engkau bersikap lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati bengis, tentulah mereka akan menjauhkan diri dari padamu. Karena itu maafkanlah mereka mohonkanlah ampunan bagi mereka dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam beberapa urusan perang dan kemasyarakatan. Bila engkau telah mempunyai tekad yang bulat, bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya.”⁴¹

Lebih dari itu, bermusyawarah dapat mendekatkan seseorang kepada kebenaran. Sedangkan meninggalkannya hanya akan menjauhkan diri dari kebenaran. Abu Hurairah berkata, “Aku tidak melihat seorang pun yang paling banyak bermusyawarah kecuali Rasulullah. ” HR. Tirmidzi no. 1714⁴².

Berdasarkan sunnah Nabi Muhammad SAW, pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan dua cara yaitu shalat istikharah dan musyawarah. Shalat istikharah dilakukan ketika seseorang menghadapi kesulitan dalam melakukan pilihan atau penentuan keputusan terhadap persoalan individunya. Sedangkan musyawarah dilaksanakan ketika beberapa orang menghadapi persoalan bersama, baik untuk urusan keduniaan (bisnis) maupun keakhiratan. Allah SWT mewajibkan kaum muslimin untuk bermusyawarah dalam berbagai urusan di antara kaum muslimin demi kemaslahatan untuk umat Islam. Demikian juga aktivitas musyawarah dapat dipraktikkan di dalam manajemen suatu organisasi, misalnya seorang pemimpin dengan bawahannya atau dalam semua level.⁴³

Dalam musyawarah terdapat kekuatan dan keterkaitan antara kaum muslimin. Musyawarah mendorong munculnya pemikiran kolektif (berjamaah), pemahaman bersama dan menguatkan rasa *ukhuwwah* diantara kaum muslimin. Islam mendorong umatnya untuk menguatkan persatuan dan

⁴¹Bachtiar Surin, *Terjemah dan Tafsir Al-Qur'an Huruf Arab dan Latin*, Bandung: Fa. Sumatra, 1978, h. 145

⁴²Antonio, *Muhammad...*, h. 193

⁴³Lukman Hakim, *Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam*, Jakarta: Penerbit Erlangga, 2012, h. 198

persaudaraan di antara kaum muslimin.⁴⁴ Dalam ayat lain, Allah SWT memperingatkan agar tidak saling bertentangan di QS. Al Anfal ayat 46 :

وَأَطِيعُوا اللَّهَ وَرَسُولَهُ وَلَا تَنَازَعُوا فَتَفْشَلُوا وَتَذْهَبَ رِيحُكُمْ وَأَصْبِرُوا إِنَّ اللَّهَ

مَعَ الصَّابِرِينَ

Artinya: “Dan taatlah kepada Allah dan Rasul-Nya dan janganlah bertengkar sesamamu, nanti kamu menjadi lemah dan hilang kekuatanmu. Dan tabahlah, sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang tabah.”⁴⁵

6. Tahap Pengambilan Keputusan dalam Hubungannya dengan Sistem Informasi Manajemen

Model yang dijelaskan oleh Simon tentang tahap pengambilan keputusan ada hubungannya dengan SIM. Hubungan ini diikhtisarkan untuk ketiga tahap model Simon yaitu :

Tahap Proses Pengambilan Keputusan	Hubungan dengan SIM
Pemahaman	Proses penyelidikan mengandung pemeriksaan baik dengan cara yang telah ditentukan maupun dengan cara khusus. Sistem informasi harus meneliti semua data dan mengajukan permintaan untuk diuji mengenai situasi yang jelas menuntut perhatian. Baik SIM maupun organisasi harus menyediakan saluran komunikasi untuk masalah yang diketahui dengan jelas agar disampaikan

⁴⁴ Hakim, *Prinsip...*, h. 200

⁴⁵ Surin, *Terjemah...*, h. 367

	kepada organisasi tingkat atas sehingga masalah tersebut dapat ditangani.
Perancangan	SIM harus mengandung model keputusan untuk mengolah data dan memprakarsai pemecahan alternatif. Model harus membantu menganalisis alternatif.
Pemilihan	SIM menjadi paling efektif apabila hasil perancangan disajikan dalam suatu bentuk yang mendorong pengambilan keputusan. Apabila telah dilakukan pemilihan, peranan SIM berubah menjadi pengumpulan data untuk umpan balik dan penilaian kemudian. ⁴⁶

⁴⁶ Sutabri, *Sistem...*, h. 131