

# EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN PADA PT. ANGKASA CITRA SARANA MEDAN

Oleh :

*Erni S.*

No. Stb. : 97 830 0313



JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
M E D A N  
2 0 0 1

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 26/1/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repository.uma.ac.id)26/1/24

**Judul Skripsi** : **EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN PADA PT. ANGKASA CITRA SARANA MEDAN**

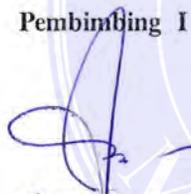
**Nama Mahasiswa** : *Erni S.*

**No. Stambuk** : 97 830 0313

**J u r u s a n** : Manajemen

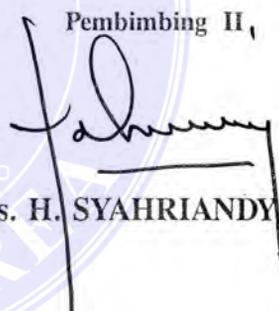
Menyetujui :  
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



( Drs. H. JHON HARDY, MSi )

Pembimbing II,



( Drs. H. SYAHRIANDY MSi )

Mengetahui :

Ketua Jurusan



( Drs. MUSLIM WIJAYA, MSi )

D e k a n



( Drs. RASDIANTO, MS, Ak )

UNIVERSITAS MEDAN AREA Tanggal Lulus : 8 September 2001

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 26/1/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

## RINGKASAN

ERNI SITOANG, “EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN PADA PT. ANGKASA CITRA SARANA MEDAN.

(Drs. H. John Hardy MSi Selaku Pembimbing I, Drs. H. Syahriandy Msi Selaku Pembimbing II).

PT Angkasa Citra Sarana Medan adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa catering untuk kebutuhan jasa penerbangan Garuda. Masalah yang dihadapi : Sistem informasi manajemen yang diterapkan belum dapat memberikan hasil yang memuaskan dalam proses pengambilan keputusan.

Hipotesis sebagai berikut : Jika sistem informasi manajemen yang diterapkan sesuai dengan ketentuan yang ada, maka pengambilan keputusan dapat memberikan hasil yang memuaskan.

### A. Kesimpulan

- 1.. Di dalam struktur informasi manajemen yang diterapkan di perusahaan ini arus informasi yang masuk terdiri dari dua garis yaitu dari atasan dan dari bawahan.
2. Di dalam menanggapi masalah yang timbul di setiap departemen, maka manager pada setiap bagian akan lebih dahulu menyelesaikan masalah yang ada dengan maksud dapat mengatasi masalah secara lebih dini dan untuk itu sistem informasi manajemen sangat dibutuhkan. Jika ia tidak

dapat menyelesaikan masalah tersebut maka akan diserahkan kepada atasannya.

3. Bahwa sistem informasi manajemen yang diterapkan belum terlaksana sepenuhnya secara efisien dan efektif di dalam mempercepat kemampuan perusahaan dalam pengambilan keputusan.
4. Kebijakan pimpinan yang tidak hanya mengambil keputusan secara sepihak tanpa bantuan masing-masing bagian.
5. Kebijakan pimpinan didalam menanggapi berbagai masalah lebih menekankan pada kepentingan perusahaan.

## **B. Saran**

Saran penulis sehubungan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penerapan sistem informasi manajemen perlu diarahkan lebih baik sehingga setiap departemen mampu mengatasi masalah yang timbul secara sendiri-sendiri secara dini.
2. Sebaiknya dilakukan pemberian wewenang kepada Kepala Bagian dalam mengatasi masalah yang ada di bagiannya.
3. Sebaiknya mampu tercipta pelaksanaan sistem informasi manajemen yang efisien dan efektif yang justru mendorong tercapainya tujuan perusahaan.
4. Sudah selayaknya pimpinan perusahaan dalam hal ini pimpinan mempunyai seorang penasehat untuk membantunya dalam pengambilan keputusan.

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, yang senantiasa memberikan berkat, nikmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area, Medan.

Pada kesempatan ini juga penulis mengucapkan rasa terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Drs. Rasdianto, MS, Ak Selaku Ketua Meja Hijau dan Dekan Pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area, Medan.
2. Bapak H. Drs. H. John Hardy Msi Selaku Pembimbing I, yang telah membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini.
3. Bapak Drs. H. Syahriandy MSi Selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan bantuan moril serta dorongan sepenuhnya untuk dapat selesainya penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dra. Yenni Rio Rita Siregar Selaku Sekretaris Meja Hijau yang telah memberikan bantuan dan perhatian kepada penulis hingga selesainya skripsi ini.
5. Bapak Pimpinan beserta karyawan PT. Angkasa Citra Sarana Medan yang telah membantu penulis dalam perolehan data dan izin untuk melakukan penelitian untuk penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf pengajar dan Staf Administrasi pada Fakultas Ekonomi

Medan Area yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 26/1/24

7. Kepada Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang telah banyak berkorban baik moril maupun materil hingga selesainya penulis menyelesaikan study di Universitas Medan Area.
8. Rekan-Rekan Mahasiswa yang turut memberikan saran dan bimbingan serta teman-teman yang banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap, kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang memerlukannya.



Medan,

2001.

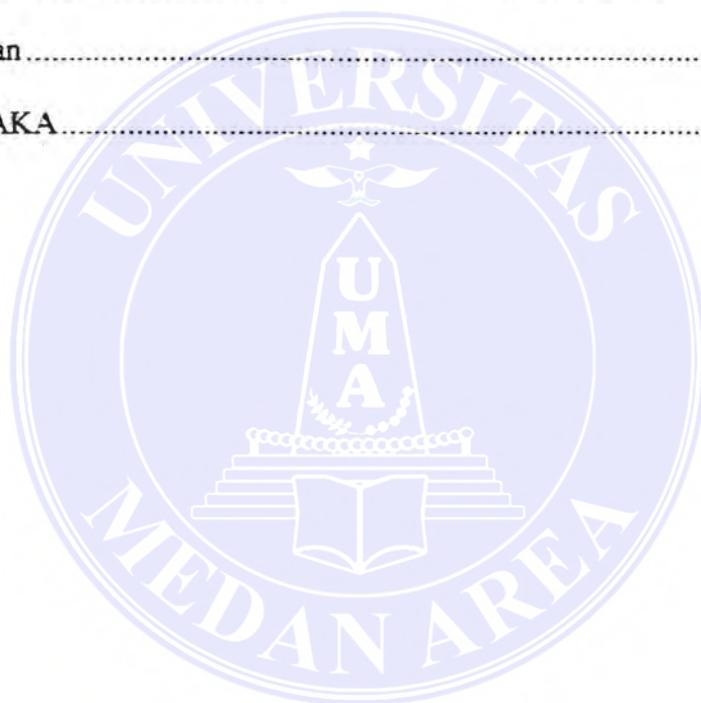
Penulis,

ERNI SITO HANG

## DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN .....	
KATA PENGANTAR .....	
DAFTAR ISI .....	
DAFTAR GAMBAR .....	
BAB I: PENDAHULUAN .....	1
A. Alasan Pemilihan Judul .....	1
B. Perumusan Masalah .....	2
C. Hipotesis .....	2
D. Luas dan Tujuan Penelitian .....	2
E. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data .....	3
F. Metode Analisis Data .....	4
BAB II: LANDASAN TEORITIS .....	6
A. Pengertian dan Arti Pentingnya Sistem Informasi Manajemen .....	6
B. Struktur Informasi Manajemen .....	12
C. Peralatan Pendukung Dalam Sistem Informasi Manajemen .....	14
D. Pengertian dan Prinsip-prinsip Keputusan .....	15
E. Hubungan SIM dan Pengambilan Keputusan .....	20
BAB III : PT. ANGKASA CITRA SARANA MEDAN .....	24
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	24

B. Struktur Informasi Manajemen .....	34
C. Penerapan Sistem Informasi Manajemen .....	36
D. Proses Pengambilan Keputusan .....	43
E. Hambatan-hambatan Yang Dihadapi .....	46
<b>BAB IV : ANALISIS DAN EVALUASI .....</b>	<b>47</b>
<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>52</b>
A. Kesimpulan .....	52
B. Saran .....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>55</b>



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Alasan Pemilihan Judul

Setiap perusahaan dalam melaksanakan kegiatannya mempunyai tujuan pokok yaitu memperoleh sejumlah laba tertentu dalam suatu periode tertentu serta kelangsungan hidup yang semakin berkembang dari periode ke periode berikutnya. Pelaksanaan aktivitas ini tidak terlepas dari pihak manajemen perusahaan yang selalu mengumpulkan data yang dapat dipergunakan sebagai dasar untuk merencanakan tujuan perusahaan di masa yang akan datang. Dalam usaha mengumpulkan dan mengolah data dibutuhkan suatu sistem tertentu yang sering disebut dengan "Sistem Informasi Manajemen".

Sistem Informasi Manajemen adalah merupakan suatu sistem pengolahan data yang dibutuhkan manajemen dalam pengambilan keputusan. Dengan diterapkannya sistem informasi manajemen dalam perusahaan dapat mempercepat dan memperlancar pihak manajemen dalam rangka pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan yang tepat akan menunjang keberhasilan perusahaan. Dengan perkataan lain sistem informasi manajemen yang baik menjamin terselenggaranya aktivitas yang efektif dan efisien.

Mengingat pentingnya informasi dalam usaha menunjang pengambilan keputusan yang tepat, maka penulis merasa tertarik meneliti lebih lanjut, dan menungkannya dalam tulisan ilmiah dengan judul : "Efektivitas Sistem

Informasi Manajemen Dalam Pengambilan Keputusan Pada PT. Angkasa Citra Sarana Medan.

## B. Perumusan Masalah

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang dilakukan ditemukan adanya masalah, yang dapat dirumuskan sebagai berikut : Sistem informasi manajemen yang diterapkan belum dapat memberikan hasil yang memuaskan dalam proses pengambilan keputusan.

## C. Hipotesis

“Hipotesis adalah suatu proporsi, kondisi atau prinsip yang untuk sementara waktu dianggap benar barangkali tanpa keyakinan, agar supaya dapat ditarik suatu konsekuensi logis dan dengan cara ini kemudian diadakan pengujian (testing) tentang kebenarannya dengan menggunakan data empiris (emperical data) hasil penelitian”.<sup>1)</sup>

Berdasarkan masalah yang dihadapi perusahaan maka penulis mengemukakan hipotesis sebagai berikut : Jika sistem informasi manajemen yang diterapkan sesuai dengan ketentuan yang ada, maka pengambilan keputusan dapat memberikan hasil yang memuaskan.

## D. Luas dan Tujuan Penelitian

Karena keterbatasan waktu, biaya dan kemampuan penulis, maka penelitian dibatasi hanya dilakukan yang berhubungan dengan sistem informasi manajemen pada PT Angkasa Citra Sarana Medan.

---

1) J. Supranto, Metode Riset dan Aplikasinya Dalam Pemasaran, Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta, 1991, hal 52.

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui penerapan sistem informasi manajemen pada PT. Angkasa Citra Sarana Medan, yang selanjutnya akan menganalisa serta mengevaluasinya dengan membandingkan landasan teoritisnya.
- b. Untuk mengetahui sejauh mana sistem informasi manajemen tersebut dapat memberikan sumbangan dalam proses pengambilan keputusan yang dilakukan pihak manajemen.
- c. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam menerapkan sistem informasi manajemen sehingga dapat memberikan saran yang konstruktif.
- d. Sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Sarjana Ekonomi di Universitas Medan Area.

#### **E. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data**

Metode penelitian yang dipergunakan dalam hal ini dapat diartikan sebagai cara untuk mendapatkan data yang diperlukan, yang dilakukan secara berencana, sistematis dan mengikuti konsep ilmiah. Berencana artinya dilaksanakan dengan adanya unsur kesengajaan yang sebelumnya telah diperkirakan langkah-langkah pelaksanaannya. Sistematis berarti dilaksanakan menurut pola tertentu dari yang paling sederhana sampai yang komplek agar tercapai tujuan secara efisien dan efektif. Mengikuti konsep ilmiah artinya mulai dari awal sampai akhir mengikuti cara-cara tertentu dalam prinsip memperoleh ilmu pengetahuan. Dalam penulisan skripsi ini penulis mengadakan penelitian dengan metode :

### 1. Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Pengumpulan data yang bersifat teoritis yaitu melalui literatur maupun buku-buku ilmiah lainnya yang berhubungan dengan penelitian. Data ini diperlukan sebagai data pembandingan dalam melaksanakan penelitian lapangan.

### 2. Riset lapangan (*Field Research*)

Penelitian ini dilakukan dengan mengadakan peninjauan langsung ke objek penelitian yang objektif.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu :

- a. Pengamatan (*Observasi*) yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti.
- b. Wawancara (*Interview*) yaitu merupakan tanya jawab yang dilakukan langsung dengan staf yang dapat memberikan keterangan yang relevan dengan masalah yang diteliti pada PT. Angkasa Citra Sarana Medan.
- c. Memberiakan/menyebarkan daftar pertanyaan, yaitu daftar pertanyaan disebarkan pada pegawai perusahaan dengan maksud memperkuat data-data yang telah diperoleh melalui wawancara dan observasi.

## F. Metode Analisa

Adapun metode yang digunakan untuk menganalisis data :

1. Metode Analisis Deskriptif, yaitu metode analisa yang dimulai dengan pengumpulan data, menyusun, mengklasifikasikannya, menganalisa kemudian menafsirnya sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai fakta yang terdapat di lapangan.

2. Metode Analisis Deduktif, yaitu metode analisa yang bertolak dari kesimpulan umum yang berlaku menurut teori yang diterima secara umum kemudian membandingkannya dengan fakta sebagai kenyataan yang khusus, sehingga diperoleh penyimpangan maupun penyesuaian antara keduanya.

Dari hasil kedua analisa tersebut, selanjutnya penulis menarik kesimpulan serta menyusun saran yang mungkin bermanfaat bagi perusahaan tersebut.



## BAB II

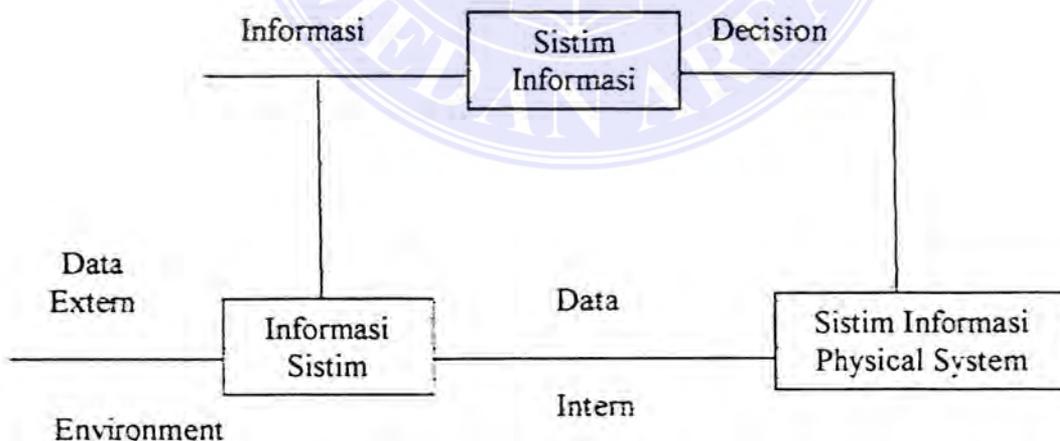
### LANDASAN TEORITIS

#### A. Pengertian, dan Arti Pentingnya Sistem Informasi Manajemen

Untuk membahas lebih luas mengenai sistem informasi manajemen tentu pembahasan tidak dapat terlepas dari 3 variabel yang terdapat dalam sistem informasi manajemen itu sendiri. Adapun ketiga variabel yang dimaksud adalah :

- a. Sistem
- b. Informasi
- c. Manajemen

GAMBAR 1  
SISTEM INFORMASI MANAJEMEN



Sumber :Gordon B.Davis, Management Information System, (Sistem Informasi Manajemen),  
Terjemahan Andreas S. Aliwardan, Cetakan dan Binaman Presindo, Jakarta 1995, hal.40

### a. Sistem

"Suatu sistem adalah suatu kebulatan yang kompleks atau terorganisir, suatu himpunan atau perpaduan hal-hal atau bagian-bagian yang membentuk suatu kebulatan yang kompleks atau utuh ".<sup>2)</sup>

"Sebuah sistem terdiri dari bagian-bagian yang saling berkaitan yang beroperasi bersama untuk mencapai beberapa sasaran atau maksud." <sup>3)</sup>

Sistem adalah setiap usaha yang terdiri atas objek-objek, atau unsur-unsur, atau komponen yang bertata-kaitan dan bertata hubungan satu sama lain sedemikian rupa sehingga unsur-unsur tersebut merupakan suatu kesatuan pemrosesan atau pengolahan yang tertentu ".<sup>4)</sup>

### b. Informasi

Untuk memberikan lebih jelas pengertian tentang informasi maka penulis, lebih dahulu menekankan perbedaan konseptual yang prinsipil tentang data dan informasi.

---

<sup>2)</sup> Tatang M. Amarin, Pokok-Pokok Teori Sistem, CV Rajawali, Jakarta 1992, hal. 10.

<sup>3)</sup> William S. Davis, Information Processing System, Sistem Pengelolaan Informasi, Terjemahan John. B. Pasaribu, Edisi Kedua, Erlangga, Jakarta 1995, hal. 66.

<sup>4)</sup> Hendry, K. Lucas Jr. Design Analysis and Implementation Information System, Analisis Desain dan Implementasi Sistem Informasi, Terjemahan Abdul Basith, Cetakan Ketiga, Erlangga, Jakarta, 1995, hal. 47.

"Informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam mengambil keputusan saat ini dan saat mendatang".<sup>5)</sup>

Data adalah merupakan bahan-bahan yang belum diolah dan juga belum mempunyai nilai serta tidak mempunyai hubungan dengan persoalan-persoalan yang dihadapi perusahaan dalam rangka pengambilan keputusan.

### c. Manajemen

"Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumber daya, terutama sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu".<sup>6)</sup>

"Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber - sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan ".<sup>7)</sup>

Manajemen sebagai seni mengandung kemampuan atau keterampilan pribadi. Manajemen sebagai proses adalah cara sistematis untuk melakukan pekerjaan. Proses tersebut terdiri dari kegiatan-kegiatan manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan.

---

<sup>5)</sup> Gordon B. Davis, Sistem Informasi Manajemen. Terjemahan Andreas S. Aliwardan, Cetkakan Kedua, LPPM, dan Pustaka Binaman Presindo, Jakarta, 1995, hal. 28.

<sup>6)</sup> T. Hani Handoko, Manajemen. Edisi Kedua, BPFE, Yogyakarta, 1995, hal. 11.

<sup>7)</sup> Ibid hal. 16

Berikut diberikan pengertian SIM :

Sistem Informasi Manajemen adalah jaringan prosedur pengolahan data yang dikembangkan dalam suatu organisasi dan disatukan apabila dipandang perlu, dengan maksud memberikan data kepada manajer setiap waktu diperlukan, baik data yang bersifat intern maupun yang bersifat ekstern, untuk dasar pengambilan keputusan dalam rangka mencapai tujuan organisasi. <sup>8)</sup>

“Sistem informasi manajemen adalah seperangkat elemen yang membentuk kegiatan atau suatu prosedur/bagian pengolahan yang mencari suatu tujuan-tujuan bersama dengan mengoperasikan data atau barang-barang pada waktu rujukan tertentu untuk menghasilkan informasi atau barang”. <sup>9)</sup>

Pentingnya sistem informasi manajemen adalah untuk membantu pihak pemakai informasi untuk menjalankan fungsinya dengan menyediakan dan menghasilkan informasi untuk mengurangi ketidak pastian dan ketidak tahuan tentang masalah-masalah yang dihadapi manajemen perusahaan.

Sistem informasi manajemen merupakan suatu prosedur, pengolahan data yang dikembangkan dalam suatu organisasi dan disatukan apabila dipandang perlu dengan maksud memberikan informasi kepada manajemen setiap waktu diperlukan. Fungsi utama dari sistem informasi manajemen ini yaitu meningkatkan pengetahuan dan mengurangi ketidak pastian dan keragu-raguan di dalam pengambilan keputusan tentang masalah yang dihadapi perusahaan.

Selain fungsi utama ini, sistem informasi manajemen juga mempunyai fungsi lain yaitu :

---

<sup>8)</sup> Mockijat. Pengantar Sistem Informasi Manajemen. Cetakan Keempat, Remadja Karya, Bandung, 1993, hal. 16.

<sup>9)</sup> Robert. G. Murdick, Sistem Informasi Manajemen Untuk Manajemen Modern. Edisi Ketiga, Penerbit Erlangga, Jakarta, 1992, hal. 6.

- "a. Pengolahan transaksi
- b. Perencanaan operasional
- c. Perencanaan teknis
- d. Perencanaan strategis".<sup>10)</sup>

Pada tahap pengolahan transaksi ini, maka kegiatan pertama ini sistem informasi manajemen akan menyajikan informasi untuk fungsi pengolahan transaksi, penjelasan mengenai jenis dan sifat transaksi dan lain sebagainya. Kegiatan berikutnya SIM akan menyajikan informasi guna mendukung kegiatan operasional sehari-hari. Dalam perencanaan teknis, maka SIM akan menyajikan informasi untuk mengembangkan rencana-rencana taktis berupa rencana tahunan yang mendukung kegiatan operasional sehari-hari. Pada akhirnya dalam perencanaan strategis, maka SIM menyediakan informasi untuk penyusunan rencana strategis dan kebijakan-kebijakan perusahaan di masa yang akan datang.

Pentingnya sistem informasi manajemen dibagi dalam 2 kategori :

1. Manfaat tidak dapat dihitung ( Intangible Benefit )

Yaitu terdiri dari dua bagian yakni :

- a. Sistem informasi yang baik akan dapat meningkatkan penalaran dan pemahaman manajemen terutama tentang situasi yang dihadapi oleh perusahaan.
- b. Sistem informasi yang baik akan dapat menyempurnakan dan memperbaiki metode pengambilan keputusan.

<sup>10)</sup> Gordon B. Davis, *Op Cit*, hal. 2.

## 2. Manfaat dapat dihitung ( Tangible Benefit )

a. Tangible Benefit dapat diukur dengan angka-angka finansial yaitu :

### a). Tingkat persediaan bahan

Sistem informasi yang ada akan dapat memberikan penjelasan tentang produksi yaitu menyangkut : kebutuhan akan bahan baku, atau barang jadi, jumlah persediaan.

### b). Penentuan besarnya jumlah kredit yang di butuhkan

Jika dana yang dimiliki oleh perusahaan tidak cukup untuk operasional usaha maka pihak perusahaan akan melakukan kebijakan peminjaman kredit.

### c). Peningkatan penjualan

Dengan dimilikinya sistem informasi maka perusahaan akan mendapatkan dengan tepat mengenai peningkatan penjualannya secara jelas.

### d). Penghematan biaya pemeliharaan

Yaitu berupa biaya pemeliharaan mesin, biaya pemeliharaan bangunan, dan peralatan lainnya.

## b. Tangible Benefit yang sukar diukur dengan angka-angka meliputi :

### 1). Reaksi yang cepat

Sistem informasi yang baik jelas akan memberikan informasi yang lebih cepat dan lebih menguntungkan.

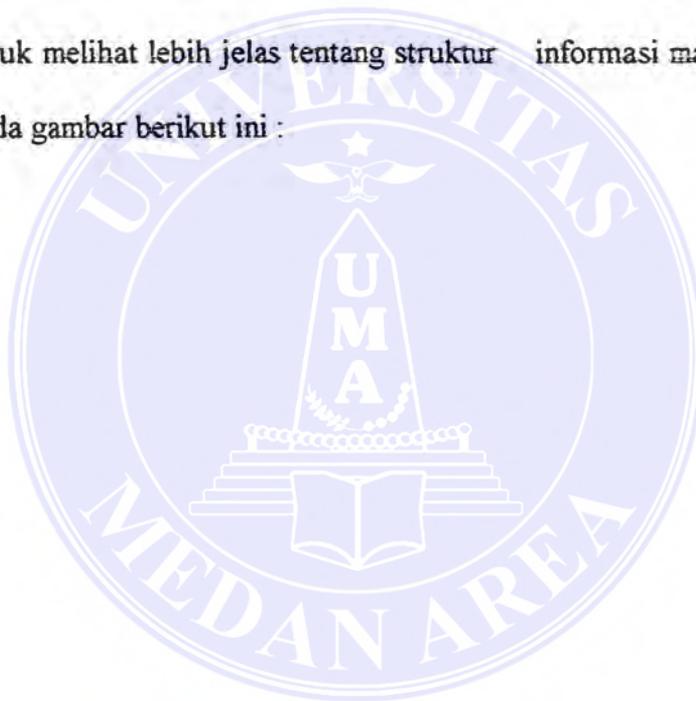
### 2). Perkiraan reaksi yang negatif dari lapangan yakni mengurangi tingkah laku perusahaan yang jelas kurang sesuai dengan kenyataan di lapangan.

## B. Struktur Informasi Manajemen

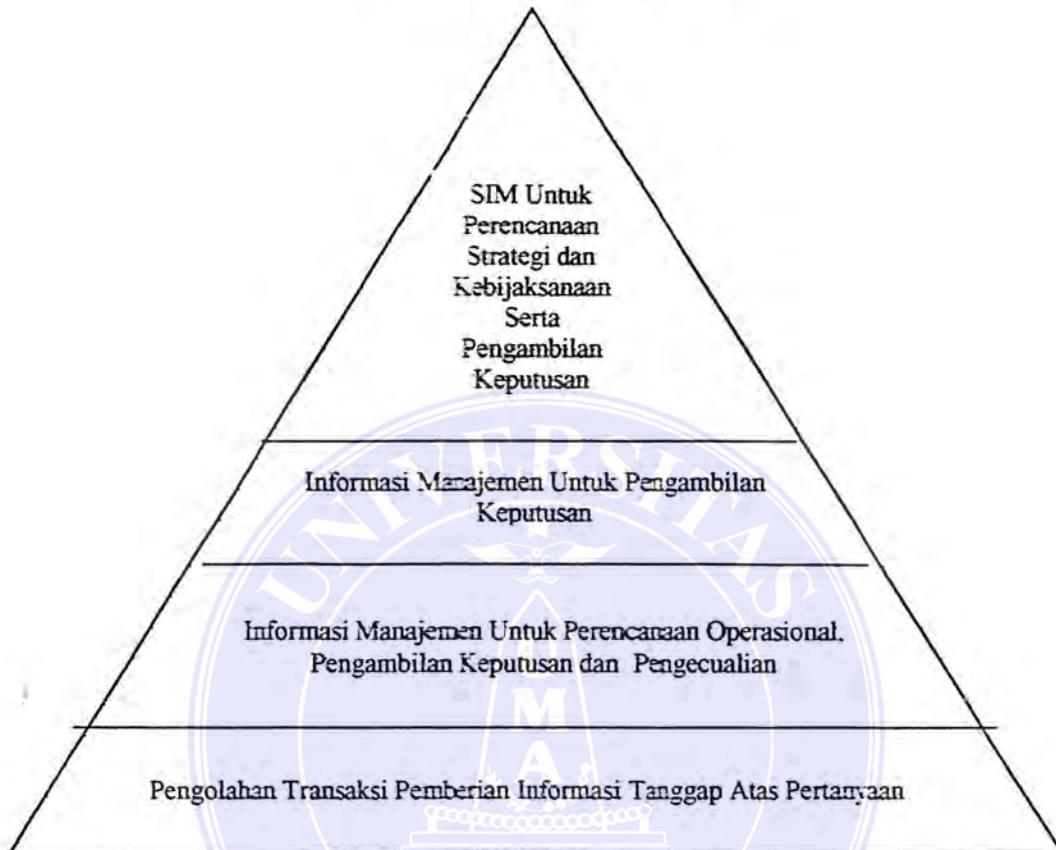
Informasi sangatlah penting bagi pimpinan perusahaan untuk membantu dalam pengambilan keputusannya. Tanpa informasi maka pelaksanaan atas pengambilan keputusan akan menjadi terganggu.

Di dalam informasi ini, tentu dimiliki suatu bagan struktur informasi yang mana dengan struktur itu sendiri akan diperoleh dengan jelas bagaimana informasi itu diperoleh oleh perusahaan dalam melakukan kegiatan usahanya.

Untuk melihat lebih jelas tentang struktur informasi manajemen, dapat dilihat pada gambar berikut ini :



**Gambar II**  
**Piramida Tingkat Dari SIM**



Sumber : Gordon B. Davis, Kerangka Dasar Sistem Informasi, PT Pustaka Binaman Presindo, Jakarta, 1993, hal. 12.

Pada lapisan paling bawah atas dasar sistem informasi manajemen menyajikan informasi untuk pengolahan transaksi, penjelasan status dan lain sebagainya. Lapisan seterusnya sistem informasi manajemen menyajikan sumber-sumber informasi di dalam mendukung operasi manajemen sehari-hari. Sedangkan pada lapisan ketiga menyajikan sumber daya informasi untuk membantu perencanaan taktis dan pengambilan keputusan untuk pengendalian manajemen.

Lapisan puncak menyajikan sumber daya informasi untuk mendukung perencanaan dan perumusan oleh tingkat puncak manajemen.

### **C. Peralatan Pendukung Dalam Sistem Informasi Manajemen**

Sebuah sistem informasi manajemen yang terpadu, apabila subsistem-subsistem yang ada dalam sistem informasi manajemen tersebut mempunyai hubungan satu dengan lainnya. Penggabungan beberapa subsistem akan mempermudah perencanaan sistem secara menyeluruh.

Management Informasi System harus dipandang sebagai total sistem dengan mana pimpinan organisasi akan mengetahui apakah unit-unit organisasi bekerja sebagaimana yang diharapkan.

Peralatan pendukung dalam sistem informasi manajemen sangat penting sekali dalam menyajikan data dan informasi yang diperlukan oleh pihak manajemen sehingga nantinya mampu untuk menyediakan data yang benar-benar akurat dan tepat waktu di dalam membantu pimpinan perusahaan mengambil keputusannya. Tanpa peralatan yang memadai maka upaya perolehan data dan informasi yang dibutuhkan dalam pengambilan keputusan tidak dapat dicapai maksimal.

Oleh karena itu meskipun masing-masing subsistem telah ada fungsionalisasinya dan apresialisasinya, namun keseluruhan subsistem tersebut harus bergerak satu arah sehingga pengawasan tiap-tiap subsistem dapat dilaksanakan dengan baik untuk tujuan yang telah ditetapkan.

## D. Pengertian dan Prinsip Keputusan

Sebelum membahas lebih luas mengenai prinsip keputusan ada baiknya jika berikut ini diberikan dahulu klasifikasi keputusan itu sendiri :

Keputusan dapat diklasifikasikan dalam dua bagian yaitu :

1. Keputusan berdasarkan struktur organisasi
2. Keputusan berdasarkan kondisi dan situasi. <sup>11)</sup>

### ad.1. Keputusan berdasarkan struktur organisasi

Berdasarkan struktur organisasi, keputusan dapat diklasifikasikan yaitu :

#### a. Keputusan administratif

Keputusan administratif yaitu keputusan yang diambil oleh seorang administrator sebagai pucuk pimpinan organisasi karyawan.

#### b. Keputusan eksekutif

Keputusan eksekutif yaitu keputusan yang diambil oleh manajer eksekutif.

#### c. Keputusan operatif

Keputusan operatif yaitu keputusan yang diambil manajer operatif dalam rangka pelaksanaan gagasan, pengarahan, dan panduan manajer eksekutif.

#### d. Keputusan teknis

Keputusan teknis yaitu keputusan yang paling rendah derajatnya yang diambil oleh para pengawas atau mandor mengenai masalah-masalah teknis.

---

<sup>11)</sup> . Onong U. Effendy. Sistim Informasi Untuk Manajemen. Cetakan Ketiga. Alumni. Bandung, 1990, hal. 47.

## ad.2. Keputusan berdasarkan kondisi atau situasi

Keputusan ini terdiri dari beberapa jenis yang diklasifikasikan sebagai berikut :

### 1). Keputusan menurut sistem

Sistem keputusan, yaitu model dimana keputusan diambil sifatnya tertutup atau terbuka.

#### a). Sistem keputusan tertutup

Menurut sistem ini bahwa keputusan terisolasikan dari input-input yang tidak diketahui dari lingkungan

Dalam sistem ini si pengambil keputusan dianggap :

- memiliki pengetahuan mengenai seperangkat alternatif serta konsekwensi hasil masing-masing.
- mempunyai metode berupa aturan, hubungan, dan lain-lain yang memungkinkan ia membuat urutan pilihan dari beberapa alternatif.
- memilih alternatif yang dapat meningkatkan secara maksimal, misalnya jumlah keuntungan.

#### b).Sistem keputusan terbuka

Berdasarkan model keputusan terbuka menganggap bahwa pengambil keputusan :

- tidak mengetahui semua alternatif dan semua hasilnya.
- melakukan penyelidikan yang terbatas untuk menemukan beberapa alternatif yang memuaskan.
- membuat keputusan yang memuaskan taraf aspirasi.

2). Keputusan menurut urgensi

3). Keputusan menurut efek

Keputusan dalam suatu organisasi dapat menimbulkan efek yang dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

a). Keputusan manajerial

Yaitu keputusan yang berhubungan dengan pengelolaan suatu pekerjaan, yang diambil untuk mengakhiri masalah yang berkaitan dengan pengelolaan pekerjaan tersebut.

b). Keputusan teknis

Yaitu keputusan yang diambil untuk menanggulangi masalah teknis pekerjaan.

c). Keputusan ekonomis

Yaitu keputusan yang mempunyai efek ekonomis untuk mengakhiri masalah-masalah ekonomis.

d). Keputusan yuridis

Yaitu keputusan yang bersifat yuridis dan mempunyai efek yuridis.

e). Keputusan politis

Yaitu keputusan yang mempunyai efek politis yang dapat berpengaruh pada bidang politik.

4). Keputusan menurut daya laku

Keputusan ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

a). Keputusan defenitif

Yaitu keputusan yang pasti dan final, yang tidak perlu ditinjau kembali.

b). Keputusan sementara

Yaitu keputusan yang belum defenitif, yang se-waktu-waktu dapat ditinjau kembali.

c). Keputusan darurat

Yaitu keputusan yang diambil karena keadaan terpaksa.

5). Keputusan menurut frekwensi

Berdasarkan frekwensinya maka keputusan ini dapat diklasifikasikan yaitu :  
Keputusan insidental dan keputusan rutin.

6). Keputusan menurut kemampuan organisasi

Keputusan ini dapat dibagi dalam dua bagian yaitu sebagai berikut :

a). Keputusan terprogram

Jenis keputusan ini adalah keputusan yang dapat diprakhususkan melalui suatu pe-rangkat peraturan.

b). Keputusan tak terprogram

Keputusan ini hanya berlangsung satu kali, atau berulang kali yang setiap kali berubah apabila dikehendaki. Jadi keputusan itu benar-benar dihasilkan tanpa dengan suatu program yang baik dalam pengambilan keputusan.

Adapun tahap-tahap proses pengambilan keputusan dapat dibagi dalam 3 tahap yaitu :

1. pemahaman
2. perancangan
3. pemilihan".<sup>12)</sup>

**GAMBAR 3**  
**TAHAP PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN**

Tahap Proses Pengambilan Keputusan	Penjelasan
Pemahaman	Menyelidiki lingkungan kondisi yang memerlukan keputusan. Data mentah yang diperoleh diolah dan diperiksa untuk dijadikan petunjuk yang dapat menentukan masalah.
Perancangan	Menemukan, mengembangkan, dan menganalisa arah tindakan yang mungkin dapat dipergunakan. Hal ini mengandung proses-proses untuk memahami masalah, untuk menghasilkan cara pemecahan, dan untuk menguji apakah cara pemecahan tersebut dapat dilaksanakan.
Pemilihan	Memilih arah tindakan tertentu dari semua arah tindakan yang ada. Pilihan ditentukan dan dilaksanakan.

**Sumber :** William S. Davis, *Information Processing System (Sistem Pengelolaan Informasi)*. Terjemahan John B. Pasaribu, Edisi II, Erlanga, Jakarta, 1995, hal. 147.

<sup>12)</sup> William S. Davis, *Op.Cit.* hal. 146.

## E. Hubungan SIM dan Pengambilan Keputusan

Untuk membahas lebih rinci maka berikut ini penulis lebih dahulu memberikan pengertian pengambilan keputusan menurut para ahli :

Pengambilan keputusan adalah suatu pendekatan yang dilaksanakan secara sistematis terhadap suatu masalah, pengumpulan fakta dan data, dan penemuan yang matang dari alternatif yang dihadapi dan upaya pengambilan tindakan menurut perhitungan yang tepat".<sup>13)</sup>

Sifat dan tujuannya keputusan yang diambil mempunyai bentuk :

1. Keputusan Strategis
2. Keputusan Policy
3. Keputusan Struktural
4. Keputusan Fungsional
5. Keputusan Rutin
6. Keputusan Non Rutin
7. Keputusan yang Diprogramkan.<sup>14)</sup>

Adapun langkah-langkah dalam proses pengambilan keputusan yaitu :

1. Identifikasi masalah
2. Pengumpulan data
3. Analisis data
4. Penentuan alternatif
5. Pelaksanaan alternatif
6. Penilaian.<sup>15)</sup>

<sup>13)</sup> .bau Syamsi, Pengambilan Keputusan, Cetakan Pertama, Bina Aksara Jakarta, 1990, hal.

23.

<sup>14)</sup> Erwan Arbie, Sistem Informasi Manajemen, Bina Alumni, Jakarta, 1992, hal. 243.

Untuk membahasnya lebih jelas diuraikan, sebagai berikut :

#### ad.1. Identifikasi Masalah

Pertama-tama masalah harus jelas, untuk itu maka ada beberapa pertanyaan yang dapat membantu dalam memperjelas perumusan masalah antara lain :

- Mengapa masalah itu harus dipecahkan ?
- Apa untung ruginya ?
- Siapa diikutsertakan ?

#### ad.2. Pengumpulan Data

Data sangat diperlukan dalam memecahkan suatu masalah. Untuk itu maka data yang dipilih harus benar-benar relevan.

#### ad.3. Analisis Data

Data dan informasi yang telah dikumpulkan perlu dianalisis sehingga nantinya dapat diambil solusinya dan sekarang dilakukan dengan menggunakan komputer.

#### ad.4. Penentuan Alternatif

Cara yang mudah menentukan pilihan dari berbagai alternatif adalah dengan menyusun suatu " ranking" dari alternatif yang ada menurut ketentuan sebagai berikut :

- a. mempermudah tercapainya tujuan
- b. memberikan kepuasan yang paling besar
- c. meningkatkan produktivitas
- d. meningkatkan efisiensi
- e. mempercepat pengembangan kapasitas kerja orang di dalam organisasi.

#### ad.5. Pelaksanaan Alternatif

Dalam pengambilan keputusan rintangan yang muncul tersebut jelas telah diperhitungkan pada tahap pertama pada saat merumuskan masalah.

#### ad.6. Penilaian

Penilaian dilakukan untuk mengetahui apakah kegiatan yang dilaksanakan cocok dengan perencanaan. Jika tidak harus diadakan tindakan untuk perbaikan.

Sebagaimana diketahui bahwa sistem informasi yang dipakai dalam pengambilan keputusan itu tidak dapat dianggap emeng. Untuk itu maka pihak manajemen perusahaan harus benar-benar berhati-hati untuk memperoleh informasi yang dapat membantunya dalam pengambilan keputusan.

Sistem informasi yang ada adalah merupakan suatu sarana yang dapat membantu pihak manajemen perusahaan di dalam melakukan pengambilan keputusannya. Pengambilan keputusan tidak dapat dilakukan dengan efektif tanpa adanya sitem informasi manajemen.

Lebih jelasnya dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang erat sekali antara sistem informasi manajemen dengan pengambilan keputusan dalam menangani suatu masalah yang sedang dihadapi oleh pihak manajerial perusahaan.



## BAB III

### PT. ANGKASA CITRA SARANA MEDAN

#### A. Gambaran Umum Perusahaan

##### 1. Sejarah Singkat

PT. Angkasa Citra Sarana Medan merupakan suatu perusahaan yang khusus melayani makanan dan minuman selama penerbangan. Perusahaan ini merupakan anak perusahaan penerbangan Garuda. Guna lebih memusatkan perhatian kepada peningkatan usaha penerbangan komersil serta mengembangkan sayapnya keseluruhan penjuru dunia.

Berdasarkan akta No. 85 dari Notaris Sulaiman Adjasasmita di Jakarta, PT. Angkasa Citra Sarana Medan dengan resmi didirikan pada tanggal 30 Juni 1973, dengan pengesahan Menteri Kehakiman pada tanggal 2 Februari 1974. Berdirinya perusahaan ini diawali dengan adanya pemisahan pembekalan pesawat dari badan Garuda Indonesia.

PT. Angkasa Citra Sarana Medan semula hanya melakukan beberapa usaha saja, antara lain menjalankan usaha tour operator dan mengelola Hotel Sanur Beach di Bali milik Garuda Indonesia Airways. Latar belakang pembentukan perusahaan ini adalah untuk menunjang pengadaan akomodasi pemandu perjalanan bagi para wisatawan menuju Bali yang pada saat itu masih mengalami kekurangan beberapa sarana sehubungan dengan peningkatan jumlah penerbangan Garuda Indonesia ke Pulau Dewata tersebut serta melayani sepenuhnya kebutuhan catering bagi penerbangan Garuda dan penerbangan lainnya.

Sejak keberadaanya, Angkasa Citra Sarana senantiasa berupaya untuk meningkatkan usahanya dan ingin ikut berperan serta dalam menyukkseskan usaha pemerintah meningkatkan arus wisatawan ke Indoenesia. Pada tahun 1982 Angkasa Citra Sarana membuka hotelnya yang kedua di Pulau Bali dengan nama Nusa Dua Beach Hotel, yang kemudian diikuti dnegan Senggigi Beach Hotel di Pulau Lombok pada bulan April 1987, dan Grand Hotel Preanger di Bandung yang diresmikan setelah direnovasi pada tanggal 17 Februari 1990.

Selain bergerak secara dominan di bidang perhotelan, Angkasa Citra Sarana juga berpartisipasi mengembangkan usahanya dalam bidang jasa penunjang pariwisata lainnya yang antara lain adalah :

- a. PT. Satriati Tour & Travel di bidang usaha yang pengaturan perjalanan di dalam negeri maupun ke luar negeri.
- b. Garuda Orient Holiday's, yaitu suatu usaha yang bergerak di bidang Whole Sales diperuntukkan guna menampung dan melayani arus wisatawan-wisatawan yang dingin dan akan berkunjung ke Indonesia.
- c. PT. Mandiri Erajasa Wahana, perusahaan ini bergerak di bidang jasa unit transportasi guna memperlancar dan mempermudah transportasi.
- d. PT. Aero Jasa Perkasa, perusahaan ini bergerak di bidang reservation bagi pelayanan dan keperluan flight confirmation.
- e. Serta PT. Angkasa Citra Sarana Medan, yang usahanya bergerak di bidang pelayanan catering penerbangan.

Pada tanggal 23 Desember 1974, perusahaan ini mengadakan kerjasama dengan pihak Dairy Farm dalam hal manajemen dan permodalan sehingga terbentuklah nama PT. Aero Garuda Dairy Farm Catering.

Usaha ini diijazahi dan dijalani selama pada tahun tujuh puluhan selama masih bekerjasama dengan Dairy Farm yang berasal dari Hongkong yaitu sejak tahun 1974 hingga tahun 1980. Pada tanggal 12 Desember 1980, maka perusahaan ini diubah menjadi PT. Aero Garuda Catering Service setelah seluruh saham yang dimiliki Dairy Farm dibeli oleh Garuda. Nama tersebut kembali diubah pada tanggal 29 November 1982 digunakan nama PT. Angkasa Citra Sarana Medan.

Setelah Bandara Internasional Soekarno – Hatta di Cengkareng dibuka, pada tanggal 30 Maret 1985 kegiatan operasional di Bandara Halim Perdanakusuma dan kemayoran dipindahkan ke Cengkareng. Pada tanggal 5 Januari 1991, nama PT. Angkasa Citra Sarana Medan tetap digunakan sampai sekarang.

Selain di Jakarta untuk memajukan pelayanan jasa boga penerbangan PT. Angkasa Citra Sarana Medan juga membuka cabang-cabang di daerah seperti :

- Di Bali pada tahun 1975 dengan kedudukan di Bandara Ngurah Rai.
- Di Medan pada tanggal 17 Oktober 1987 dengan kedudukan di Bandara Polonia.
- Di Surabaya pada tanggal 14 Maret 1991 yang berkedudukan di Bandara Juanda.
- Di Biak sejak tanggal 15 Agustus 1993 telah melayani Penerbangan Internasional Garuda yang sebelumnya hanya melayani perusahaan penerbangan tak berjadwal dan perusahaan penerbangan domestik.

Catering penerbangan telah dikelola sebelumnya oleh perusahaan swasta lain, tapi melihat potensi dan perkembangan Bandara Polonia sebagai pintu gerbang Indonesia Bagian Barat yang begitu pesat, maka Garuda Indonesia mengambil kebijaksanaan dengan mengambil alih pengelolaan serta menyerahkan kepada PT. Angkasa Citra Sarana Medan.

PT. Angkasa Citra Sarana Medan melayani selama penerbangan untuk penumpang First Class, Charlie Class (Business Class), dan Yankee Class (Economy Class) serta Crew (awak kapal).

## 2. Struktur Organisasi

Seperti kita ketahui bahwa organisasi adalah suatu alat untuk mencapai tujuan, semakin majunya peradapan manusia maka tujuan organisasi semakin kompleks sesuai dengan kebutuhan manusia di zaman modern ini. Maka dalam hal ini harus ada kerjasama yang baik dan terorganisir antar kelompok. Organisasi dapat diartikan sebagai suatu struktur dari hubungan-hubungan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

Sesuai dengan pengertian tersebut maka tujuan utama dari organisasi adalah mempermudah pelaksanaan dalam pencapaian tujuan disamping menghasilkan spesialisasi dari setiap tugas.

Setelah mengadakan tinjauan lapangan pada PT. Angkasa Citra Sarana Medan ini memiliki struktur organisasi staf dan fungsional, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Keterangan dari struktur organisasi pada PT. Angkasa Citra Sarana Medan adalah sebagai berikut :

### 1. General Manager

Merupakan kekuasaan tertinggi dari perusahaan dan memimpin seluruh kegiatan.

### 2. Unit Manager

Fungsi dan Tanggung Jawab

1. Mengawasi dan mengkoordinasi kelancaran operasional perusahaan.
2. Mengawasi penggunaan Anggaran Belanja dan Pendapatan Kegiatan Operasional Perusahaan.

Uraian Tugas

1. Mengkoordinir penyusunan Anggaran Belanja dan Pendapatan Perusahaan.
2. Mengawasi pelaksanaan operasional dan pengawasan tugas-tugas rutin.

### 3. Security

Fungsi dan Tanggung Jawab

1. Melaksanakan koordinasi penanganan keamanan dan ketertiban dilingkungan kerja dari segala pelanggaran hukum.
2. Bertanggung jawab atas keamanan ketertiban dalam pelaksanaan kontrol area dan penjagaan dilingkungan perusahaan.

Uraian tugas

1. Melakukan norma-norma prosedur kerja yang digariskan menurut susunan pokok organisasi security dan kepegawaian.
2. Menyimpan dan mengamankan rahasia perusahaan secara baik.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 26/1/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)26/1/24

#### 4. House Keeper

##### Fungsi dan Tanggung Jawab

1. Bertanggung jawab atas keberhasilan area gedung Angkasa Citra Sarana.
2. Bertanggung jawab atas peralatan house keeping seperti sapu, kain pel, sikat, brus lantai, busa sos dan lain-lain.

##### Uraian Tugas

1. Mempertanggung jawabkan pekerjaan anggota
2. Memberi pengarahan kepada anggota.

#### 5. Chief Engineer

##### Fungsi dan Tanggung Jawab

1. Melaksanakan pengelolaan perawatan pelayanan dan perbaikan seluruh gedung dan peralatan Catering.
2. Melaksanakan pembinaan administrasi Engineering Departement.

##### Uraian Tugas

1. Menyusun rancangan anggaran Engineering Departement.
2. Menyusun cara pencegahan/tindakan penanggulangan kebakaran dan memimpin Fire Fighting Brigade.

#### 6. Store Manager

##### Fungsi dan Tanggung Jawab

1. Bertanggung jawab atas perencanaan persediaan untuk mempertahankan agar penanaman dalam inventory pada jumlah yang paling efisien.

2. Menyimpan dan mengeluarkan barang-barang serta bertanggung jawab atas pengamanan fisik dan kondisi barang-barang yang disimpan.

#### Uraian Tugas

1. Membuat working schedule untuk store section.
2. Memeriksa dan menerima barang-barang yang masuk ke store berdasarkan purchase order.

### 7. Food Produksi Manager

#### Fungsi dan Tanggung Jawab

1. Bertanggung jawab langsung kepada Unit Manager.
2. Bertanggung jawab atas operasional kitchen secara keseluruhan.

#### Uraian Tugas

1. Cepat tanggap dan tepat terhadap hal-hal yang tidak wajar dalam operational sehari-hari dan sanggup mengambil tindakan yang tepat dan cepat.
2. Bertanggung jawab atas kedisiplinan staff kitchen, terutama dalam hal waktu, metode kerja, keberhasilan dan lain-lain.

### 8. Operation Manager

#### Fungsi dan Tanggung Jawab

1. Melaksanakan koordinasi pengelolaan bagian operation dengan berpedoman kepada prosedur dan kebijakan perusahaan.
2. Bertanggung jawab atas kelancaran kerja, mutu produksi sesuai dengan yang telah ditentukan.

### Uraian Tugas

1. Menyelenggarakan meeting untuk bagian operation
2. Membuat Operation Report secara berkala

## 9. Accounting & Finance Manager

### Fungsi dan Tanggung Jawab

1. Bertanggung jawabnya atas keseluruhan kegiatan PT. Angkasa Citra Sarana Medan yang berkaitan dengan aspek administrasi dan keuangan.
2. Mengusahakan dan menjaga agar pemanfaatan dana kas berada pada tingkat yang paling efisien.

### Uraian Tugas

1. Memeriksa dan meneliti seluruh dokumen pengeluaran uang yang akan disampaikan ke Unit Manager dengan memastikan terlebih dahulu apakah dokumen-dokumen pendukung telah lengkap dan telah diverifikasi oleh seksi-seksi yang lain.
2. Menyiapkan proyeksi-proyeksi arus kas dan proyeksi lainnya yang diminta oleh Direktur Keuangan.

## 10. Personal Manager

### Fungsi dan Tanggung Jawab

1. Bertanggung jawab atas perencanaan organisasi, staffing, pelaksanaan dan pengendalian tenaga kerja perusahaan.

2. Penerimaan, penempatan, pengembangan dan promosi pegawai sebagaimana peraturan yang ditetapkan oleh perusahaan.

#### Uraian Tugas

1. Bekerja sama dengan seluruh Head Departement dalam hal penerimaan, pengangkatan, pengawasan, penilaian, pelatihan, disiplin dan PHK pegawai.
2. Menyusun prosedur dan Program Ketenaga Kerjaan untuk menjamin hubungan baik sesama pegawai.

### 11. Sales & Marketing Manager

#### Fungsi dan Tanggung Jawab

- Mengkoordinir kegiatan operasional dibidang Sales and Marketing.

#### Uraian Tugas

1. Mengajukan usulan anggaran dan program kerja tahunan.

### 12. Purchasing Manager

#### Fungsi dan Tanggung Jawab

1. Bertanggung jawab atas Operational Purchasing serta kelancaran mutu barang, harga, ketepatan waktu datangnya barang yang dipesan oleh Jasa Boga Penerbangan.
2. Melakukan pengelolaan pembelian keperluan jasa boga penerbangan baik melalui rekanan maupun langsung.
3. Melakukan analisa harga atas pemasok.
4. Memeriksa dan menyetujui purchase order.

### 3. Bidang Usaha

Adapun bidang usaha yang sedang dijalankan oleh perusahaan ini khusus melayani makanan dan minuman selama penerbangan yang merupakan anak perusahaan penerbangan Garuda.

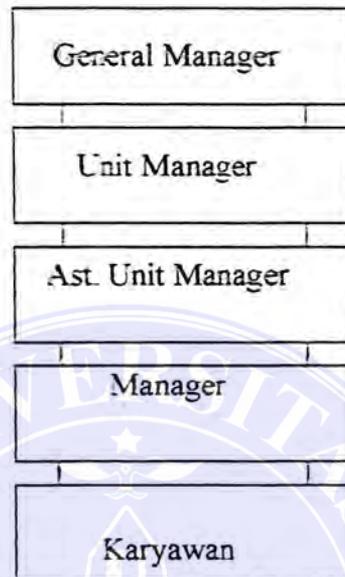
### B. Struktur Informasi Manajemen

Tentu saja informasi sangatlah penting bagi pimpinan perusahaan untuk membantu dalam pengambilan keputusannya. Tanpa informasi maka pelaksanaan atas pengambilan keputusan akan menjadi terganggu. Di dalam informasi itu, tentu dimiliki suatu bagan struktur informasi yang mana dengan struktur itu sendiri akan diperoleh dengan jelas bagaimana informasi itu diperoleh oleh perusahaan dalam melakukan kegiatan usahanya.

Struktur informasi manajemen yang dilakukan di perusahaan ini dilakukan secara vertikal yaitu dari atas ke bawah atau sebaliknya. Dengan dasar ini diharapkan akan dapat diperoleh informasi informal dari bawahan atas masalah yang mungkin muncul dan sebaliknya dapat segera ditangani dari pihak atasan setelah mengetahui masalah tersebut.

Adapun diagram struktur informasi manajemen yang diterapkan di perusahaan ini, dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar III  
Struktur Informasi Manajemen



Sumber : PT. Angkasa Citra Sarana Medan

Di dalam prakteknya bahwa sistem informasi manajemen oleh perusahaan ini belum dilakukan secara kontiniu, dan itu hanya merupakan suatu gambaran saja. Hal ini dapat dilihat bahwa sekalipun ditentukan bahwa ada dua sisi yang penting yaitu dari atasan dan bawahan namun pada hakekatnya yang menjadi dominan adalah dari arus atas. Sedangkan informasi dari arus bawah sangat jarang sekali digubris sehingga dapat disebutkan hanya satu arah saja yang pro aktif memberikan masukan yang diresstui oleh pimpinan perusahaan yaitu dari tingkat atasan.

## B. Penerapan Sistem Informasi Manajemen

Dalam hal aplikasi sistem informasi manajemen, merupakan tahap awal untuk menjalankan sistem informasi. Aplikasi dari pada sistem informasi manajemen tidak terlepas dari kecocokan gaya manajemen dan pembuatan keputusan seorang pemimpin.

Perusahaan ini bergerak di bidang pelayanan makanan dan minuman untuk penerbangan pesawat Garuda. Dimana sistem informasinya masih bersifat manual, yang merupakan laporan-laporan. Dan juga sebahagian ada yang menggunakan komputer.

Dalam hal menerapkan sistem informasi manajemen, perusahaan tidak membentuk suatu bagian tersendiri pada struktur organisasinya melainkan mempercayakan kepada General Manager sebagai penanggung jawab, pembuatan maupun penerapannya sampai dengan pengawasan sistem tersebut.

Kantor tempat pengolahan data menjadi informasi juga menempatkan dua bagian ruangan komputer yang ruangan pertama terletak dilantai dasar yang khusus mengolah data administrasi menjadi laporan, sedang ruang komputer yang kedua terletak dilantai dua yang mengolah data menjadi rekening tagihan .

General Manager memiliki ruangan terpisah yang dipercayakan sebagai penanggung jawab sistem informasi manajemen, yang mana ia memimpin pelaksanaan kegiatan operasi perusahaan.

Didalam melaksanakan setiap kegiatan perusahaan itu untuk mencapai tujuan yang diinginkan tentu berhubungan dengan keputusan-keputusan yang ditetapkan .

Adapun keputusan – keputusan yang dilakukan berupa keputusan jangka pendek, yaitu keputusan – keputusan yang menyangkut tentang masa depan perusahaan. Dengan adanya sistem informasi manajemen diharapkan dapat memberikan suatu sistem kemudahan untuk menyajikan informasi yang baik bagi pimpinan maupun bawahannya, sehingga keputusan yang nantinya akan diambil benar-benar sesuai dengan tujuan perusahaan.

General Manager merupakan pucuk pimpinan dalam hal proses pengambilan keputusan setelah mendapat masukan dari Unit Manager, yang dipercaya sebagai pengendali sistem informasi manajemen akan melakukan kebijakan dan keputusannya. Keputusan yang sudah dipercayakan itu kepada Unit Manager juga dibantu oleh Ast. Unit Manager untuk menerima masukan dari setiap manager pada tiap-tiap bagian yang berupa laporan-laporan.

Laporan-laporan yang diberikan terlebih dahulu diproses melalui rapat setelah mendapat kesimpulan maka General Manager sebagai pucuk pimpinan mengambil keputusan yang disampaikan kepada Unit Manager dan dilanjutkan kepada Ast. Unit Manager. Unit Manager akan menyampaikan kepada bawahannya. Setelah menyampaikan kepada masing-masing bawahan, maka mereka membuat laporan kepada General Manager untuk diambil kesimpulannya atas keputusan yang telah diambil.

Perusahaan ini dipimpin oleh seorang pimpinan yang dibantu bagian lainnya. Mereka akan dipercayakan untuk menginstruksikan perintah dari pimpinan kepada bawahannya dalam pencapaian tugas-tugas dan tujuan perusahaan. Jika ada suatu kendala atau masalah maka yang memutuskan dalam pelaksanaan kegiatan perusahaan adalah pimpinan. Berdasarkan keadaan tersebut maka jelas telah terlihat bagaimana peranan dari sistem informasi manajemen dalam pengambilan suatu keputusan. Untuk memperoleh sistem informasi yang akurat maka perlu diperhatikan dengan teliti tentang sistem informasi yang diterapkan. Informasi yang akurat tentu akan dapat membantu dalam memudahkan dilaksanakannya pengawasan, disamping itu pengambil keputusan akan dapat lebih cepat mengambil kebijakan yang rasional. Dengan cara itu akan membantu pelaksanaan pengambilan keputusan yang efisien dan efektif.

Masalah pembuatan anggaran tentu tidak dapat terlepas dari sistem informasi manajemen terutama untuk memecahkan setiap masalah yang dihadapi. Masalah yang dihadapi dapat bersifat intern dan dapat juga bersifat ekstern.

Dengan terjadinya perkembangan perusahaan terutama terhadap permintaan para konsumen lebih ditingkatkan. Untuk melayani itu maka sudah jelas sarana dan fasilitas-fasilitas yang mendukung perlu dipersiapkan dengan baik. Dalam pengolahan data-data perusahaan misalnya, maka diperlukan

komputer yang akan mampu mengurangi biaya dan waktu bila dibandingkan dengan cara pengolahan data cara manual.

Untuk memperoleh informasi yang bersifat intern misalnya memberikan gambaran tentang pola karyawan dan bagaimana korelasinya dengan setiap pejabat yang berada di atasnya.

Syarat pengambilan keputusan dalam sistem informasi manajemen dalam bidang personalia khususnya urusan karyawan, berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan oleh pihak perusahaan. Mutasi pegawai dapat saja terjadi di lingkungan perusahaan ini. Jika terjadi mutasi para pegawai maka hal ini hanya merupakan perubahan suasana kerja agar para karyawan ini tidak bosan dalam menjalankan setiap tugas-tugas dan diharapkan para karyawan akan bergairah dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja.

Sebagai contoh dapat dilihat pada kebijakan perusahaan dalam masalah pengambilan keputusan :

1. Apabila timbul suatu masalah di tingkat bawahan, maka pihak perusahaan memberikan wewenang kepada masing-masing manager bagian untuk dapat segera menangani masalah tersebut. Upaya ini diberikan oleh pihak perusahaan mengingat bahwa di tingkat bawahan sering terjadi masalah yang penyelesaiannya tidak dilakukan secara cepat. Oleh karena itu dengan memberikan suatu kebijakan di dalam pengambilan keputusan di tingkat bawah, maka

masalah-masalah yang ada nantinya dapat segera diselesaikan ataupun diredam sehingga tidak memberi efek kepada bagian lainnya.

2. Jika terjadi suatu masalah di antara satu bagian dengan bagian yang lain (dua bagian atau lebih), maka pihak-pihak yang menangani masalah ini diberikan wewenangya kepada pihak Ast. Unit Manager.

Hal ini perlu dilakukan oleh perusahaan mengingat masalah ini sudah dianggap cukup besar dan penanganannya yang memiliki kredibilitas yang lebih tinggi dan memiliki pemahaman yang lebih khusus sehingga dapat ditangani dengan lebih baik.

Tujuan diusahakannya penyelesaian tugas-tugas ini adalah untuk dapat dengan segera untuk menyelesaikan masalah yang terjadi guna pencapaian kegiatan perusahaan secara lebih efektif.

3. Apabila Ast. Unit Manager juga tidak dapat menyelesaikan masalah di atas, maka akan diajukan kepada tingkat Unit Manager dan apabila Unit Manager juga kurang mampu akan diteruskan ke General Manager untuk menuntaskan masalah yang terjadi.
4. Khusus mengenai informasi yang masuk ke perusahaan ini dari tingkat bawah, akan melalui jalur menurut tingkatan organisasi. Jadi dari tingkat bawahan, informasi yang diterima baik dari pihak intern maupun pihak ekstern dilaporkan kepada atasannya masing-masing.

Atasan yang dimaksud adalah menurut bagiannya masing-masing. Dengan demikian bahwa informasi yang diterima akan diperoleh oleh masing-masing manager pada setiap bagian. Jadi informasi yang diperlukan oleh perusahaan akan diterima oleh manager dan selanjutnya dilaporkan oleh manager setiap bagian kepada Asst. Unit Manager, dan selanjutnya Asst. Unit Manager melaporkannya kepada Unit Manager, dan selanjutnya Unit Manager melaporkan informasi itu kepada General Manager. Jadi General Manager nantinya akan memperoleh informasi untuk pengambilan keputusannya.

5. Selanjutnya informasi yang diterima oleh pihak perusahaan khususnya dari tingkat atas langsung diinstruksikan kepada bawahannya dengan harapan masing-masing bawahan dapat memperoleh informasi yang diterima perusahaan di dalam pengambilan kebijakan-kebijakan pada setiap departemen yang ada pada perusahaan. Selanjutnya setelah masing-masing manager pada setiap bagian memberitahukannya kepada bawahannya, maka bawahan akan mengetahui dengan jelas tentang informasi yang ada baik itu yang sesuai menurut kehendaknya maupun yang bertentangan dengan kehendak mereka. Jadi dengan adanya informasi dari atasan diartikan memiliki kredibilitas yang tinggi dan perlu diperhatikan secara khusus.

6. Apabila terjadi suatu benturan antara data dan informasi yang dari atasan dengan bawahan, pihak perusahaan akan melakukan rapat. Rapat tersebut akan dihadiri oleh masing-masing manager dan Ast. Manager dan juga masing-masing manager departemen yang ada.

Tentu saja dalam pengambilan keputusan yang final akan lebih cenderung menerima masukan dari pihak pimpinan perusahaan.

Memang disadari bahwa kebijakan dan keputusan yang diambil oleh pimpinan perusahaan tidak selamanya dapat menyenangkan keinginan karyawan bawah. Akan tetapi sering terjadi bahwa dengan tidak diterimanya hasil keputusan yang disampaikan oleh atasan, maka mereka akan passif untuk menanggapi kebijakan yang disampaikan perusahaan.

Akan tetapi jika setelah ditetapkan kebijakan atau keputusan itu beberapa bulan dan para karyawan yang dibawah tidak merespon secara optimal, pihak manager akan memberikan usulan-usulan baru untuk merevisi kebijakan yang diberikan oleh pimpinan perusahaan. Setelah pihak General Manager memperoleh masukan itu akan melakukan rapat kembali dengan mengundang bagian lainnya dan membahas dampak dari kebijakan yang telah ditetapkan terhadap karyawan. Setelah diperoleh data-data dan informasi yang akurat yang justru dapat mengurangi semangat kerja dari bawahan maka keputusan yang telah dibuat oleh perusahaan akan dicabut dengan menerbitkan pengumuman kepada karyawan.

#### D. Proses Pengambilan Keputusan

Tiap-tiap perusahaan memiliki banyak masalah dalam menjalankan usahanya. Untuk itu maka diperlukan berbagai macam keputusan dan tingkat keputusan yang harus diambil secara hati-hati dan teliti.

Dalam menemukan dan memecahkan suatu masalah maka pengambil keputusan akan jelas menghadapi siklus keputusan yakni merupakan proses jalannya informasi. Pengambilan keputusan adalah merupakan salah satu peran utama daripada Direktur dimana sistem informasi manajemen dapat membantu dalam pengambilan keputusan. Setiap keputusan jelas mengandung isi dan tujuan yaitu apa yang dikehendaki.

Pimpinan perusahaan sebagai pembuat keputusan harus menjadi suatu bagian dalam suatu pilihan. Suatu algoritma keputusan, suatu aturan keputusan, atau suatu program komputer hanya berperan untuk membantu dengan menyajikan dasar untuk suatu keputusan, akan tetapi pilihan keputusan tetap dibuat seorang manusia. Dengan sistem informasi manajemen maka kegiatan-kegiatan yang terjadi dilingkungan perusahaan ini diharapkan akan dapat berkaitan satu-sama lainnya dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan. Informasi dan komunikasi sering diperoleh pimpinan dari pihak bawah dengan cara lisan dan juga dengan cara tulisan. Untuk itu maka perlu adanya sistem informasi manajemen.

Proses pengambilan keputusan yang dilaksanakan di perusahaan ini dilakukan secara sepihak yaitu dari pihak pimpinan yang mana langsung menjabat sebagai pimpinan perusahaan. Sekalipun perusahaan ini menggunakan bentuk struktur organisasi garis dan staff, akan tetapi dalam pengambilan keputusan tetap berpatokan pada kebijaksanaan pimpinan semata. Keadaan tersebut disebabkan karena para bawahan tidak dapat memberikan bahan masukan yang cepat, tepat, dan relevan terhadap sesuatu masalah yang terjadi di perusahaan. Hal ini disebabkan sistem informasi yang dilaksanakan belum berfungsi sebagaimana mestinya.

Instruksi yang diberikan oleh pimpinan kepada bawahan sering menghadapi masalah yaitu terjadinya keterlambatan penerimaan informasi sampai ke tingkat paling bawah.

Hal ini disebabkan masing-masing Kepala Bagian pada perusahaan ini belum mampu melaksanakan kegiatannya secara efisien dan efektif sehingga pelaksanaan tugas-tugas diselenggarakan secara lebih profesional guna mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Keadaan yang demikian memaksa pihak pimpinan dalam pengambilan keputusan menjadi kaku dan hanya atas dasar pertimbangan pimpinan.

Untuk mengambil keputusan tentu tidak mudah karena apabila keputusan yang diambil salah akan dapat merugikan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Bahkan jika jenis keputusan yang diambil tidak tepat

dapat membuat perusahaan berada dalam kondisi dan kesulitan yang besar sehingga tidak tertutup kemungkinan dapat failit.

Untuk itu maka jenis-jenis keputusan yang diambil perusahaan perlu dipikirkan dengan cara yang seksama dan hati-hati dalam pelaksanaannya. Tentu saja pengambilan keputusan tiap-tiap perusahaan dapat berbeda antara satu perusahaan dengan perusahaan lainnya.

Namun demikian diusahakan agar tujuan yang akan dicapai untuk memperoleh keputusan yang terbaik dapat dicapai. Sedemikian pentingnya jenis keputusan yang akan diambil akan menentukan baik tidaknya keputusan itu dalam menunjang kegiatan perusahaan secara keseluruhan.

#### **E. Hambatan-Hambatan Yang Dihadapi**

Hambatan-hambatan yang dihadapi perusahaan ini dalam kegiatan operasinya adalah sebagai berikut :

1. Personil yang dibawah langsung oleh pimpinan, masih belum dapat bekerja secara lebih profesional dalam menjalankan setiap instruksi yang diberikan oleh pimpinan.
2. Setiap bagian yang ada dalam struktur organisasi kurang memiliki komunikasi secara horizontal dan secara vertikal yang memadai sehingga sering informasi yang diterima tidak kompak, disamping itu

sering terjadi keterlambatan informasi dari masing-masing bagian di setiap departemen.

3. Pihak pimpinan perusahaan dalam hal ini pimpinan sering menghadapi kendala yaitu kekurangan bukti-bukti yang mendukung berupa informasi dan data-data yang akurat dan relevan dalam pengambilan keputusan akhirnya sulit untuk mengambil suatu keputusan.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

1. Struktur informasi manajemen yang diterapkan oleh perusahaan ini mengacu ke arah bentuk struktur organisasi. Hal ini dapat dilihat dengan jelas melalui gambar struktur informasi manajemennya. Di dalam struktur informasi manajemen yang diterapkan di perusahaan ini arus informasi yang masuk terdiri dari dua garis yaitu dari atasan dan dari bawahan.
2. Di dalam menanggapi masalah yang timbul di setiap departemen, maka manager pada setiap bagian akan lebih dahulu menyelesaikan masalah yang ada dengan maksud dapat mengatasi masalah secara lebih dini dan untuk itu sistem informasi manajemen sangat dibutuhkan. Jika ia tidak dapat menyelesaikan masalah tersebut maka akan diserahkan kepada atasannya.
3. Bahwa sistem informasi manajemen yang diterapkan belum terlaksana sepenuhnya secara efisien dan efektif di dalam mempercepat kemampuan perusahaan dalam pengambilan keputusan.
4. Untuk memperoleh informasi yang efektif dan efisien memerlukan perubahan kebijakan pimpinan yang tidak

hanya mengambil keputusan secara sepihak tanpa bantuan masing-masing bagian.

5. Kebijakan pimpinan didalam menanggapi berbagai masalah yang ada baik itu di tingkat menengah dan di tingkat bawah di dalam menangani berbagai kepentingan yang ada lebih menekankan pada kepentingan perusahaan.

## B. Saran

Saran penulis sehubungan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penerapan sistem informasi manajemen perlu diarahkan lebih baik sehingga setiap departemen mampu mengatasi masalah yang timbul secara sendiri-sendiri secara dini.
2. Jika timbul suatu masalah maka untuk menghemat biaya, waktu, maka pihak pimpinan sebaiknya memberikan wewenang untuk masing-masing Kepala Bagian untuk menyelesaikannya lebih dahulu, jika tidak dapat diselesaikan baru ke tingkat pimpinan.
3. Kebijaksanaan yang dilakukan untuk menghadapi setiap hambatan yang muncul sebaiknya mampu tercipta pelaksanaan sistem informasi manajemen yang efisien dan efektif yang justru mendorong tercapainya tujuan perusahaan.

4. Sehubungan perusahaan ini menggunakan struktur organisasi garis dan staff dan oleh karena itu maka sudah selayaknya pimpinan perusahaan dalam hal ini pimpinan mempunyai seorang penasehat untuk membantunya dalam pengambilan keputusan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Erwan Arbie, Sistem Informasi Manajemen, Bina Alumni Indonesia, Jakarta, 1993.
- Gordon, B. Davis, Management Information System, Sistem Informasi Manajemen, Terjemahan Andreas S. Aliwardan, Cetakan Kedua, LPPM dan Binaan Presindo, Jakarta, 1995.
- Gordon, Kerangka Dasar Sistem Informasi, Cetakan Ketiga, PT. Pustaka Binaan Presindo, Jakarta, 1993.
- Hendry, K. Lucas Jr, Design Analysis and Implementation Information System, Analisis Desain dan Implementasi Sistem Informasi, Terjemahan Abdul Basith, Cetakan Ke-3, Erlangga, Jakarta 1995.n
- Ibnu Syamsi, Pengambilan Keputusan (Decison Making), Cetakan Pertama, Bina Aksara, Jakarta, 1993.
- Moekijat, Pengantar Sistem Informasi Manajemen, cetakan Keempat, remadja Karya, Bandung, 1950.
- Onong U Efendy, Sistem Informasi untuk Manajemen, Cetakan Ketiga, Alumni, Bandung, 1990.
- Robert G. Murdiek/Joel E. Rose/James R. Clanggett, Information System for Modern Management, Sistem Informasi Manajemen untuk Manajemen Modern, Terjemahan J. Jamil, Edisi Ketiga, Erlangga, jakarta, 1992.
- Tatang M. Amirin, Pokok-Pokok Teori Sistem, CV. Rajawali, Jakarta, 1990.
- T. Hani Handoko, Manajemen, Edisi II, BPE, Yogyakarta, 1995.
- William S. Davis, Information Processing System, (Sistem Pengelolaan Informasi), Terjemahan John B. Pasaribu, Edisi Kedua, Erlangga, Jakarta, 1995.
- Winarno Surakmad, Pengantar Penelitian Ilmiah, Dasar, Metode dan Teknik, Edisi VIII, Tarsito, Bandung, 1990.
- S. Nasution dan M. Thomas, Buku Penuntun Membuat Skripsi, Thesis, Disertasi, Paper dan Makalah, Bumi Aksara, Jakarta, 1995.