

SISTEM INFORMASI MANAJEMEN UNTUK MENGOPTIMALKAN PROSES BISNIS

Oleh:

Fauzan Nafis¹

Muhammad Irwan Padli Nasution²

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Alamat: JL. Lap. Golf No.120, Kp. Tengah, Kec. Pancur Batu, Kabupaten Deli Serdang,
Sumatera Utara (20353).

Korespondensi Penulis: nafisfauzan74@gmail.com.

Abstract. *Management Information System is a series of comprehensive and coordinated information subsystems that are rationally integrated and capable of transforming data from the Management Information System. Thus, it becomes an advanced piece of information. Case studies on several companies show that the use of SIM can accelerate business processes, reduce operational costs, and improve service quality. This article also reviews the challenges and opportunities faced in the implementation of SIM, as well as its impact on the competitiveness of companies in the digital era. Everyone who runs a business must have done many things, such as planning, executing, and evaluating whether their business is successful or not. However, it would be much better if they understood management science in depth and applied it in their business practices. This will make his efforts more focused and easier to achieve his goals. Therefore, the purpose of creating this article is to optimize the existing business processes. This research emphasizes the importance of flexibility in the patterns, structures, and characteristics of Management Information Systems (MIS) to keep up with technological and market changes because MIS not only functions as a data processing tool but also as an important decision support system for the ever-changing business environment.*

Keywords: *Management Information Systems, Business Process Optimization, Efficiency, Decision-Making, Digital Era.*

SISTEM INFORMASI MANAJEMEN UNTUK MENGOPTIMALKAN PROSES BISNIS

Abstrak. Sistem informasi manajemen adalah serangkaian subsistem informasi yang lengkap dan terstruktur secara logis yang memiliki kemampuan untuk mengubah data dari sistem tersebut.. Sehingga, menjadi sebuah data informasi yang canggih. Studi kasus pada beberapa perusahaan menunjukkan bahwa penggunaan SIM dapat mempercepat proses bisnis, mengurangi biaya operasional, dan meningkatkan kualitas layanan. Artikel ini juga mengulas tantangan dan peluang yang dihadapi dalam implementasi SIM, serta dampaknya terhadap daya saing perusahaan di era digital. Semua orang yang menjalankan usaha pasti telah melakukan banyak hal, seperti merencanakan, melaksanakan, dan menilai apakah usaha mereka berhasil atau tidak. Namun, alangkah lebih baik jika mereka memahami ilmu manajemen secara mendalam dan menerapkannya dalam praktek usahanya. Ini akan membuat usahanya lebih terarah dan lebih mudah mencapai tujuan. Maka dari itu tujuan dibuat nya artikel ini ialah untuk mengoptimalkan proses bisnis yang ada. Penelitian ini menekankan betapa pentingnya fleksibilitas dalam pola, struktur, dan karakteristik SIM untuk mengikuti perubahan teknologi dan pasar karena SIM tidak hanya berfungsi sebagai alat pemrosesan data tetapi juga sebagai sistem pendukung keputusan yang penting untuk lingkungan bisnis yang selalu berubah.

Kata Kunci: Sistem Informasi Manajemen, Optimasi Proses Bisnis, Efisiensi, Pengambilan Keputusan, Era Digital.

LATAR BELAKANG

Keberadaan masyarakat mengalami pergeseran pola seiring perkembangan dunia di era informasi. Masyarakat modern dikenal sebagai masyarakat informasional karena hasil karya manusia di bidang teknologi informasi. Meskipun demikian, tidak semua masyarakat memiliki kemampuan untuk mengelola informasi dengan baik. Dengan kata lain, ada beberapa bagian masyarakat yang belum memahami nilai informasi. Pemikiran baru di bidang informasi, Sistem Informasi Manajemen, muncul sebagai hasil dari kejadian tersebut. Komputer sekarang sudah menjadi komponen penting dari perangkat kantor, dan sudah menjadi teknologi utama dalam penyajian dan pengelolaan data. Selain itu, berbagai metode penyampaian informasi yang komunikatif dan interaktif muncul sebagai akibat dari perkembangan pesat aplikasi komputer. Konfigurasi komputer yang berubah mendorong penggunaan teknologi komputer untuk tujuan personal dan bisnis. Banyak perusahaan, baik di sektor retail dan jasa, bahkan lembaga pemerintah atau

Organisasi pemerintah telah menggunakan teknologi komputer untuk mengumpulkan informasi untuk membantu mereka membuat berbagai keputusan penting.¹

Pengertian sistem informasi ini, istilah ini digunakan untuk merujuk pada banyak hal selain organisasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Tetapi juga bagaimana orang berinteraksi dengan teknologi untuk mendukung operasi bisnis. Meskipun keduanya agak mirip, sistem informasi tidak terbatas pada penggunaan TIK saja. Ada beberapa perbedaan antara sistem informasi dan TIK, yang biasanya dapat dilihat dari komponen TIK. Istilah ini digunakan dalam pengertian sistem informasi untuk merujuk pada banyak hal selain organisasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK), tetapi juga bagaimana orang menggunakan teknologi untuk membantu operasi bisnis. Meskipun keduanya agak mirip, sistem informasi tidak terbatas pada penggunaan TIK saja. Ada beberapa perbedaan antara sistem informasi dan TIK, yang biasanya terlihat dari komponen TIK.²

Sistem informasi adalah kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas orang yang menggunakannya untuk membantu operasi dan manajemen. Istilah "sistem informasi" sering digunakan secara luas untuk merujuk pada interaksi orang-orang, proses algoritmik, teknologi, dan data. Dua faktor menyebabkan informasi menjadi sumber daya utama bagi manajer yang dapat dikelola:³

1. Kegiatan bisnis semakin kompleks.
2. Kemampuan komputer semakin baik.

Manajer harus memastikan bahwa sumber daya ini digunakan dengan baik. Manajer harus menghilangkan data yang tidak berguna dan menggantinya dengan informasi yang lebih baru setelah mengumpulkan dan memproses data menjadi informasi yang berguna. Untuk alasan berikut, pentingnya manajemen informasi bagi bisnis:³

1. Kegiatan bisnis semakin kompleks karena pengaruh ekonomi internasional, seperti gejolak inflasi, persaingan global, batas waktu yang singkat, dan kendala sosial.
2. Kemampuan komputer yang semakin baik.

Dalam lingkungan bisnis yang semakin kompetitif, perusahaan harus menggunakan strategi usaha yang tepat untuk memenangkan atau bertahan dalam persaingan. Untuk mempertahankan keunggulan jangka panjang dalam persaingan bisnis, perusahaan modern harus berfokus pada pasar dan konsumen. Dengan mempertimbangkan kepuasan pelanggan, perusahaan harus berkonsentrasi pada

SISTEM INFORMASI MANAJEMEN UNTUK MENGOPTIMALKAN PROSES BISNIS

komponen kinerjanya. Saat ini, sistem informasi manajemen bertanggung jawab secara strategis untuk melawan persaingan bebas. Di mana sistem informasi dan teknologi informasi dikombinasikan dengan elemen lain seperti struktur organisasi, sumber daya manusia, manajemen, budaya organisasi, dan proses dan prosedur lainnya untuk membuat sistem informasi manajemen yang baik sangat penting untuk keberhasilan bisnis.⁴

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan fenomena yang terjadi dalam penggunaan Sistem Informasi Manajemen (SIM) untuk mengoptimalkan proses bisnis di perusahaan. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengamati dan mendeskripsikan peran SIM dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan secara detail. Selain itu, metode deskriptif juga memungkinkan penulis untuk memberikan data-data yang relevan melalui data sekunder yang diperoleh melalui tinjauan literatur dari sumber yang relevan seperti jurnal akademis, laporan perusahaan, buku, *white paper*, dan publikasi terkait arsitektur perusahaan dan transformasi digital, seperti mengoptimalkan bisnis yang digunakan dalam pengelolaan referensi, sehingga pembaca akan lebih mudah memahami konsep yang dijelaskan.

Dengan demikian, metode deskriptif sangat cocok untuk menjelaskan fenomena atau peristiwa yang terjadi secara sistematis dan terperinci seperti dalam artikel tentang manajemen referensi pada penulisan karya ilmiah.

Adapun metode yang digunakan untuk membuat artikel ini adalah sebagai berikut:

1. Cari situs web untuk perangkat lunak yang Anda cari. Pengumpulan data juga dilakukan dengan mengunduh perangkat lunak dan mengambil sumber data dari perangkat lunak tersebut.
2. Kumpulkan dan gabungkan beberapa majalah untuk referensi saat membuat artikel ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini memuat proses pengumpulan data, rentang waktu dan lokasi penelitian, dan hasil analisis data (yang dapat didukung dengan ilustrasi dalam bentuk tabel atau gambar, bukan data mentah, serta bukan dalam bentuk *printscreen* hasil analisis), ulasan

tentang keterkaitan antara hasil dan konsep dasar, dan atau hasil pengujian hipotesis (jika ada), serta kesesuaian atau pertentangan dengan hasil penelitian sebelumnya, beserta interpretasinya masing-masing. Bagian ini juga dapat memuat implikasi hasil penelitian, baik secara teoritis maupun terapan. Setiap gambar dan tabel yang digunakan harus diacu dan diberikan penjelasan di dalam teks, serta diberikan penomoran dan sumber acuan. Berikut ini diberikan contoh tata cara penulisan subjudul, sub-subjudul, sub-sub-subjdul, dan seterusnya.

Perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, dan pengarahan adalah semua elemen yang membentuk manajemen organisasi. Meskipun demikian, informasi yang dimiliki oleh sebuah organisasi adalah informasi yang telah diproses sehingga memiliki nilai dan penting bagi organisasi tersebut. Sistem yang mengolah dan mengorganisasikan data dan informasi disebut Sistem Informasi Manajemen (SIM). SIM membantu organisasi melakukan tugasnya. Menurut pendapat yang berbeda sistem informasi manajemen (SIM) adalah sistem perencanaan bagian dari pengendalian internal perusahaan. SIM menangani masalah seperti biaya produk, layanan, atau strategi bisnis dengan menggunakan manusia, dokumen, teknologi, dan prosedur akuntansi manajemen. Secara akademis, istilah ini biasanya digunakan untuk merujuk pada kelompok metode manajemen informasi yang berkaitan dengan dukungan atau otomasi pengambilan keputusan manusia, seperti sistem informasi eksekutif, sistem pakar, dan sistem pendukung keputusan.⁵ Dalam konteks akademik, efektivitas dan efisiensi proses bisnis sangat dihargai. Alat yang tak ternilai untuk mencapai tujuan ini adalah SIM, yang berfungsi sebagai penghubung utama dalam mengelola informasi dan operasi bisnis. Integrasi SIM merujuk pada upaya menggabungkan berbagai sistem, data, dan operasi bisnis ke dalam ekosistem teknologi yang selaras, yang memungkinkan alur kerja yang lebih lancar, pengambilan keputusan yang lebih akurat, dan pengelolaan sumber daya yang lebih efisien.

Sistem adalah kumpulan prosedur yang dimaksudkan untuk menyelesaikan tugas tertentu. Manajemen adalah seni dan ilmu mengelola sesuatu. Dalam manajemen, pendekatan seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian biasanya digunakan.⁶ Sistem informasi manajemen sangat penting bagi perusahaan karena dapat menghadapi masalah dalam mengelola operasi perusahaan dengan baik. Sistem Informasi Manajemen atau SIM, membantu bisnis mengintegrasikan dan

SISTEM INFORMASI MANAJEMEN UNTUK MENGOPTIMALKAN PROSES BISNIS

mengelola data dari berbagai departemen dan fungsi. Adanya sistem yang terpusat memungkinkan berbagai pihak yang berkepentingan untuk dengan mudah dan cepat mengakses data. Hal ini mengurangi ketergantungan pada proses manual dan memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih baik yang didasarkan pada data *real-time* yang akurat.⁷ Bisnis telah melihat banyak manfaat dari penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM), terutama dalam meningkatkan efisiensi operasional. Sebagai hasil dari inovasi teknologi, globalisasi, dan pertumbuhan ekonomi berbasis informasi, penelitian Nugroho (2024) menunjukkan bahwa SIM telah menjadi komponen penting dalam operasi bisnis di Indonesia.

Penelitian ini menekankan betapa pentingnya fleksibilitas dalam pola, struktur, dan karakteristik SIM untuk mengikuti perubahan teknologi dan pasar karena SIM tidak hanya berfungsi sebagai alat pemrosesan data tetapi juga sebagai sistem pendukung keputusan yang penting untuk lingkungan bisnis yang selalu berubah.⁸ SIM adalah implementasi sistem informasi organisasi untuk memenuhi kebutuhan informasi di semua tingkat manajemen organisasi. Meskipun SIM memerlukan manajemen yang baik untuk memastikan bahwa ia bekerja dengan baik, fokus utamanya adalah pada sistem itu sendiri. Struktur SIM dapat digambarkan sebagai piramida, dengan tingkat terendah melakukan pemrosesan transaksi dan menyajikan status dan informasi dasar. Karakteristik Sistem Informasi Manajemen, yaitu:⁹

1. Semua organisasi memiliki data mereka sendiri, dan sistem informasi manajemen memiliki tanggung jawab penuh atas aliran data mereka.
2. Pada umumnya, sistem informasi manajemen tidak dapat menganalisis masalah yang sangat kompleks.
3. Untuk menilai kemajuan organisasi di masa mendatang, sistem informasi manajemen memerlukan dukungan yang kuat dan berkelanjutan.
4. Sistem informasi manajemen biasanya berfokus pada masa lalu daripada masa depan.
5. Data yang diterima sistem informasi manajemen lebih sering berasal dari dalam organisasi daripada dari sumber luar.

Manfaat Utama Sistem Informasi Manajemen

1. Peran Sistem Informasi Dalam Pengambilan Keputusan

Penetapan kebijakan adalah salah satu tugas kepemimpinan yang paling penting. Tugas penetapan kebijakan membutuhkan sebagian besar waktu, perhatian, dan tenaga pemimpin. Seseorang memiliki lebih banyak tanggung jawab untuk membuat keputusan ketika mereka berada di atas tangga kepemimpinan organisasi. Sikap dan perilaku pengikut dipengaruhi secara signifikan oleh tindakan dan keputusan pemimpin. Ada kemungkinan bahwa pengambilan keputusan adalah hasil dari proses pemecahan masalah, yaitu menemukan jawaban atas pertanyaan yang muncul dalam konteks situasi tertentu. Proses pemecahan masalah melibatkan mengakhiri proses berpikir tentang suatu masalah atau situasi tertentu dan memilih salah satu dari banyak pilihan yang tersedia. Hasil dari proses ini adalah keputusan yang akan dilakukan. Menurut Syamsi (1995:13), elemen yang harus dipertimbangkan selama proses penetapan keputusan adalah sebagai berikut:⁹

- a. Fungsi penetapan keputusan, yang melibatkan memperoleh pemahaman awal tentang keinginan yang diharapkan melalui penetapan keputusan.
- b. Identifikasi alternatif-alternatif keputusan untuk menyelesaikan masalah. Ini termasuk membuat daftar pilihan tindakan yang memungkinkan Anda memilih salah satu untuk menyelesaikan masalah.
- c. Perhitungan mengenai elemen-elemen yang tidak jelas atau di luar kendali manusia, seperti peristiwa yang tidak dapat diprediksi.

2. Peningkatan Layanan Pelanggan

Menurut penelitian, SIM memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan dalam lima dimensi:¹

- a. Keandalan: SIM membantu bisnis memastikan bahwa layanan pelanggan konsisten dan dapat diandalkan dengan mengotomatisasi proses pelayanan, memberi pelanggan akses mudah ke informasi, dan melacak kinerja pelayanan secara berkala.
- b. Daya Tanggap: SIM membantu bisnis mengatasi keluhan dan permintaan pelanggan dengan cepat. Ini dapat dicapai dengan menerapkan sistem manajemen keluhan yang efektif dan menyediakan kanal komunikasi yang mudah diakses, seperti live chat, email, dan media sosial.

SISTEM INFORMASI MANAJEMEN UNTUK MENGOPTIMALKAN PROSES BISNIS

- c. Jaminan: SIM membangun kepercayaan pelanggan dengan memberikan jaminan kualitas layanan melalui pelatihan yang memadai bagi staf, standar pelayanan yang jelas, dan program kompensasi untuk pelanggan yang tidak puas.
- d. Empati: SIM membantu bisnis memahami kebutuhan dan perasaan pelanggan dengan lebih baik melalui analisis data interaksi pelanggan, seperti survei dan ulasan, dan pelatihan empati untuk karyawan layanan pelanggan.
- e. Wujud: SIM membangun citra positif tentang perusahaan. Hal ini dapat dicapai dengan memiliki situs web yang menarik dan informatif serta menerapkan standar pelayanan pelanggan yang tinggi di semua titik kontak dengan pelanggan.

Tantangan Dalam Implementasi Sistem Informasi Manajemen

Menurut Davis (1992, hal. 4), ide tentang sistem terpadu atau terintegrasi didasarkan pada gagasan bahwa data harus diproses dan diintegrasikan. Dengan data base digunakan, integrasi data dapat dilakukan. Namun, Menurut Kountur (1996, hal.11), sistem terintegrasi adalah sistem pengolahan data yang terpusat di mana berbagai orang secara bersamaan dapat mengakses data di suatu pusat penyimpanan data.¹ Perencanaan sistem secara menyeluruh sangat penting untuk mencapai pengolahan yang terpadu. Sistem informasi biasanya dibangun sebagai gabungan beberapa subsistem daripada satu sistem. Sistem ini dapat dibuat menjadi sebuah komputer pusat besar atau jaringan kerja yang terdiri dari sejumlah computer kecil. Ide utamanya ialah kombinasi yang merencanakan berbagai aplikasi bermanfaat. Meskipun ada banyak keuntungan yang dapat diperoleh dari SIM, implementasinya seringkali menghadapi banyak masalah. Heeks (2006) mencatat beberapa tantangan utama. Ini termasuk biaya tinggi, penolakan karyawan, dan kesulitan mengintegrasikan sistem baru dengan sistem yang sudah ada. Oleh karena itu, untuk mengatasi tantangan ini, memiliki strategi manajemen yang baik dan pelatihan karyawan sangat penting.¹⁰

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari pembahasan yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Manajemen (SIM) memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung operasional bisnis dan pengambilan keputusan dalam organisasi. Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah menciptakan sebuah lingkungan yang mengharuskan

perusahaan untuk mengoptimalkan penggunaan SIM guna tetap kompetitif di pasar yang semakin dinamis dan kompleks. SIM tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk memproses data, tetapi juga sebagai sistem pendukung keputusan yang membantu organisasi dalam merencanakan, mengorganisasi, dan mengendalikan berbagai aspek operasional dan manajerial.

Pentingnya SIM dalam bisnis dapat dilihat dari kemampuannya dalam meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat pengambilan keputusan, serta memberikan dasar yang lebih kuat dalam perencanaan dan strategi bisnis. Selain itu, SIM juga berkontribusi besar dalam meningkatkan layanan pelanggan dengan memberikan informasi yang lebih akurat dan cepat, yang pada gilirannya dapat memperbaiki pengalaman pelanggan dan membangun kepercayaan terhadap perusahaan.

Namun, implementasi SIM tidak terlepas dari tantangan, seperti biaya tinggi, resistensi dari karyawan, serta kesulitan dalam mengintegrasikan sistem baru dengan sistem yang sudah ada. Oleh karena itu, perencanaan yang matang, strategi manajemen yang tepat, dan pelatihan bagi karyawan menjadi faktor kunci untuk mengatasi tantangan tersebut dan memastikan keberhasilan implementasi SIM di perusahaan.

Secara keseluruhan, SIM merupakan salah satu elemen kunci dalam pengelolaan informasi yang efisien dan efektif dalam perusahaan, dan sangat mendukung keberhasilan organisasi dalam menghadapi tantangan kompetisi di era digital yang semakin berkembang. Dengan demikian, perusahaan harus terus mengembangkan dan memodernisasi SIM mereka agar dapat beradaptasi dengan perubahan teknologi dan kebutuhan pasar yang terus berubah.

DAFTAR REFERENSI

- Abdul Kadir. Peranan brainware dalam sistem informasi manajemen jurnal ekonomi dan manajemen sistem informasi. *Sist Inf.* 2018;1(September):60-69. doi:10.31933/JEMSI
- Akbar R, Irwan Padli Nasution M. Peran Sistem Informasi Dalam Mengambil Keputusan. *JoSES J Sharia Econ Sch.* 2023;1(3):1-4. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10276994>
- Alacsel S. Penerapan Sistem Informasi Manajemen pada PT. Prima Indonesia Logistik. *Akad J Mhs Humanis.* 2024;4(1):122-131. doi:10.37481/jmh.v4i1.719

SISTEM INFORMASI MANAJEMEN UNTUK MENGOPTIMALKAN PROSES BISNIS

- Balqis Humaira, Rayyan Firdaus. Meningkatkan Pelayanan Pelanggan dengan Sistem Informasi Manajemen: Membangun Loyalitas dan Keunggulan Kompetitif. *J Manaj Kewirausahaan dan Teknol.* 2024;1(2):116-120. doi:10.61132/jumaket.v1i2.200
- Indriani Azzahra, Rayyan Firdaus. Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Efisiensi Perusahaan. *J Manuhara Pus Penelit Ilmu Manaj dan Bisnis.* 2024;2(3):239-242. doi:10.61132/manuhara.v2i3.1040
- Mawardi T, Ikasari IH. Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional pada Perusahaan Skala Menengah. ... *Artif Intell dan Sist*2023;1(1):135-139.
<http://jurnalmahasiswa.com/index.php/aidanspk/article/view/294%0Ahttp://jurnalmahasiswa.com/index.php/aidanspk/article/download/294/197>
- Murni Y. *Sistem Informasi Manajemen Mengelola Lembaga Pendidikan.*; 2021.
http://repository.iaincurup.ac.id/id/eprint/546%0Ahttp://repository.iaincurup.ac.id/546/1/BUKU_SIM_REFERENSI.pdf.
- Rahayu S, Diana Y. Sistem Informasi Manajemen. *Angew Chemie Int Ed* 6(11), 951–952. Published online 2023:22-31.
- Wijoyo A, Komarudin A, Shaumi MA, S MBW, F RA. Optimisasi Proses Bisnis melalui Sistem Informasi Manajemen Terintegrasi. *TEKNOBIS Teknol Bisnis Dan Pendidik.* 2024;1(6):476-479.
- Wijoyo H. *Sistem Informasi Manajemen.*; 2021.
<https://ojs.stmikdharmapalariau.ac.id/index.php/repository/article/view/590/340>