

# PERANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN PADA PT. BANK MANDIRI (PERSERO) MEDAN BALAI KOTA

Oleh :

**VIVIYANTI**

No. Stb. : 98 830 0033



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 15/3/24

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)15/3/24

Judul Skripsi : PERANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN  
DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN PADA  
PT. BANK MANDIRI (PERSERO) MEDAN  
BALAI KOTA.

Nama Mahasiswa : VIVIYANTI  
No. Stambuk : 98 830 0033  
Jurusan : Manajemen

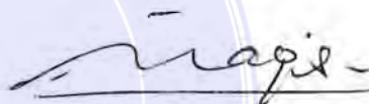
Menyetujui  
Komisi Pembimbing,

Pembimbing I

Pembimbing II



Drs. H. MIFTAHUDDIN, MBA



Hj. RATNA BALQIS NST, SE, MBA.

Mengetahui,

Ketua Jurusan

Dekan



Hj. RATNA BALQIS NST, SE, MBA



Drs. RASDIANTO, MS, Ak.

Tanggal Lulus : 24 Maret 2001

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/3/24

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

### Peranan Sistem Informasi Manajemen dalam Proses Pengambilan Keputusan Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Medan Balai Kota.

PT. Bank Mandiri adalah Perusahaan yang bergerak dibidang jasa keuangan (perbankan).

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana cara merencanakan, menyusun dan menerapkan sistem informasi manajemen dalam PT. Bank Mandiri (Persero) Medan Balai Kota, sehingga pengambilan keputusan dapat berlangsung dengan efektif, seperti yang telah berjalan selama ini.

Adapun tujuan penulis melakukan penelitian ini antara lain adalah membandingkan antara teori di perkuliahan dengan kenyataan dalam perusahaan, serta ingin mengetahui secara langsung sampai sejauh mana penerapan sistem informasi manajemen dalam proses pengambilan keputusan memberi manfaat pada PT. Bank Mandiri (Persero) Medan Balai Kota.

Metode penelitian untuk memperoleh data dilakukan melalui riset kepustakaan, riset lapangan, teknik pengumpulan data melalui pengamatan, wawancara dan daftar pertanyaan yang ditujukan langsung kepada pejabat yang berwenang dalam perusahaan. Metode analisis yang digunakan yaitu : Metode deskriptif dan deduktif.

Adapun kesimpulan penulis antara lain adalah sebagai berikut :

1. PT. Bank Mandiri (Persero) Medan Balai Kota, bergerak dalam bidang jasa keuangan (perbankan) yang berlokasi di jalan Balai Kota Medan serta mempunyai kantor-kantor cabang pembantu yang berlokasi di kawasan Kotamadya Medan.
2. Struktur organisasi yang dipilih dan dibuat oleh PT. Bank Mandiri (Persero) Medan Balai Kota yaitu sistem organisasi garis dan staff yang mana sistem tersebut telah memenuhi prinsip organisasi yang baik. Keadaan ini dapat dilihat bahwa telah terdapat suatu departementalisasi dalam perusahaan atau perbankan yang menggambarkan fungsi-fungsi dimaksud.
3. Walaupun sistem informasi manajemen yang dijalankan oleh perusahaan atau perbankan merupakan sistem informasi dua arah dan efektif tetapi didalam prakteknya masih juga terjadi sesekali bahwa informasi yang diberikan oleh sekretaris kepada satu bagian tidak diketahui oleh bagian tersebut, hal ini terjadi karena penyampaian informasi hanya melalui surat edaran tanpa melalui informasi langsung, baik melalui tatap muka maupun melalui aiphone, sehingga disamping surat edaran tersebut perlu suatu informasi langsung yang lebih mendekatkan pada ingatan seseorang. Hal ini bukan berarti akan dapat menghambat pembuatan laporan, tetapi perlu adanya keselarasan di dalam melaksanakan hubungan informasi.

4. Pada kenyataannya sistem informasi yang dipergunakan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Medan Balai Kota adalah manual dan on-line walaupun ada bagian-bagian yang lain yang telah menggunakan peralatan electronical methode dan electronical computer methode bahkan memakai sistem on-line (UNICASH), tetapi didalam pelaksanaan sehari-harinya PT Bank Mandiri (Persero) Medan Balai Kota tidak jarang juga menggunakan sistem manual mengikuti standar pelaksanaan yang telah ditetapkan oleh perbankan.

Adapun saran penulis yaitu :

1. Didalam penerapan sistem koordinasi yang efektif faktor manusia perlu mendapat perhatian yang sungguh-sungguh, untuk itu diharapkan agar selalu diadakan pengarahan kepada karyawan untuk dapat menimbulkan kesadaran akan pentingnya koordinasi bagi pencapaian tujuan sebagaimana yang ditetapkan sebelumnya.
2. Untuk memperluas rentang kerja sebaiknya PT. Bank Mandir (Persero) Medan Balai Kota memperbesar atau membuka cabang-cabang baru, mengingat perkembangan bank yang semakin pesat. Dan tentu saja ini akan membantu pemerintah dalam penyerapan tenaga kerja yang lebih banyak.
3. Mengingat laporan-laporan yang dihasilkan masih bersifat statis, maka hendaknya PT. Bank Mandiri (Persero) Medan Balai Kota manerima setiap saran-saran yang sifatnya inovatif dan dinamis.

## DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN .....	i
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
<b>BAB I : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Alasan Pemilihan Judul .....	1
B. Perumusan Masalah .....	2
C. Hipotesis .....	3
D. Luas dan Tujuan Penelitian .....	4
E. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data .....	4
E. Metode Analisis .....	6
<b>BAB II : LANDASAN TEORITIS .....</b>	<b>7</b>
A. Pengertian, Fungsi dan Tujuan Sistem informasi Manajemen .....	7
B. Peranan Sistem Informasi Manajemen Dalam pengambilan Keputusan .....	14
C. Jenis Sistem Informasi Manajemen dan Jenis Pengambilan Keputusan .....	23
D. Manfaat Sistem informasi manajemen Bagi Manejemen Perusahaan .....	29
E. Hubungan Sistem Informasi Manajemen dengan Pengambilan keputusan .....	32

BAB III	: PT.BANK MANDIRI (PERSERO) MEDAN BALAI KOTA....	39
A.	Gambaran Umum Perusahaan .....	39
B.	Penerapan Sistem Informasi dan Metode yang digunakan .....	51
C.	Manfaat Sistem Informasi Manejemen bagi Pimpinan...	61
D.	Proses Pengambilan Keputusan .....	63
E.	Hambatan-hambatan yang dihadapi dan Cara Mengatasinya .....	66
BAB IV	: ANALISIS DAN EVALUASI .....	69
A.	Analisis .....	69
B.	Evaluasi .....	75
BAB V	: KESIMPULAN DAN SARAN .....	83
A.	Kesimpulan .....	83
B.	Saran .....	84
DAFTAR PUSTAKA		

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Alasan Pemilihan Judul

Perkembangan dunia usaha dewasa ini menunjukkan kemajuan yang sangat pesat sekali disegala bidang. Persaingan yang semakin keras dan penuh tantangan dan ketidakpastian masa mendatang sangat mempengaruhi perusahaan dalam mencapai sasaran yang diinginkan. Untuk itu diperlukan keahlian seorang manejer dalam pengambilan keputusan yang tepat. Keputusan yang tepat dan baik sangat dipengaruhi oleh informasi yang baik dan relevan. Informasi yang baik dan lengkap ini sangat dibutuhkan untuk menghadapi situasi yang penuh dengan ketidakpastian. Masyarakat yang memiliki teknologi yang tinggi lebih berhasil jika dibandingkan dengan masyarakat yang belum memiliki teknologi informasi yang baik.

Setiap perusahaan yang menghasilkan barang dan jasa dihadapkan berbagai macam masalah, dan perusahaan tersebut harus mencari jalan keluar untuk memecahkan masalah tersebut. Semua masalah tersebut dapat dipecahkan apabila tersedia informasi yang relevan, up to date dan dapat dipercaya. Ada beberapa langkah yang harus dilakukan seorang manejer dalam memanfaatkan informasi yang diperoleh antara lain pengumpulan dan pengelompokan data,

UNIVERSITAS MEDAN AREA

penyusunan data, ringkasan data, pengkalkulasian data, penyimpanan informasi, mengingat dan mengambil kembali informasi, memperbanyak dan mengkomunikasikan.

Langkah-langkah inilah yang ditempuh oleh manejer suatu perusahaan agar sistem informasi manajemen terlaksana baik, itu secara vertikal maupun secara horizontal.

Dari uraian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa informasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam proses pengambilan keputusan, hal inilah yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian mengenai sistem informasi manajemen dalam pengambilan keputusan pada P.T. Bank Mandiri (Persero) Medan Balai Kota.

## **B. Perumusan Masalah**

Kita telah mengetahui pentingnya informasi di dalam perusahaan untuk menghadapi pengaruh ekstern dan intern pada perusahaan. Oleh karena itu penulis melakukan penelitian pada perusahaan P.T. Bank Mandiri (Persero) Medan Balai Kota, untuk mengetahui yang ada pada perusahaan tersebut.

Adapun rumusan permasalahannya berdasarkan penelitian pendahuluan yang penulis lakukan pada perusahaan adalah :  
"Bagaimana cara merencanakan, menyusun dan menerapkan sistem informasi manajemen dalam P.T. Bank Mandiri (Persero) Medan Balai

Kota, sehingga pengambilan keputusan dapat berlangsung dengan efektif, seperti yang telah berjalan selama ini.

### C. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap suatu masalah yang kebenarannya masih memerlukan pembuktian melalui penelitian. Untuk lebih jelasnya penulis mengutip pengertian hipotesis menurut Winarno surakhmad sebagai berikut :

"Hipotesis adalah perumusan jawaban sementara terhadap suatu masalah yang dimaksud sebagai tuntunan sementara dalam penyelidikan untuk mencari jawaban yang sebenarnya".<sup>1)</sup>

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penulis mencoba memberikan hipotesis sebagai berikut:

"Dengan adanya sistem informasi manajemen yang baik akan memberikan dampak positif bagi perusahaan terutama bagi pihak manajemen dalam hal pengambilan keputusan yang lebih tepat dan akurat".

---

<sup>1</sup> Winarno Surakhmad, Pengantar penelitian ilmiah, Edisi VII, Tarsito, Bandung, 1992, hal 30.

#### D. Luas dan Tujuan Penelitian

Untuk mengarahkan penganalisaan dan juga menjaga agar tidak terjadi kesalahan dalam pengertian, juga adanya keterbatasan waktu, pengetahuan dan dana, maka luas penelitian hanya dibatasi pada masalah Peranan Sistem Informasi Manajemen dalam Pengambilan Keputusan pada P.T. Bank Mandiri (Persero) Medan Balai Kota.

Adapun yang menjadi tujuan penulisan dalam penelitian ini adalah untuk Menganalisis Sejauhmana penerapan, peranan dan bantuan Sistem Informasi Manajemen dalam Pengambilan Keputusan yang apabila sistem informasi dilaksanakan dengan baik, maka perusahaan akan menghasilkan keputusan yang tepat. Merupakan bahan masukan bagi yang berkepentingan untuk perkembangan sistem informasi manajemen yang semakin maju dan populer.

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

##### 1. Metode Penelitian

Guna membahas masalah-masalah yang dihadapi perusahaan dalam Penerapan sistem informasi manajemen dan peranannya dalam pengambilan keputusan, maka penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut :

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/3/24

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 (repository.uma.ac.id)15/3/24

a. Penelitian Pustaka (Library Research)

Yaitu suatu cara penelitian yang dilakukan dengan membaca buku, majalah, tulisan-tulisan lainnya yang berhubungan dengan masalah diatas.

b. Penelitian Lapangan (Field Research)

Yaitu suatu cara penelitian yang dilakukan langsung keobjek penelitian guna memperoleh data yang diperlukan.

2. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan :

a. Teknik Observasi

Yaitu dengan mengadakan peninjauan langsung ke obyek penelitian dan melakukan pencatatan dari hasil pengamatan tersebut.

b. Teknik Interview (Wawancara)

Yaitu mengadakan tanya jawab langsung dengan pihak-pihak yang berwenang, untuk dapat memberikan data dan informasi sehubungan dengan tujuan penelitian tersebut.

c. Daftar Pertanyaan (Questionneire)

Yaitu dengan mengajukan daftar pertanyaan secara tertulis untuk diisi oleh pihak yang berkompetan atau berwenang dalam perusahaan guna memperlancar penulisan.

## F. Metode Analisis

Untuk menganalisa data yang dikumpulkan, penulis menggunakan dua metode yaitu :

### 1. Metode Analisis Deskriptif

Di sini data yang telah dikumpulkan selanjutnya disusun, lalu diklasifikasikan, kemudian dianalisis dan diinterpretasikan, sehingga diperoleh gambaran atau keterangan yang jelas tentang masalah yang dihadapi.

### 2. Metode Analisis Deduktif

Yaitu metode yang digunakan untuk penarikan kesimpulan berdasarkan teori-teori yang telah ada dan telah diterima sebagai suatu kebenaran umum, untuk dibandingkan dengan kenyataan yang ada sebagai suatu kenyataan penyimpangan maupun kesesuaian di antara keduanya.

Dari kedua metode analisis di atas dapat diambil suatu kesimpulan dan selanjutnya akan menyusun saran yang mungkin berguna bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan.

## BAB II

### LANDASAN TEORITIS

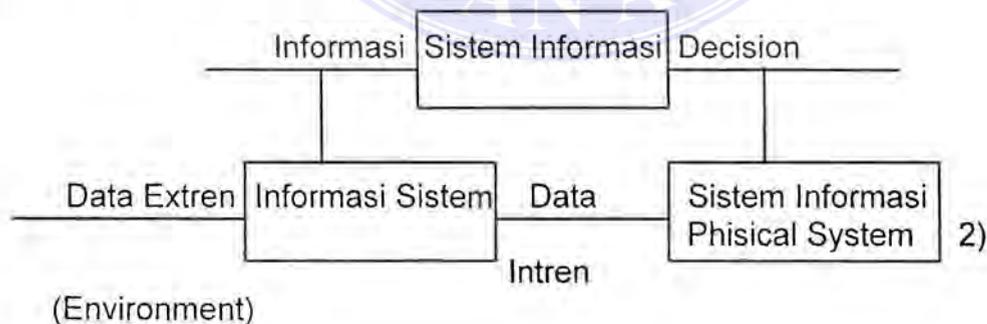
#### A. Pengertian, Fungsi dan Tujuan Sistem Informasi Manajemen

Dalam membahas lebih luas mengenai Sistem Informasi Manajemen tentu pembahasan tidak dapat terlepas dari 3 variabel yang terdapat dalam sistem informasi manajemen itu sendiri. Adapun variabel tersebut adalah :

1. Sistem
2. Informasi
3. Manajemen

GAMBAR

SISTEM INFORMASI MANAJEMEN



2.) Sumber : Gordon B. Davis, Management Information System, (sistem Informasi Manajemen, Terjemahan Andreass, Adiwardan, Cetakan Kedua, LPPM, dan Binaman Presindo, Jakarta, 1995, hal. 40.

## 1. Pengertian Sistem

“Sistem adalah suatu kebulatan yang kompleks dan terorganisir atau suatu himpunan panduan hal-hal juga bagian-bagian yang membentuk suatu kebulatan yang kompleks dan utuh”.<sup>3</sup>

“Sebuah sistem terdiri dari bagian-bagian yang saling berkaitan yang beroperasi bersama untuk mencapai beberapa sasaran atau maksud”.<sup>4</sup>

## 2. Informasi

Informasi merupakan data dan fakta yang telah diproses sedemikian rupa sehingga berubah bentuknya menjadi informasi.

Sebagaimana yang telah dikemukakan oleh Henry C. Lucass Jr :“Informasi adalah suatu yang nyata atau yang dapat mengurangi derajat ketidak pastian tentang suatu keadaan atau kejadian”.<sup>5</sup>

Informasi dapat memperkaya penyajian dan mengungkapkan hal-hal yang tidak diketahui sipenerima atau tidak disangka. Di samping itu informasi dapat mengurangi ketidakpastian serta mempunyai nilai yang dapat memilih tindakan-tindakan dengan resiko paling kecil

<sup>3</sup> Robert G. Murdick dan Joel E. Rosst. Information System For Modren Management, (Sistem Informasi untuk Manajemen Modren. Cetakan Kelima, PT. Gelora Aksara Pertama, Erlangga, 1995, hal.10.

<sup>4</sup> William S. Davis. Information Processing System, Sistem Pengolahan Informasi, Terjemahan Jhon. B. Pasaribu, Edisi Kedua, Erlangga, Jakarta, 1995, hal. 66

<sup>5</sup> Henry C. Lucas Jr. Design Analysis and Implementation Information System, Analisis Desain dan Implementasi sistem Informasi, Terjemahan Abdul Basith, Cetakan Ke -4, Bina Akasara, Jakarta, 1999.

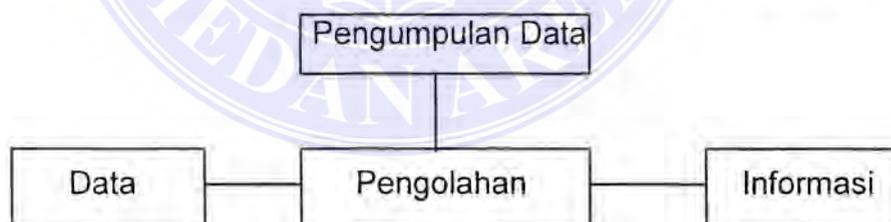
Menurut Gordon B. Davis, pengertian informasi adalah sebagai berikut : "Informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau mendatang".<sup>6</sup>

Pada dasarnya informasi itu mempunyai kegunaan untuk memberitahu si penerima Informasi mengenai suatu masalah agar si penerima informasi itu dapat mengetahui dan menguasai permasalahan yang dihadapi.

Hubungan data dengan informasi sangat erat sekali. Data diibaratkan sebagai bahan baku yang telah mengalami proses transformasi data, sehingga keluarannya menjadi barang jadi.

Hubungan data dengan informasi dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2. Transformasi data menjadi informasi. (Gordon B. Davis).



Gambar 2. Transformasi data menjadi informasi.<sup>7</sup>

Dari gambar 2, dapat dilihat bahwa data yang telah dikumpulkan oleh sistem pengolahan, hasil tersebut adalah sebagai dasar untuk mengambil keputusan.

6. Gordon B. Davis, *Op. Cit.* 1992, hal. 27.

7. *Ibid.*, hal. 28.  
 © Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Di dalam proses transformasi data menjadi informasi diperlukan langkah-langkah sebagai berikut :

**a. Capturing (Memilih)**

Yaitu kegiatan dalam mengumpulkan data dengan cara meneliti, memeriksa berbagai keterangan yang berupa data mentah yang masih berupa bahan baku informasi.

**b. Verifying (Memeriksa)**

Yaitu memeriksa kebenaran akan catatan atau data setelah ada keyakinan bahwa data tersebut adalah benar, maka baru diolah menjadi informasi.

**c. Classifying (Membagi)**

Yaitu kegiatan mengadakan pengelompokan data yang telah dikumpulkan sesuai dengan keinginan si pemakai data tersebut.

**d. Arranging (Menyusun)**

Yaitu menyusun dan menempatkan data dalam urutan khusus yang disesuaikan dengan kebutuhan sipenerima.

**e. Sumarizing (Ringkasan)**

Yaitu suatu kegiatan meringkas dan mengakumulasikan data dalam bentuk perhitungan angka-angka.

**f. Calculating (Perhitungan)**

Yaitu memberi nilai-nilai pada data yang mulai diolah dan data sebelumnya

#### g. Storing (Menyimpan)

Yaitu menyimpan data dalam bentuk laporan-laporan, mikro film dan lain sebagainya yang dapat disimpan dan dilihat kembali pada saat data diperlukan.

#### h. Retrieving (Mengambil)

Yaitu mengambil kembali data yang telah disimpan tersebut untuk memperoleh keterangan yang diperlukan.

#### i. Reproducing (Memperbanyak)

Yaitu memperbanyak informasi sesuai dengan kebutuhan dengan maksud dibagikan kepada yang berkepentingan.

#### j. Communicating (Komunikasi)

Yaitu menyebarkan informasi pada yang membutuhkan informasi atau dengan kata lain memindahkan data dari suatu tempat ketempat yang lain.

Setelah data ditransformasikan menjadi informasi, maka dapat digunakan sebagai dasar bagi pengambilan keputusan.

### 3. Manajemen

Manajemen berasal dari kata **“to Manage”** yang berarti mengatur. Dalam hal mengatur akan timbul masalah, problem, proses dan pertanyaan tentang apa yang diatur dan apa tujuan pengaturan tersebut.

“Manajemen adalah Seni dan Ilmu Perencanaan, Pengorganisasian,

sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu".<sup>8</sup>

Atau "Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan".<sup>9</sup>

Manajemen sebagai seni mengandung kemampuan atau keterampilan pribadi. Manajemen sebagai proses adalah terdiri dari kegiatan-kegiatan manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan.

Berikut diberikan pengertian Sistem Informasi Manajemen :

"Sistem Informasi Manajemen berarti suatu sistem informasi yang bersifat integratif. Sistem informasi yang integratif adalah suatu sistem dimana semua unit organisasi memiliki suatu kerangka informasi tunggal untuk pengumpulan dan penggunaan informasi yang diperlukan".<sup>10</sup>

"Sistem Informasi Manajemen adalah Seperangkat elemen yang membentuk kegiatan atau suatu prosedur/ bagian pengolahan yang mencari suatu tujuan bersama dengan pengoperasian data atau barang-barang pada waktu rujukan tertentu untuk menghasilkan informasi atau barang".<sup>11</sup>

Fungsi dan tujuan sistem informasi manajemen adalah untuk

membantu pihak pemakai informasi untuk menjalankan fungsinya dengan menyediakan dan menghasilkan informasi untuk mengurangi

<sup>8</sup> T. Hani Handoko, Manajemen Umum, Edisi II, BPFE, Yogyakarta, 1995.

<sup>9</sup> Ibid, hal. 16.

<sup>10</sup> J. Supranto. Teknik Pengambilan Keputusan, Cetakan Pertama, Rineka Cipta, Jakarta, 1991

ketidakpastian dan ketidaktahuan 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 ini yaitu meningkatkan pengetahuan dan mengurangi ketidakpastian dan keragu-raguan di dalam pengambilan keputusan tentang masalah yang dihadapi perusahaan.

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

- a. Pengolahan transaksi
- b. Perencanaan operasional
- c. Perencanaan teknis
- d. Perencanaan strategis”<sup>12</sup>

Pada tahap pengolahan transaksi ini, maka kegiatan pertama sistem informasi manajemen akan menyajikan informasi untuk fungsi pengolahan transaksi, penjelasan mengenai jenis dan sifat transaksi dan lain sebagainya. Kegiatan berikutnya Sistem Informasi Manajemen akan menyajikan informasi guna mendukung kegiatan operasional sehari-hari. Dalam perencanaan teknis, Maka Sistem Informasi Manajemen akan menyajikan informasi untuk mengembangkan rencana-rencana teknis berupa rencana tahunan

yang mendukung kegiatan operasional sehari-hari. Pada akhirnya dalam perencanaan strategis, maka Sistem Informasi Manajemen menyediakan informasi untuk menyusun rencana strategis dan kebijakan perusahaan di masa yang akan datang.

## **B. Peranan Sistem Informasi Manajemen dalam Pengambilan Keputusan.**

Salah satu tugas yang penting dari setiap manajer adalah pengambilan keputusan. Menurut Herbert A. Simon, pengambilan keputusan itu merupakan suatu proses yang terdiri dari tiga tahap pokok :

### **1. Tahap penyelidikan atau penelusuran**

Yaitu mempelajari lingkungan atau kondisi yang memerlukan keputusan. Data mentah yang diperoleh diolah dan diuji untuk menjadikan petunjuk yang dapat mengidentifikasi persoalan.

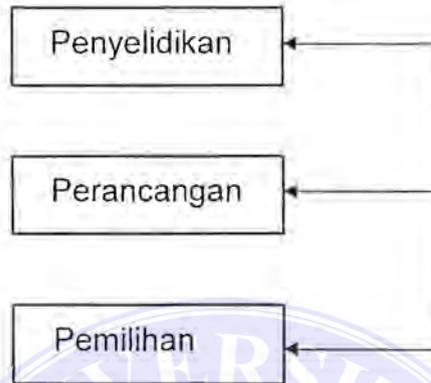
### **2. Tahap Perencanaan atau design**

Yaitu mendaftar, mengembangkan dan menganalisa arah tindakan yang mungkin. Hal ini meliputi proses untuk memahami persoalan, menghasilkan pemecahan persoalan tersebut.

### **3. Tahap Pemilihan**

Yaitu memilih arah tindakan tertentu dari semua yang ada. Pilihan ditentukan dan dilaksanakan.<sup>13</sup>

Proses pengambilan keputusan di atas dapat diperjelas dengan bagan arus keputusan berikut ini .



Jadi Proses pengambilan keputusan itu dapat dianggap sebuah arus dari penyelidikan sampai perancangan dan kemudian pada pemilihan. Tetapi pada setiap tahap hasilnya mungkin dikembalikan pada tahap sebelumnya untuk dimulai lagi. Jadi tahapan tersebut merupakan unsur-unsur sebuah proses yang berkesenambungan. Sebagai contoh, pilihan mungkin menolak semua alternatif dan kembali ketahap perancangan untuk menerbitkan pemecahan tambahan.

Beberapa model pengambilan keputusan lainnya lebih banyak menekankan pada umpan balik hasil keputusan. Sebagai contoh, rubenstein dan Harberstros mengusulkan langkah-langkah berikut ini :

1. Pengenalan persoalan kebutuhan untuk pengambilan keputusan.
2. Analisis dan laporan alternatif-alternatif.
3. Pemilihan diantara alternatif yang ada.
4. Komunikasi dan pelaksanaan keputusan.

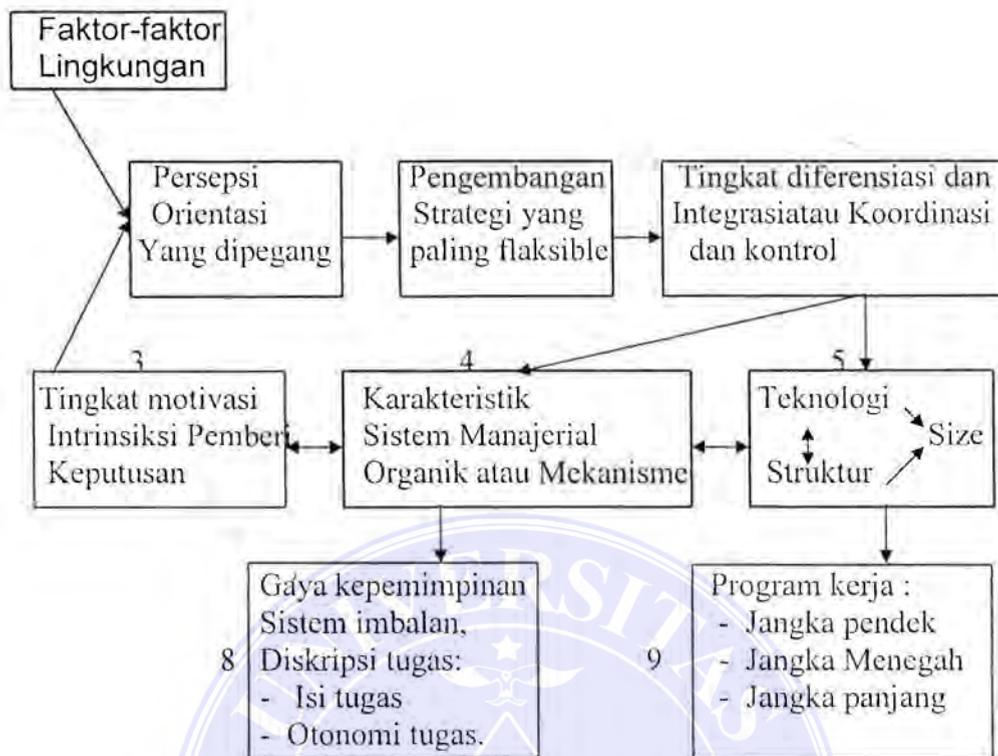
## 5. Langkah lanjut dan umpan balik hasil keputusan".<sup>14</sup>

Kedua model di atas tidaklah saling bertentangan. Model Simon juga pada dasarnya mengatakan bahwa pelaksanaan adalah keputusan lain diperlukan untuk langkah selanjutnya.

Tahap Proses	Relevansi terhadap Sistem Informasi Manajemen
Penyelidikan	Penyelidikan proses pencaharian melibatkan suatu pengujian data, baik dalam yang telah ditentukan dahulu maupun dalam cara khusus. SIM harus menyediakan kedua fasilitas tersebut. Sistem informasi sendiri, harus memeriksa semua data dan menimbulkan suatu yang jelas menuntut perhatian. Baik SIM maupun organisasi harus menyediakan saluran komunikasi untuk persoalan yang diterima agar dialirkan ke atas dalam organisasi sampai diambil suatu tindakan terhadapnya
Perancangan	SIM harus memiliki model-model keputusan untuk mengolah dan menimbulkan pilihan pemecahan. Model tersebut harus membantu dalam menganalisa pilihan / alternatif.
Pemilihan	Sebelum SIM adalah paling efektif bila asli rancangan disajikan dalam suatu bentuk yang mendorong keputusan. Bila pilihan telah diambil, peranan SIM berubah menjadi pengumpulan data untuk umpan balik dari penaksiran kelak.

Sumber : Gordon B. Davis.

Suatu model proses pengambilan keputusan dari Child (1972) di bawah ini lebih cocok untuk dipakai dalam satu sistem manajerial, yang menggunakan suatu hal ini dapat dilihat dalam model di bawah ini.



Sumber : Gordon B. Davis. Management Information System (Sistem Informasi Manajemen, Terjemahan Andreass, S. Adiwardana, Cetakan Lima, LPPM, dan Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta 1995, Hal. 127.

Sipengambil keputusan atas suatu masalah (apa yang ditangkap dipahami) serta bagaimana pandangan atas masalah tersebut amat ditentukan oleh faktor lingkungan yang dihadapinya, lalu diadakan pengkajian yang seksama walaupun ada unsur motivasi intrinsik yang turut pula berbicara, mendorong yang bersangkutan untuk memilih salah satu strategi. Setelah strategi dipilih dengan cermat maka dipelajari model departemensi, pengkoordinasian, dan metode pengendalian yang dilakukan dengan sukses oleh organisasi sejenis lainnya disamping membaca artikel

ilmiah tentang pendisaian organisasi.

Setelah selesai, barulah sipengambil keputusan menyimpulkan apakah ia akan menyempurnakan sektor sistem manajerialnya atau sektor teknologi struktur dan besarnya organisasi yang perlu disempurnakannya. Dan keputusan itu akan di implementasikannya dalam bentuk suatu "Gaya Kepemimpinan tertentu" serta pelaksana" Program Kerja tertentu".

Seorang pembuat keputusan harus menjadi suatu bagian dalam suatu pilihan. Suatu algoritma keputusan suatu aturan keputusan, atau suatu program komputer hanya berperan membantu dengan menyajikan dasar untuk suatu keputusan, tetapi pilihan keputusan dibuat seorang manusia.

Menurut William S. Davis, didalam menemukan dan memecahkan masalah pengambilan keputusan akan menghadapi siklus keputusan yakni merupakan akan proses jalannya informasi.

Sistem informasi manajemen pada hakekatnya saling berkaitan dengan kegiatan manajemen. Kegiatan manajemen selalu dilaksanakan dengan menggunakan sarana komunikasi antara pihak manajemen atau pimpinan dengan pihak bawahan yaitu dalam bentuk lisan dan tulisan. Untuk itu perlu adanya suatu sistem informasi manajemen yang mengatur arus informasi secara timbal balik, agar para bawahan yang menerima intruksi dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan apa yang digariskan oleh manajemen perusahaan. Sebaliknya manajemen perusahaan juga

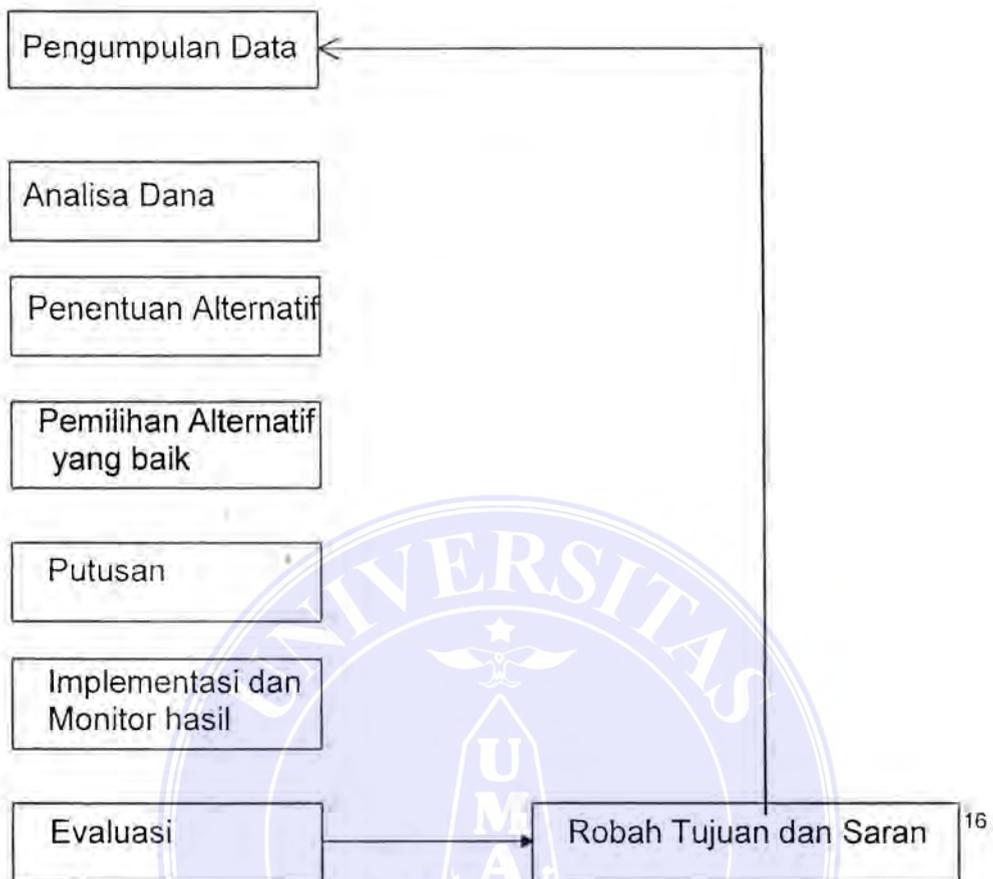
akan menerima masukan informasi guna mendukung suatu pengambilan keputusan yang baik.

Pengambilan keputusan pada hakekatnya adalah merupakan suatu pendekatan sistematis terhadap suatu masalah, pengumpulan fakta-fakta dan data, penentuan pengambilan tindakan dari alternatif paling tepat dari resiko paling kecil.

Tindakan yang paling tepat dalam mengambil keputusan adalah :

1. Mengambil keputusan tidak ada terjadi secara kebetulan
2. Mengambil keputusan tidak melakukannya secara sembrono atau acak-acakan.
3. Mengambil keputusan harus diketahui dengan jelas hakekat dan pemecahan masalahnya dengan baik.
4. Pengambilan keputusan harus diangkat dari dasar faktor-faktor yang dikumpulkan secara sistematis dan up to date.
5. Mengambil keputusan harus dengan benar-benar memiliki alternatif yang telah matang.<sup>15</sup>

Untuk memperjelas proses pengambilan keputusan tersebut, Sondang P. Siagian membuat bagan proses pengambilan keputusan seperti dilihat pada gambar ini.



Sumber : Erwan Arbie, Pengantar Sistem Informasi Manajemen, Bina alumni Indonesia, Cetakan 2, 1990, Hal 140.

Jadi proses pengambilan keputusan tersebut merupakan bentuk teknik ilmiah untuk memecahkan suatu masalah dengan melalui langkah-langkah sebagai berikut :

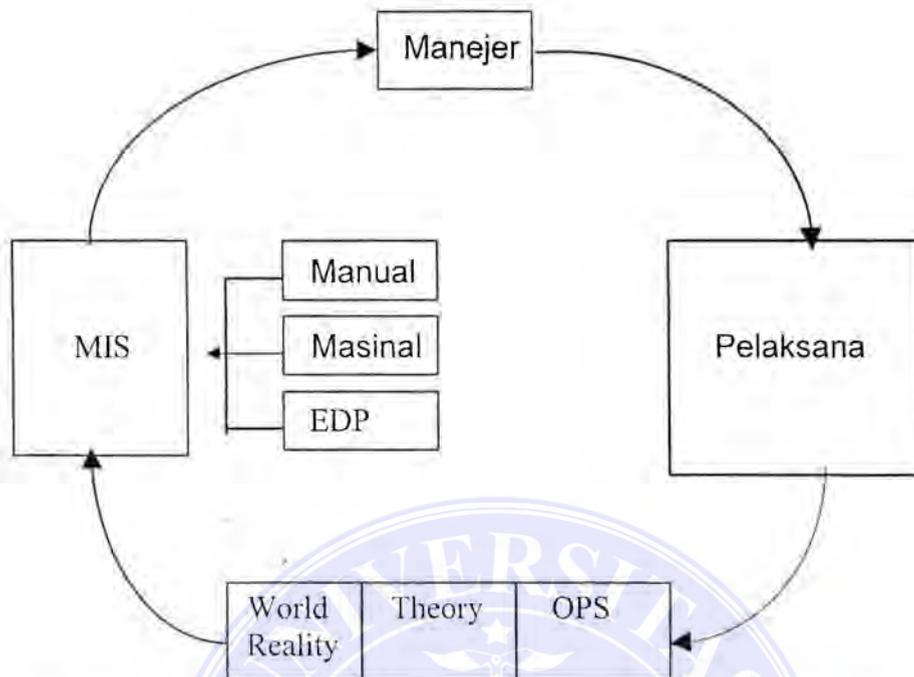
1. Mengetahui hakekat dari pada masalah yang dihadapi dengan kata lain mendefinisikan masalah yang dihadapi itu dengan setepat mungkin.
2. Mengumpulkan fakta dan data yang relevan.
3. Mengolah fakta dan data tersebut.

4. Menentukan beberapa alternatif yang mungkin dibentuk.
5. Memilih cara pemecahan dari alternatif yang telah diolah dengan matang.
6. Menentukan tindakan apa yang hendak dilakukan.
7. Menilai hasil yang diperoleh sebagai akibat daripada keputusan yang telah diambil.

Persyaratan untuk mengambil keputusan dengan teknik ilmiah ialah tersedianya informasi yang dibutuhkan sebagai alat pembantu dalam proses pengambilan keputusan. Bagi pimpinan, informasi merupakan suatu alat penunjang untuk mempermudah pengambilan keputusan. Untuk mempersiapkan dan mengolah data itulah merupakan sistem informasi bagi pimpinan.

Dalam membahas masalah-masalah yang menyangkut pengembangan dan pembinaan sistem informasi perlu diketahui bagaimana arus informasi terjadi dalam suatu organisasi yang dikaitkan dengan proses pengambilan keputusan.<sup>17</sup>

Bagan arus informasi dan pengambilan keputusan dapat kita lihat di bawah ini.



Sumber : Sondang P. Siagian, Sistem Informasi Untuk Pengambilan Keputusan, Edisi Kedua, Gunung Agung, Jakarta, 1993, hal, 13.

Arus informasi dimulai dengan mengalirkan keputusan, perintah, intruksi, pesan dan nasehat dari meja pimpinan kepada unit-unit operasional. Dari kegiatan-kegiatan pelaksanaan timbul data operasional yang ditampung dalam "Bank Data". Akan tetapi data yang bersumber dari kegiatan operasional saja tidak cukup. Sumber data lain seperti teori dan data dari "Dunia Kenyataan" juga diperlukan.

Dalam hubungan ini perlu ditekankan bahwa data tidak ada gunanya bagi manajemen untuk mengambil keputusan karena data adalah bahan mentah daripada informasi. Data perlu diolah lebih lanjut oleh para ahli informasi dan hasil pengolahan itulah yang

disebut informasi. Dengan pengolahan yang matang, data berubah sifat dan bentuknya.

Desain atau pengambil keputusan adalah suatu pengakhiran atau putusan daripada suatu proses pemikiran tentang suatu masalah atau problema, untuk menjawab pertanyaan apa yang harus diperbuat guna mengatasi masalah tersebut dengan menjatuhkan pilihan (Choice) pada salah satu alternatif yang tertentu.<sup>18</sup>

Dari penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor terpenting di dalam pengambilan keputusan adalah faktor manusia, baik sebagai pimpinan, staffer maupun pemakai hasil (Langganan dan sebagainya).

### C. Jenis Sistem Informasi Manajemen dan Jenis Pengambilan Keputusan

#### 1. Jenis-jenis Sistem Informasi Manajemen.

Tingkatan manajemen akan memberi sistem informasi manajemen menjadi tiga jenis menurut kebutuhan pemakai, yaitu :

- a. Jenis sistem informasi manajemen (Lower Manager)
- b. Jenis sistem informasi manajemen yang diperlukan oleh menejer tingkat menengah (Midle Manager)

c. Jenis sistem informasi manajemen yang dibutuhkan oleh manajer puncak (Top Manager).<sup>19</sup>

ad. 1. Jenis sistem informasi manajemen untuk lower manager.

Tingkat paling rendah dalam suatu organisasi yang memimpin dan mengawasi tenaga-tenaga operasional, para manager sering disebut kepala mandor, sebagai manager yang langsung bergerak dibidang teknis pelaksanaan kegiatan, ia memerlukan banyak informasi agar setiap kegiatan yang dilaksanakannya tersedia banyak informasi, agar setiap kegiatan yang dilaksanakannya dapat berjalan dengan baik dan sempurna. Jenis informasi yang dibutuhkan dapat berupa informasi manajemen untuk perencanaan operasional, pengambilan keputusan dan pengembalian.

ad. 2. Jenis sistem informasi manajemen untuk midle manager

Manajemen menengah dapat meliputi beberapa tingkatan dalam suatu organisasi. Para menejer tingkat menengah membawahi dan mengarahkan kegiatan-kegiatan menejer lainnya. Dalam kaitannya midle manager membutuhkan jenis sistem informasi manajemen yang berbentuk informasi perencanaan taktis dan pengambilan keputusan.

### ad. 3. Jenis sistem informasi manajemen untuk top manager

Klasifikasi menejer tertinggi ini terdiri dari sekelompok kecil eksekutif. Manajemen puncak bertanggung jawab atas keseluruhan manajemen organisasi. Sebutan khas bagi top manager adalah Direktur, Kepala Devisi, Wakil Presiden Senior. Untuk dapat mensukseskan tugasnya top manager juga memerlukan sistem informasi manajemen yang berupa informasi manajemen untuk perencanaan strategi dan kebijaksanaan serta pengambilan keputusan.

## 2. Jenis-jenis Pengambilan Keputusan

Keputusan dapat diklasifikasikan dalam dua bagian yaitu :

1. Keputusan berdasarkan struktur organisasi
2. Keputusan yang berdasarkan kondisi dan situasi.

### ad. 1. Keputusan berdasarkan struktur organisasi

Berdasarkan struktur organisasi, keputusan dapat diklasifikasikan yaitu :

#### a. Keputusan administratif

Yaitu keputusan yang diambil oleh seorang administrator sebagai puncak pimpinan organisasi kekeayaan.

b. Keputusan eksekutif

Yaitu keputusan yang diambil oleh manajer eksekutif

c. Keputusan operatif

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

d. Keputusan teknis

Yaitu keputusan yang paling rendah derajatnya yang diambil oleh para pengawasan atau mandor mengenai masalah teknis.

ad. 2. Keputusan berdasarkan kondisi atau situasi

Keputusan ini terdiri dari beberapa jenis yang diklasifikasikan sebagai berikut :

1. Keputusan menurut sistem

a. Sistem keputusan tertutup

Menurut sistem ini bahwa keputusan tersolasi (di salurkan) dari input-input yang tidak diketahui dari lingkungan dalam sistem ini sipengambil keputusan dianggap :

- Memiliki pengetahuan mengenai seperangkat alternatif serta konsekuensi 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 mengangap 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 efek

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

##### a. Keputusan Menejerial

Yaitu keputusan yang berhubungan dengan pengolahan suatu pekerjaan, yang diambil untuk

mengakhiri masalah yang berkaitan dengan pengolahan 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 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.

3. 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 sewaktu-waktu dapat ditinjau kembali.

c. Keputusan darurat

Yaitu keputusan yang diambil karena keadaan terpaksa. Jika keadaan sudah normal maka keputusan akan dicabut.

4. Keputusan menurut frekwensi

Berdasarkan frekwensinya maka keputusan ini dapat dikatakan keputusan insidental dan keputusan rutin

5. Keputusan menurut kemampuan organisasi

Keputusan ini dapat dibagi dalam dua bagian yaitu sebagai berikut :

a. Keputusan terprogram

Jenis keputusan ini adalah keputusan yang dapat dipraktikkan melalui suatu perangkat peraturan.

b. Keputusan tak diprogram

Keputusan ini hanya berlangsung satu kali, atau berulang kali yang setiap kali berubah apabila dikehendaki.

## **D. Manfaat Sistem Informasi Manajemen bagi Manajemen Perusahaan**

Dari penjelasan di atas, maka kita dapat menyadari pentingnya sistem informasi manajemen bagi manajemen perusahaan. Maka sejak

manusia hidup berorganisasi, maka sejak itu pulalah informasi diperlukan oleh pimpinan perusahaan atau organisasi.

Untuk dapat membangun suatu sistem informasi manajemen yang lebih baik haruslah memperhatikan keuntungan yang akan dihasilkan sistem informasi tersebut bagi perusahaan.

Keuntungan dari sistem informasi dapat digolongkan sebagai berikut:

1. Benefits tangible (Yang dapat diukur dengan nilai uang)
2. Benefits non tangible ( Tidak dapat diukur dengan uang)

ad. 1. Benefits tangible (Yang dapat diukur dengan uang)

Benefits yang nyata dapat diukur dengan uang setelah sistem informasi dibangun dalam perusahaan misalnya adalah :

- a. Bertambah besarnya profit, misalnya melalui peningkatan jumlah sales.
- b. Berkurangnya biaya perusahaan karena efisiensi yang tercipta setelah adanya sistem informasi.

ad. 2. Benefits non tangible (Tidak dapat diukur dengan uang)

Benefits yang tidak dapat diukur dengan uang setelah sistem informasi dibangun dalam perusahaan.

- a. Waktu reaksi (Response time) dari manajemen dalam menghadapi persoalan dapat berkurang. Hal ini terjadi karena sistem informasi menghasilkan informasi-informasi

yang baik dan bermutu bagi manajemen.

- b. Tindakan dan response yang kurang tepat terhadap selera konsumen dapat dikurangi.
- c. Proses pengambilan keputusan dari manajemen menjadi lebih baik dari pada sebelum ada sistem informasi.

Sistem informasi manajemen melibatkan orang-orang yang berhubungan dengan manajemen yang dapat berfungsi sebagai konsumen sekaligus berfungsi sebagai produsen informasi. Sistem informasi manajemen merupakan bagian dari manajemen perusahaan dipandang dari segi produsen informasi merupakan orang yang menghasilkan atau menciptakan informasi bagi bawahannya, sedangkan dari segi konsumen merupakan orang yang membutuhkan informasi agar dapat membuat suatu kebijaksanaan dalam perusahaan.

Jadi menejer suatu perusahaan dapat bertindak, sebagai :

1. Penciptaan informasi
2. Saluran informasi
3. Penerima informasi
4. Pengirim informasi
5. Penilai informasi
6. Pemakai informasi.<sup>20</sup>

Dengan demikian jelas terlihat peranan kepemimpinan dalam organisasi, dimana mempunyai pengaruh yang sangat luas bagi informasi manajemen.

Beberapa contoh berikut memperlihatkan kepemimpinan tersebut :

1. Pemimpin organisasi memahami atau mungkin lebih memahami dari siapapun di dalam organisasi, bahwa penguasaan atau pengaruh atas sarana komunikasi merupakan faktor yang menentukan bagi peranan informasi di dalam organisasi.
2. Pemimpin organisasi memiliki informasi, baik yang menyangkut organisasi maupun yang menyangkut hal-hal yang di luar organisasi yang tidak dimiliki oleh orang lain di dalam organisasi.
3. Pimpinan organisasi berusaha untuk menyebar luaskan informasi sampai ketinggian tertentu demi efisiensi pencapaian tujuan.

#### **E. Hubungan Sistem Informasi Manajemen dengan Pengambilan Keputusan**

Pengambilan keputusan (Decision making) di dalam manajemen memegang peranan yang sangat penting, karena keputusan yang diambil oleh seorang menejer merupakan hasil pemikiran akhir yang harus dilaksanakan oleh bawahan atau mereka yang bersangkutan dengan organisasi yang ia pimpin. Kesalahan dalam pengambilan keputusan akan merugikan perusahaan baik material maupun citra organisasi atau perusahaan tersebut.

Sondang P. Siagian mengemukakan lebih lanjut mengenai pengambilan keputusan sebagai berikut :

“Pada hakekatnya, pengambilan keputusan adalah suatu pendekatan yang sistematis terhadap hakekat suatu masalah, pengumpulan fakta-

fakta dan data, penentuan yang matang dari alternatif yang dihadapi dan merupakan tindakan yang tepat.<sup>21</sup>

Pengertian di atas menunjukkan lima hal dengan jelas, yaitu :

1. Dalam hal pengambilan keputusan tidak ada hal yang terjadi secara kebetulan.
2. Pengambilan keputusan harus dengan cara pendekatan yang mempergunakan sistematika tertentu.
3. Sebelum suatu masalah dapat dipecahkan dengan baik, hakekatnya dari masalah itu harus diketahui dengan jelas.
4. Pemecahan masalah tidak dapat dilakukan melalui ilham atau dengan mengarang
5. Bahwa keputusan yang baik adalah keputusan yang telah dipilih dari berbagai alternatif yang telah dianalisa dengan matang.

Bagi seorang pimpinan yang baik. Ada tiga tahapan pokok yang dipergunakan sebagai dasar dalam menjalankan proses pengambilan keputusan, dimana model ini anggap relevan dengan konsep sistem informasi manajemen. Ketiga tahapan tersebut dapat di gambarkan sebagai berikut :



Bagan Arus Informasi Proses Pengambilan Keputusan. <sup>22</sup>

Proses pengambilan keputusan dapat dianggap sebagai suatu arus dari pemahaman sampai kepada perancangan dan kemudian pemilihan. Sedangkan pada setiap tahapan hasilnya mungkin kembali ketahapan semula. Jadi tahapan tersebut merupakan unsur sebuah proses yang berkesinambungan.

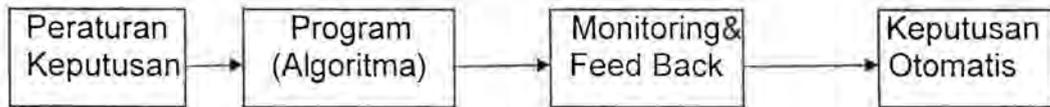
Apabila ditinjau dari segi hubungannya dengan sistem informasi manajemen, maka keputusan digolongkan atas :

1. Pembuatan keputusan yang diprogramkan
2. Pembuatan keputusan yang tidak diprogramkan. <sup>23</sup>

Ad.1. Pembuatan keputusan yang diprogramkan

Pembuatan keputusan ini mencakup suatu reaksi otomatis terhadap kebijaksanaan yang ditetapkan sebelumnya. Semua persoalan yang bersifat rutin dan didefinisikan dengan baik dapat dimanfaatkan untuk pengambilan keputusan yang diprogramkan. Apabila diterapkan cara pembuatan keputusan yang diprogramkan,

berarti manajer membebaskan pihak manajemen untuk dapat mencurahkan perhatian terhadap tugas yang lebih penting.



Gambar 8.  
Skema keputusan yang diprogram. <sup>24</sup>

#### ad. 2. Pembuatan keputusan yang tidak diprogram

Pembuatan keputusan ini menimbulkan proses dimana orang harus menghadapi masalah yang tidak terkoordinir secara baik. Dalam pembuatan keputusan yang terampil seseorang harus dengan bantuan sistem dan untuk membuat keputusan yang tidak diprogramkan ini akan banyak menimbulkan masalah yang harus dihadapi, antara lain :

1. Ekspensi fasilitas perbankan
2. Pengembangan cabang perusahaan
3. Kebijaksanaan pemerosesan dan reklame
4. Manajemen personalia
5. membeli dan menyewa.

Kesemuanya ini merupakan masalah yang memerlukan keputusan yang tidak diprogramkan. Diantara kedua model pengambilan keputusan ini tidak saling bertentangan, hanya saja perlu ditambahkan bahwa tujuan akhir suatu keputusan adalah tahap implementasi dan evaluasi atas implementasi manajer untuk

mengetahui apakah keputusan yang diperlukan informasi, baik yang berasal dari tubuh organisasi (intern) maupun yang bersumber dari luar organisasi.

Menurut sifat dan bentuknya maka keputusan yang diambil mempunyai bentuk sebagai berikut :

1. Keputusan strategis
2. Keputusan policy
3. Keputusan struktural
4. Keputusan fungsional
5. Keputusan rutin
6. keputusan non rutin
7. Keputusan yang diprogram. <sup>25</sup>

#### ad.1. Keputusan strategis

Adalah keputusan yang hendak memecahkan masalah strategis yaitu masalah yang memerlukan suatu keputusan sebagai jalan pemecahannya. Masalah yang dihadapi dapat mempengaruhi jalannya operasi perusahaan, baik secara keseluruhan maupun sebagian.

#### ad. 2. Keputusan policy

Keputusan ini merupakan pedoman bagi para pengambil keputusan, dimana kebijaksanaan yang diputuskan merupakan suatu rencana yang berlaku setiap kali ada masalah yang sama. Hal ini merupakan pelaksanaan strategis dari rencana strategis.

ad. 3. Keputusan struktural

Adalah keputusan yang diambil oleh para pejabat organisasi perusahaan mengenai masalahnya yang secara langsung berkaitan dengan kelangsungan hidup perusahaan.

ad. 4. Keputusan fungsional

Adalah keputusan yang diambil oleh para pimpinan organisasi yang mempunyai kedudukan yang fungsional. Tujuan keputusan fungsional ini adalah untuk membantu pelaksanaan tugas-tugas pokok perusahaan, antara lain penyediaan fasilitas dan pemecahan masalah teknis kualitatif dan kuantitatif.

ad. 5. Keputusan rutin

adalah keputusan yang diambil mengenai masalah rutin dimana permasalahan itu dapat diperhitungkan secara berkala dan teratur. Misalnya masalah operasi perusahaan sehari-hari.

ad. 6. Keputusan non rutin

adalah keputusan yang diambil mengenai masalah yang bentuknya baru sehingga membutuhkan tenaga, waktu dan pikiran untuk pemecahannya.

ad. 7. Keputusan yang diprogram

adalah keputusan yang dapat diambil secara mudah karena sebelumnya telah diprogramkan secara jelas. Keputusan ini dititik beratkan untuk keperluan pengambilan keputusan jenis tertentu.

Dari uraian di atas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pengambilan keputusan adalah masalah utama pada perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Untuk mendapatkan keputusan yang tepat dan bermanfaat bagi perusahaan tidak terlepas dari sistem informasi yang dipergunakan di dalam perusahaan tersebut.



## BAB III

### PT. BANK MANDIRI (PERSERO) MEDAN BALAI KOTA

#### A. Gambaran Umum Perusahaan

##### 1. Sejarah Singkat Perusahaan

PT. Bank Mandiri (Persero) (Selanjutnya disebut "Bank Mandiri") didirikan di negara Indonesia pada tanggal 2 Oktober 1998 berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 75 Tahun 1998 tanggal 1 Oktober 1998 dan berdasarkan akta No. 10 Notaris Sutjipto,SH., tanggal 2 Oktober 1998. Akta pendirian telah disahkan oleh Menteri Kehakiman dengan Keputusan No. C2-16561 HT. 01.01.Th.98 tanggal 2 Oktober 1998, serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 97 tanggal 4 Desember 1998 Tambahan No. 6859. Bank Mandiri didirikan dengan pengambilalihan hampir seluruh saham Negara Republik Indonesia yaitu :

1. Bank Bumi Daya (BBD)
2. Bank Dagang Negara (BDN)
3. Bank Pembangunan Indonesia (BAPINDO)
4. Bank Ekspor Impor Indonesia (Exim)

Setelah Merger, keempat Bank tersebut bergabung ke dalam Bank Mandiri, Bank Mandiri menjadi Bank Terbesar di Indonesia dengan pangsa pasar lebih kurang 30% sehingga diharapkan dapat menjadi tonggak perbankan Indonesia. Restrukturisasi telah mulai

dilakukan pada masing-masing Bank Bergabung sejak sebelum Legal Merger dan masih terus berlangsung hingga akhir tahun 1999. Rekapitalisasi telah dilakukan secara penuh pada akhir Desember 1999 dan mulai membukukan laba sejak awal tahun 2000.

Seiring dengan semangat baru yang tengah berkobar diseluruh pelosok Negeri ini untuk membangun kembali landasan hidup berbangsa dan bernegara maka setiap jajaran Bank Mandiri bertekad untuk menciptakan sebuah bank yang terpercaya dan terpilih yang didukung oleh sumber daya manusia yang profesional.

Melalui penggabungan dari Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia (Selanjutnya disebut Bank Bergabung) kedalam Bank Mandiri pada bulan juli 1999 Menyusul proses restrukturisasi yang rumit dan intensif sejak bulan oktober 1998, serta pelaksanaan Legal Merger pada bulan Juli 1999, Bank Mandiri kini memiliki landasan pertumbuhan yang kokoh untuk berkembang menjadi bank yang sehat dan produktif. Landasan tersebut termasuk jajaran manajemen yang baru, struktur organisasi yang efektif serta mengacu pada international best practice, pelaksanaan good corporate governance serta prinsip kehati-hatian. Secara opsional, merger telah berjalan sepenuhnya, termasuk bidang credit Restructuring, Risk Management, Treasury, Business Development serta fungsi dukungan opsional kantor pusat.

## UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/3/24

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)15/3/24

Bank Mandiri juga tengah mengupayakan pengembangan jaringan kantor cabang yang lebih efektif dan efisien berdasarkan konsep "Hub and Spoke". Program perampingan tenaga kerja telah dilaksanakan dan hingga akhir tahun 1999, sejumlah 6,991 karyawan atau 26% dari total karyawan Bank Mandiri, telah mengikuti Program Pensiunan Sukarela. Bersamaan dengan itu dilakukan pula program seleksi karyawan secara adil dan obyektif guna menjaring karyawan terbaik yang memiliki persyaratan kompetensi sesuai dengan kebutuhan Bank Mandiri melangkah mantap meraih peluang pertumbuhan usaha di tahun 2000.

Anggaran Dasar Bank Mandiri telah mengalami beberapa kali perubahan, dengan akta No.98 Notaris Sutjipto,SH, tanggal 24 Juli 1999, antara lain mengenai perubahan modal Negara Republik Indonesia. Perubahan tersebut telah diterima oleh Menteri Kehakiman dengan Surat Keputusan No. C-13.781.HT.01.04.TH.99 tanggal 29 Juli 1999 dan diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 77 tanggal 24 September 1999 No. 252. Berdasarkan Pasal 3 Perubahan Anggaran Dasar Bank Mandiri, ruang lingkup kegiatan Bank Mandiri adalah melakukan usaha dibidang perbankan.

Kantor Pusat Bank Mandiri berlokasi di Jakarta. Pada tanggal 31 Desember 1999, Bank Mandiri memiliki 10 (Sepuluh) kantor wilayah yang membawahi 55 (Lima puluh lima) kantor "Hub".529 (Lima ratus dua puluh sembilan ) "Spoke" dan 74 (Tujuh Puluh Empat) "cash

outlet". Selain itu, jaringan Bank Mandiri juga meliputi 5 (Lima) kantor cabang Luar Negeri dan 2 (Dua) kantor perwakilan Luar Negeri. Pada tanggal 31 Juli 1999, kedua kantor perwakilan luar negeri tersebut yaitu di New York dan Los Angeles, Amerika Serikat telah dihentikan kegiatan operasionalnya, sedangkan pembukuannya dipindahkan ke cabang Cayman Islands. Pada tanggal 31 Desember 1999, penutupan kedua kantor perwakilan tersebut belum mendapat persetujuan secara hukum.

Berdasarkan Rapat Umum Luar Biasa Pemegang Saham pada tanggal 24 Juli 1999, dan diaktakan dengan akta Notaris Sutjipto,SH, No. 93,94,95,96 dan 97, pemegang saham Bank Mandiri, BBD, BDN, Bank Exim dan Bapindo menyetujui rencana penggabungan usaha Bank Bergabung kedalam Bank Mandiri. Berdasarkan Akta Penggabungan Usaha Notaris Sutjipto,SH, No. 100, tanggal 24 Juli 1999, BBD, BDN, Bank Exim dan Bapindo bergabung kedalam Bank Mandiri. Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Kantor Departement Perindustrian dan Perdagangan Jakarta Selatan No. 09031827089 tanggal 31 Juli 1999, yang mencerminkan penggabungan usaha tersebut, telah ditelaah oleh akuntan Indonesia.

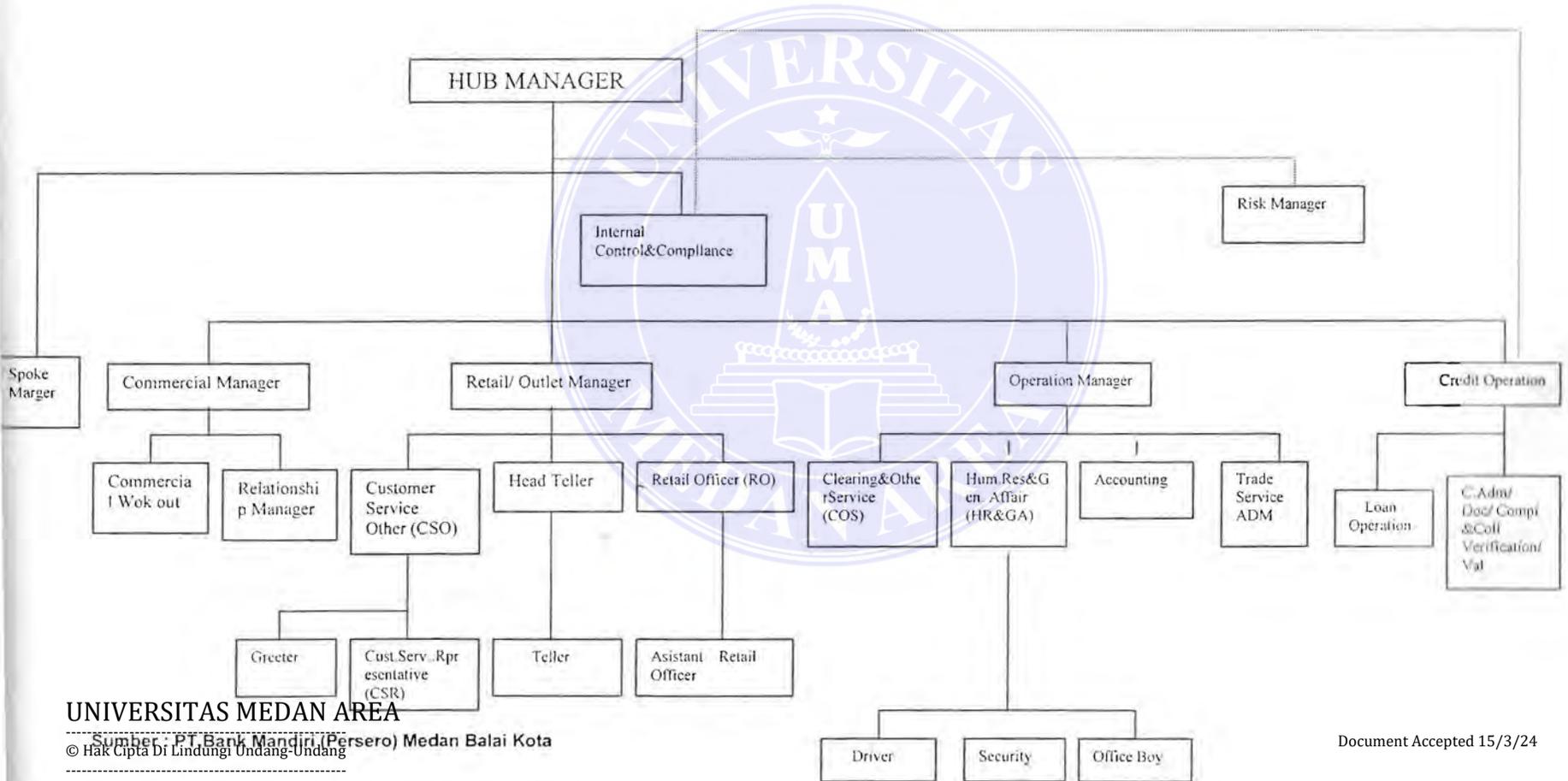
## 2. Struktur Organisasi Perusahaan

Setiap perusahaan harus mempunyai struktur organisasi, baik perusahaan negara maupun swasta. Karena tanpa adanya struktur organisasi tujuan dari perusahaan tidak akan tercapai.

Organisasi adalah merupakan suatu sistem dari aktivitas yang dikordinir dalam melaksanakan dan menggerakkan sejumlah manusia yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Salah satu sarana untuk mencapai tujuan ialah adanya hubungan timbal balik antara pimpinan dengan bawahan, sehingga tercapai maksud dan tujuan yang diinginkan. Apabila suatu organisasi kurang baik, hal ini akan dapat mengakibatkan kesemrautan dalam pekerjaan masing-masing.

Oleh karena itu PT. Bank Mandiri (Persero) Medan Balai Kota telah mempunyai organisasi yang efektif tentang struktur organisasi yang standar. Hal ini dimaksudkan untuk dapat melayani para nasabah dan masyarakat yang ingin mempergunakan jasa-jasa Bank Mandiri (Persero) Medan Balai Kota. Struktur organisasi PT. Bank Mandiri (Persero) Medan Balai Kota dapat dilihat dari bagan atau gambar dihalaman berikut ini.

Struktur Organisasi PT. Bank Mandiri (Persero) Medan Balai Kota.



UNIVERSITAS MEDAN AREA

Sumber: PT. Bank Mandiri (Persero) Medan Balai Kota  
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

Document Accepted 15/3/24

Access From (repository.uma.ac.id)15/3/24

Dalam pendelegasian tugas dan wewenang, telah diatur sedemikian rupa sehingga mengetahui tugas dan fungsi dari masing-masing seksi/bagian dalam organisasi PT. Bank Mandiri (Persero) Medan Balai Kota. Penulis mencoba untuk menguraikannya sebagai berikut:

#### **a. Kepala cabang atau Hub Manager**

##### **Tugas pokoknya antara lain :**

1. Penyelenggaraan usaha bank wilayah kantor cabang dalam batas wewenang yang ditetapkan oleh direksi.
2. Pengolahan keuangan, kekayaan bank dan kepegawaian di kantor cabang menurut peraturan direksi penghimpun dana sesuai target yang telah ditetapkan.
3. Pengkajian awal pembukuan kantor kas untuk perluasan usaha bank di wilayah kerja kantor cabang dan mengusulkan kepada direksi.
4. Mewakili direksi mengenai hubungan kedinasan dalam rangka kerja sama dengan instansi-instansi pemerintah setempat atau badan atau lembaga lainnya baik pemerintah maupun swasta menurut norma-norma hubungan kedinasan yang sehat dan bertanggung jawab dalam rangka pelaksanaan tugas.

## **Hub manager**

1. Operasi Perbankan
2. Bisnis Ritel Hub dan Spoke
3. Neraca dan rugi laba hub
4. Penunjukan spoke manager pengganti
5. Verifikasi aplikasi kredit dari spoke

## **b. Risk Manager dan Internal Control**

### **Tugas pokoknya antara lain :**

1. Menilai pelaksanaan dan tanggung jawab di hub dan Spoke sesuai prosedur.
2. Rechecking transaksi, dokumen hub dan spoke dengan metode sampling.

## **c. Spoke Manager**

### **Tugas pokoknya antara lain :**

1. Tanggung jawab pelayanan dan operasional spoke
2. Relation Nasabah. Untuk produk dana dan pinjaman
3. Verifikasi aplikasi kredit dari RO/CSO

## **d. Commercial Manager, Retail/outlet manager, operation manager dan Credit operation.**

### **Tugas pokoknya antara lain :**

1. Koordinasi pengolahan rekening pinjaman di cab
2. Pemasaran pinjaman komersial
3. Partner DIV CRM dalam proses kredit
4. Proposal penyelamatan kredit permasalahan

**e. Commercial work out**

**Tugas pokoknya antara lain :**

1. Penyelamatan kredit bermasalah
2. Rekomendasi kredit bermasalah
3. Nasabah komersial non lancar
4. Identifikasi masalah solusi
5. Hubungi nasabah.

**f. Relationship Manager**

**Tugas pokoknya antara lain :**

1. Koordinasi pemasaran dan operasi rekening pinjaman lancar
2. Berhubungan dengan nasabah pinjaman
3. Analisa kredit
4. Administrasi Nasabah kredit komersial
5. Investigasi Inspeksi.

**g. Customer Service Other (CSO)**

**Tugas pokoknya antara lain :**

1. Melakukan kegiatan customer service
2. Menerima dokumen trade service representative (CSR)
3. Administrasi ATM
4. Proses Kredit Ritel
5. Pemeliharaan JPP
6. Menjaga hubungan dengan baik nasabah potensial

## **h. Head Teller**

**Tugas pokoknya antara lain :**

1. Pengawasan transaksi tunai
2. Mengatur saldo kas spoke
3. Administrasi blangko surat berharga
4. Tanggung jawab premi Ass. CIS/CIT
5. Menyimpan uang tunai
6. Pemeliharaan warkat
7. Penentu Kurs valas
8. Tersedianya uang untuk seluruh Spoke

## **i. Retail Officer (RO)**

**Tugas pokoknya antara lain :**

1. Pengelolaan Rekening pinjaman ritel
2. Pemasaran pinjaman ritel
3. Partner divisi CRM
4. Berhubungan langsung dengan nasabah
5. Analisa kredit ritel
6. Administrasi
7. Investigasi, Inspeksi.

#### **j. Clearing other services**

**Tugas pokoknya antara lain :**

1. Pelaksana kliring
2. Proses transfer
3. Proses collection atau inkaso
4. Operasi SWIFT
5. Proses draft
6. Proses JPP atau Payroll

#### **k. Hum. Res & Gen. Affairs (HR&GA)**

**Tugas pokoknya antara lain :**

1. Support hub dan spoke logistik, sekretariat, administrasi, SDM, keamanan.

#### **l. Accounting**

**Tugas pokoknya antara lain :**

1. Membukukan transaksi GL di Hub
2. Verifikasi transaksi hub dan spokes
3. Seluruh laporan intern dan hub juga spokes
4. Memonitor rekening hub dan spoke
5. Memelihara fungsi peralatan dan aplikasi jaringan komputer.

**m. Trade service ADM**

**Tugas pokoknya antara lain :**

1. Administrasi Ekspor Impor
2. Pengiriman atau penerimaan dokumen

**n. Greeter**

**Tugas pokoknya antara lain :**

1. Bimbingan nasabah
2. Informasi saldo dan produk
3. Administrasi rekening
4. Pengawasan kondisi kantor
5. Promosi Produk

**o. Customer. Service. Representative (CSR)**

**Tugas pokoknya antara lain :**

1. Pemeliharaan buka dan tutup seluruh rekening dana
2. Pemeliharaan ATM
3. Pemeliharaan buku CEK/BG
4. Posting biaya
5. Pemasaran produk
6. Pelaksanaan JPP.

**p. Teller**

**Tugas pokoknya antara lain :**

1. Proses tunai dan non tunai
2. Laporan transaksi
3. Saldo kas.

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/3/24

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)15/3/24

**q. Asisten Retail Officer (ARO)**

**Tugas Pokoknya antara lain :**

1. Administrasi Rekening Pinjaman
2. Terima permohonan kredit
3. Nota analisa kredit
4. Investigasi, inspeksi
5. Berhubungan dengan nasabah ritail

**r. Support**

**Tugas pokoknya antara lain :**

1. Sekretaris
2. Satpam
3. Supir
4. General Support upload/dwnload server, administrasi ATK, laporan AS 400, hasil batch.

**B. Penerapan Sistem Informasi dan Metode yang Digunakan**

PT. Bank Mandiri (Persero) Medan Balai Kota sebagai Bank Umum Nasional yang juga merupakan salah satu bank devisa dengan memberi pelayanan kepada para nasabah tentang jasa-jasa perbankan, memerlukan suatu sistem informasi yang terpadu.

Adapun Sistem Informasi Manajemen di PT. Bank Mandiri (Persero) Medan Balai Kota dilakukan dalam bentuk laporan sebagai pengolahan data yang diterima kantor pusat setiap bulan dari tiap-tiap

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/3/24

cabang. Pelaksanaan sistem informasi manajemen pada PT. Bank Mandiri (Persero) Medan Balai Kota antara lain :

- Setiap cabang pembantu/cabang mengirimkan laporan dengan menggunakan jenis formulir yang disampaikan kepada bagian masing-masing di kantor cabang/pusat menurut jenis laporan yang dilakukan setiap bulannya.
- Oleh bagian-bagian tersebut laporan diolah sebagai input (data).
- Kemudian setelah disimpulkan oleh bagian-bagian yang menjadi pembahasan dalam pertemuan antara pimpinan.
- Laporan-laporan kemudian dibahas dalam pertemuan pimpinan dengan kepala-kepala bagian.
- Follow up dari pembahasan setelah mendapat persetujuan dari masing-masing bagian diedarkan ke tiap-tiap seksi setelah ditandatangani oleh pimpinan.

Dapat dilihat dari tiap-tiap bagian menghasilkan informasi yang disampaikan berdasarkan jenjang struktur organisasi yaitu dari atas kebawah atau sebaliknya.

Saluran organisasi mengalirkan informasi yang bukan saja menyampaikan dan menerima perintah dan pengarahan, tetapi juga untuk mencapai suatu pengertian dan kerja sama dari para pegawai/karyawan dan pimpinan untuk pembagian tugas dan kerja, pengembangan moral, penilaian kerja juga mobilisasi sumber-sumber yang ada pada perusahaan ini.

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/3/24

Adapun beberapa bagian yang sangat berperan serta di dalam pelaksanaan sistem komunikasi melalui penyampaian dan penerimaan informasi adalah bagian sekretaris. Dari bagian inilah bermula dan berakhirnya suatu informasi atau komunikasi baik yang bersifat lisan maupun tulisan. Informasi-informasi yang dihasilkan oleh bagian-bagian yang ada pada PT. Bank Mandiri (Persero) Medan Balai Kota :

### 1. Bagian Sekretaris, Personalia, dan Umum

#### Bagian Sekretaris

Informasi yang dihasilkan oleh bagian sekretaris dalam bentuk laporan tentang :

- Surat Edaran baik surat masuk maupun surat keluar.

#### Bagian Personalia

Informasi yang dihasilkan oleh bagian personalia berupa :

a. Informasi kedalam tentang :

- Perubahan gaji
- Kesejahteraan pegawai/ karyawan

b. Informasi ke luar tentang

- Laporan dari astek

#### Bagian Umum

Informasi yang dihasilkan bagian umum yang datang dari dalam dan luar perusahaan tentang :

- Perubahan/ penambahan peraturan

- Ketentuan baru yang ada hubungannya dengan operasi bank, informasi tersebut berasal dari bank Indonesia dan lembaga-lembaga atau instansi yang terkait.

## 2. Bagian Perkreditan dan Pemasaran

### Bagian Perkreditan

Informasi yang disampaikan/diterima pada bagian perkreditan berupa :

- Perkembangan pinjaman yang diberikan
- Penyesuaian bunga
- Pemberian, Pembaharuan dan perpanjangan pinjaman
- Perkembangan realisasi usulan kredit
- Kolektibilitas pinjaman yang diberikan menurut ketentuan Bank Indonesia

### Bagian Pemasaran

Informasi yang disampaikan atau diterima pada bagian pemasaran berupa :

- Tingkat persaingan
- Pertumbuhan produk intern ataupun product saingan
- Seluruh product yang ada di PT. Bank Mandiri dan hal-hal yang berkaitan dengan persaingan dari product PT. Bank Mandiri.

## 3. Bagian Dana

Informasi yang disampaikan atau diterima pada bagian dana

berupa:

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/3/24

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)15/3/24

- Perkembangan simpanan deposito
- Perkembangan dana masyarakat
- Evaluasi bunga yang diterima

#### 4. Bagian Keuangan

Informasi yang sampaikan atau diterima pada bagian keuangan berupa :

- Perubahan sumber dana gabungan
- Perubahan cost of money pada bulan laporan

#### 5. Bagian jasa

Informasi yang sampaikan atau diterima pada bagian jasa berupa :

- Semua perkembangan operasional maupun kredit, misalnya jumlah dana pihak ketiga.

PT. Bank Mandiri (Persero) Medan Balai Kota dalam kedudukannya sebagai unsur pelaksana tugas pokok PT. Bank Mandiri yang menyelenggarakan usaha, tidak terlepas dari usaha kegiatan yang membutuhkan informasi di dalam rangka usaha pencapaian tujuan.

PT. Bank Mandiri (Persero) Medan Balai Kota di dalam menjalankan aktivitasnya mempunyai beberapa unit kerja, yang mempunyai bidang masing-masing atau bagian-bagian dan melaksanakan aktivitas tertentu sesuai dengan fungsinya. Meskipun Bank Mandiri ini di dalam menjalankan operasionalnya terdiri dari beberapa unit kerja tetapi aktivitas yang satu mempunyai hubungan yang erat dengan aktivitas unit kerja yang lain, sehingga kegiatan-

kegiatan dalam Bank Mandiri ini merupakan perpaduan dari pelaksanaan aktivitas antara unit-unit kerja dalam Bank Mandiri ini diperlukan atau dibutuhkan informasi-informasi didalam mendukung usaha pencapaian keterpaduan kerja. Artinya setiap unit kerja memerlukan atau membutuhkan informasi di dalam mekanisme kerjanya.

Di dalam menjalankan operasionalnya, PT. Bank Mandiri (Persero) Medan Balai Kota senantiasa erat dengan kantor pusat Jakarta. Bentuk hubungan ini adalah dimana satu sama lain saling memberi dan menerima informasi. Informasi PT. Bank Mandiri (Persero) Medan Balai Kota diberikan kepada pimpinan kantor Pusat Jakarta, ataupun kepala bagian yang dituju sesuai dengan informasi dalam bentuk laporan berkala, baik bulanan maupun tahunan. Informasi dari kantor pusat diberikan kepada kantor cabang dalam bentuk perintah dan petunjuk-petunjuk.

Untuk memenuhi laporan berkala ini, serta agar pimpinan Hub PT. Bank Mandiri (Persero) Medan Balai Kota mengetahui aktivitas seluruh operasional cabang yang dipimpinnya. Pimpinan ini mewajibkan bawahannya, yaitu kepala bagian untuk memberikan laporan berkala berupa laporan mingguan, bulanan agar informasi pembentukan laporan berkala tersebut dapat oleh masing-masing kepala bagian untuk melaksanakannya, maka dilaksanakan suatu sistem informasi manajemen yang aktivitasnya sebagai berikut :

## UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/3/24

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)15/3/24

## 1. Pengumpulan Data.

Data dikumpulkan oleh masing-masing kepala bagian. Sumber data adalah dari aktivitas tiap-tiap kepala seksi yang menjadi bawahan masing-masing kepala bagian memiliki wewenang mewajibkan bawahannya yang bergabung di dalam masing-masing unit untuk memberikan laporan. Laporan tersebut berisikan aktivitas dari masing-masing unit, yang disampaikan kepada kepala bagian.

## 2. Pengolahan Data Menjadi Informasi.

Untuk mengolah data menjadi informasi, PT. Bank Mandiri memakai dua sistem, yaitu sistem manual dan sistem pelayanan komputer. Dalam sistem manual, peralatan pengolahan data yang dipakai terdiri-dari mesin tik, pena, kertas pencatat dan kalkulator sebagai pembantu perhitungan. Sistem ini dipakai untuk menghasilkan informasi dari data yang tidak begitu rumit serta bentuk dan jumlah informasi yang dihasilkan sedikit, terutama terhadap informasi yang tidak memiliki perhitungan angka-angka yang rumit. Di samping pengolahan dengan sistem manual, PT. Bank Mandiri juga menggunakan komputer-komputer yang di tempatkan pada tiap unit atau bidang masing-masing.

PT. Bank Mandiri di dalam pengolah data dengan memakai sistem komputer, memakai tehknik system on line. Pada sistem ini data dikirim melalui alat input/output dapat langsung diolah oleh CPU (Central Processing Unit). Informasi yang dihasilkan oleh komputer

dari pengolahan data pada PT. Bank Mandiri mengalami langkah-langkah sebagai berikut :

1. Data yang akan diolah terlebih dahulu disusun programmer komputer dengan formula tertentu (Bahasa Komputer) dan hal ini bisa dilakukan dengan melakukan suatu format tertentu di dalam disk drive atau langsung melalui suatu input data yang telah terprogram.
2. Data yang telah terprogram yang telah disiapkan, dipindahkan ke peralatan input yang terdiri dari tipe reader (Alat pembaca pita) disk drive dan punched card (kartu berlubang). Pemindahan data dan program ini berguna untuk pengalihan data tersebut kedalam media komputer.
3. Data yang terprogram yang telah dialihkan ke dalam media komputer secara otomatis diolah CPU. Proses pengolahan ini terdiri dari tiga aktivitas, yaitu :
  - a. Pembaca data/intruksi  
Data yang disimpan dalam tape atau disk dibaca oleh tape drive atau disk drive.
  - b. Mengerjakan Intruksi.  
Setelah data/ instruksi dibaca, satu persatu disimpan dalam memory untuk sementara waktu, lalu Central Unit (CU) menterjemahkan instruksi tersebut.

- c. Hasil operasi ALU ditempatkan ke dalam memory untuk sementara waktu sebelum dipindahkan ke peralatan output (output device).
- d. Hasil pengolahan dipindahkan ke alat output berupa printer (Pencatatan dikertas).

Dengan adanya pemerosesan data menjadi informasi dengan penggunaan perangkat komputer pada PT. Bank Mandiri (Persero) Medan Balai Kota ini, maka penyajian informasi dari masing-masing unit kerja semakin baik. Adapun Jumlah informasi yang dihasilkan oleh masing-masing unit kerja berbeda, sehingga laporan dari masing-masing unit kerja dapat berbeda.

### 3. Penyimpanan Informasi

Seluruh informasi yang telah dihasilkan dari proses pengolahan, diserahkan atau diambil oleh masing-masing kepala seksi, oleh kepala seksi yang bersangkutan informasi tersebut diperiksa dan disesuaikan dengan yang diinginkan maka kepala seksi yang bersangkutan mengirimkannya kepada unit pembukuan untuk dilakukan pencatatan.

Setiap informasi yang belum disalurkan atau diberikan kepada pihak yang hendak dituju ataupun yang membutuhkannya, informasi ini disimpan oleh unit administrasi dan pertinggalnya oleh masing-masing seksi. Penyimpanan informasi dapat dilakukan dalam suatu map yang tersusun rapi, disamping penyimpanan di dalam komputer sendiri.

dimana hal ini dilakukan pihak Bank Mandiri dengan pengkopian setiap informasi ke dalam disket atau disk drive dari komputer.

#### 4. Memproduksi Informasi Kembali

Informasi yang telah disimpan terkadang tidak dapat diberikan kepada pihak yang membutuhkannya. Hal ini dapat terjadi karena lebih banyaknya pihak yang membutuhkan dibandingkan yang tersedia, terjadinya kerusakan pengkaburan informasi yang ada, ataupun hilangnya informasi. Untuk dapat memenuhi permintaan pihak yang membutuhkan informasi maka dilakukan produksi kembali informasi sesuai yang dibutuhkan. Proses memproduksi informasi kembali tidak sesukar proses pengolahan terdahulu, dimana informasi terdahulu yang menjadi pertinggal menjadi contoh atau juga langsung dapat dikopi dari tempat disket atau disk drive komputer. Dengan demikian pihak PT. Bank Mandiri tidaklah mengalami kesukaran disebabkan penggunaan pelayanan jasa komputer dimanfaatkan.

#### 5. Penyampaian Informasi

Informasi yang akan disampaikan oleh Bank Mandiri tergantung pada siapa yang memerlukannya. Informasi yang akan disampaikan dapat dibedakan atas informasi untuk kalangan organisasi Bank sendiri ataupun untuk pihak luar organisasi bank. Di dalam organisasi bank informasi disampaikan secara lisan maupun secara tertulis, dimana secara lisan dilakukan melalui tatap muka langsung diantara orang-orang Bank Mandiri tersebut ataupun melalui pemakaian

saluran informasi yang ada dalam bank tersebut. Misalnya penggunaan sarana telpon. Untuk tertulis dilakukan dengan melalui penyampaian laporan-laporan tertulis, atau pemakai saluran informasi berupa pemakaian mesin Fax, telegram maupun pemakaian komputer.

### C. Manfaat Sistem Informasi Manajemen Bagi Pimpinan

Di dalam organisasi/ perbankan manfaat dan peranan sistem informasi manajemen dapat dirasakan oleh manajemen perbankan atau bagi pimpinan kegiatan-kegiatan tertentu di dalam organisasi. Apabila Sistem Informasi Manajemen dapat dirancang dan dilaksanakan dengan baik di dalam suatu organisasi ataupun perusahaan maka akan terlihat banyak manfaat yang akan diproses bagi pimpinan oleh manajemen perbankan dalam membantu dan menunjang proses pengambilan keputusan dibidang perencanaan, pengoperasian dan pengawasan aktivitas perbankan atau organisasi untuk mencapai tujuan perbankan, seorang pimpinan perbankan harus dapat mengendalikan perubahan mendasar disektor perbankan telah melahirkan harapan munculnya era dunia perbankan baru. Diantara perubahan tersebut adalah persyaratan Bank Indonesia agar jajaran manajemen melewati berbagai tes; kewajiban kewajiban para pimpinan Bank untuk bertanggung jawab secara pribadi, moril, maupun finansial atas kerugian bank dimasa depan; serta peraturan baru Bank

Indonesia tentang kepatuhan. Dan memperlakukan sumber daya

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/3/24

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)15/3/24

manusia dengan sebaik-baiknya sehingga efektivitas dan efisiensi terhadap pendayagunaan sumber daya ini dapat ditingkatkan. Dengan adanya sistem informasi manajemen tugas dan wewenang sangat membantu segala proses kerja yang akan dilaksanakan perusahaan disamping itu akan memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengembangkan keahlian dan bakat yang mereka miliki dan untuk memupuk disiplin dan rasa tanggung jawab yang sekaligus untuk mempersiapkannya menjadi calon pemimpin.

Dalam melaksanakan tugas dan wewenang dan tanggung jawab harus ada keseimbangan, artinya batas ruang lingkup dan besarnya tugas pemimpin, wewenang dan tanggung jawab yang diembankan kepada bawahan harus sesuai dengan batas tugas, wewenang dan tanggung jawab tergantung kepada pemimpin.

Pemimpin harus mempunyai anggaran dasar perseroan dengan kriteria sebagai berikut :

1. Mempunyai integritas dan kompetensi
2. Bertindak sesuai batasan hukum dan tidak pernah dinyatakan pailit
3. Tidak pernah menjadi anggota direksi/ komisaris dari suatu perusahaan yang dinyatakan pailit
4. Tidak pernah melakukan tindak pidana.

Dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya, pemimpin atau komisaris membentuk komite yaitu Audit Committee, nominating committee, compensation committee. Pemimpin dan komisaris dan

bertanggung jawab kepada komisaris. Komite ini berfungsi untuk membantu dan memfasilitasi dewan komisaris dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab pengawasan secara efektif, dimana salah satunya adalah komisaris bank mandiri, dan anggota lainnya berasal dari pihak luar yang tidak memiliki hubungan khusus dengan manajemen maupun pemegang saham Bank Mandiri.

#### **D. Proses Pengambilan Keputusan**

Titik tolak dari semua pembahasan tentang proses pengambilan keputusan adalah subjek (decision makers) keputusan. Dengan kata lain semua pembahasan tentang pengambilan keputusan ialah pimpinan (Top manager). Kepemimpinan ialah kemampuan dari seseorang atau sekelompok orang untuk antara lain memperoleh kepercayaan dari orang-orang yang dipimpin itu sehingga pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dapat terlaksana dengan efisiensi, efektif dan ekonomis.

Jika demikian halnya, maka seorang pemimpin harus mempunyai keberanian untuk mengambil keputusan dan memikul tanggung jawab atas akibat dan resiko yang timbul sebagai konsekuensi dari pada keputusan yang diambilnya. Seorang pemimpin yang efektif adalah seorang yang dapat mempengaruhi dan mengarahkan tindak-tanduk para bawahannya sedemikian rupa sehingga tindak tanduk tersebut sesuai dengan keinginan pimpinan

yang bersangkutan. Hanya dengan demikianlah pencapaian tujuan dapat terlaksana dengan efisien, efektif dan ekonomi.

Pada hakekatnya, pengambilan keputusan adalah suatu pendekatan yang sistematis terhadap hakekat suatu masalah, pengumpulan fakta-fakta dan data, penentuan yang matang dari alternatif yang dihadapi dan mengambil tindakan, menurut perhitungan tindakan yang paling tepat.

Untuk jelasnya ada 2 (dua) macam jenis sistem pembuatan keputusan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Medan Balai Kota antara lain :

1. Sistem keputusan yang diprogram
  2. Sistem keputusan yang tidak diprogram.
- ad. 1. Sistem keputusan yang diprogram

Pembuatan keputusan yang diprogram ini mencakup suatu reaksi otomatis terhadap kebijaksanaan yang ditetapkan sebelumnya. Semua problema yang bersifat rutin dapat digunakan dengan baik di dalam pengambilan keputusan yang diprogram. Dan biasanya manajer membebaskan pihak manajemen untuk mencurahkan perhatiannya pada tugas-tugas yang penting. Mengimplementasikan pembuatan keputusan yang diprogram disebabkan banyaknya keputusan yang dibuat sesuai prosedur kerja berstandart rutin.

Untuk itulah sistem informasi sangat dibutuhkan untuk menyediakan berbagai pilihan dan alternatif untuk para pengambil keputusan (decision makers), agar dapat menstrukturkan proses pengambilan keputusan tersebut sehingga dapat mempercepat hasil yang diinginkan pimpinan atau decision makers perbankan.

#### Ad.2. Sistem Keputusan yang tidak diprogram

Pembuatan keputusan yang tidak diprogramkan ini menimbulkan proses dimana orang harus menghadapi problema yang tidak terkoordinir dengan baik. Dalam membuat keputusan yang terampil, top manejer harus mendapat bantuan sistem untuk membuat keputusan yang tidak diprogram ini perbankan selalu menghadapi problema-problema yang harus dihadapi, seperti modifikasi pelayanan dan sebagainya.

Untuk itu sistem informasi manajemen dirancang guna memantau kejadian yang tidak terduga. Dengan begitu maka manejer bisa siap siaga untuk menghadapi hal tersebut agar tujuan perusahaan tidak menyimpang dari ketetapan. Dan bila terjadi penyimpangan biasanya Top manejer berusaha mengevaluasi sebab-sebab terjadinya penyimpangan tersebut untuk dikoreksi.

Dari keterangan di atas menunjukkan bahwa pengambilan

keputusan sebagai tugas terpenting dan terutama bagi seorang

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/3/24

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)15/3/24

pemimpin yang baik, bukan merupakan tugas yang mudah. Apabila kemampuan mengambil keputusan tidak dikembangkan secara teratur dan kontiniu, seorang menduduki jabatan pimpinan dihadapkan kepada alternatif-alternatif, guna pengambilan keputusan yang universal.

Pengambilan keputusan yang dilakukan oleh pengambil keputusan pada setiap bagian dalam PT. Bank Mandiri (Persero) Medan Balai Kota didasari beberapa kriteria, yaitu :

1. Setiap pengambilan keputusan yang dilaksanakan tidak boleh secara kebetulan saja, jadi sudah diketahui bagian mana yang membutuhkan keputusan tersebut.
2. Setiap pengambilan keputusan tersebut sudah harus diketahui ekspek positif dan negatifnya bagi goal (tujuan) perbankan
3. Setiap hasil dari keputusan tersebut telah dianalisa dengan baik sehingga diketahui alternatif dari kemungkinan keburukan keputusan dan seterusnya diimplementasikan sesuai dengan sumber-sumber dan kemampuan perusahaan.

#### **E. Hambatan-hambatan yang dihadapi dan cara mengatasinya.**

Informasi manajemen yang diterima bukanlah suatu penghalang bagi sistem informasi manajemen pada PT. Bank Mandiri (Persero) Medan Balai Kota, dengan adanya kerja sama satu sama lain antara

atasan dengan bawahan maka hambatan tersebut dapat diselesaikan dengan baik.

Perlu disadari bahwa sistem informasi manajemen pada PT. Bank Mandiri (Persero) Medan Balai Kota tidak terlepas dari hambatan, untuk itu bagaimana sebaiknya dilakukan cara menanggulangi hambatan tersebut sekaligus mencari jalan keluarnya. Hambatan yang ada pada PT. Bank Mandiri (Persero) Medan Balai Kota secara berangsur dapat ditanggulangi walaupun masih belum secara keseluruhan.

Sasaran utama dari sistem informasi manajemen adalah untuk menyiapkan informasi yang benar-benar memenuhi syarat agar dapat membantu manajer dalam mengambil keputusan yang rasional sehingga pada gilirannya nanti apa yang menjadi tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik.

Demikian juga halnya dengan PT. Bank Mandiri (Persero) Medan Blai Kota, sistem informasi manajemen yang diterapkan telah membantu manajer dalam mengambil keputusan yang dimaksud walaupun sebenarnya untuk mencapai kondisi di atas tidak terlepas dari hambatan-hambatan yang dihadapi, yaitu antara lain :

1. Bahwa laporan-laporan yang disampaikan masih bersifat statis yaitu terus-menerus mengikuti pola kerja lama yang setiap harinya merupakan tugas rutin saja. Jadi dalam hal ini tidak dijumpai hal-hal

yang bersifat inovatif yaitu adanya saran-saran yang mungkin timbul didalam pembuatan laporan.

2. Kesalahpahaman dalam mengartikan tugas, hal ini dapat dimengerti karena mengingat besarnya jumlah tenaga kerja disetiap bagian PT, Bank Mandiri (Persero) Medan Balai Kota, setelah bergabung dari 4 Bank Pemerintah untuk mengatasi terjadinya kesalah pahaman dalam mengartikan tugas, pembagian kerja masing-masing sudah diatur sedemikian rupa oleh perusahaan sehingga tidak terjadi kesalahpahaman.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Setelah penulis mengadakan analisis dan evaluasi atas uraian-uraian bab yang terdahulu, maka berikut ini diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. PT. Bank Mandiri (Persero) Medan Balai Kota, bergerak dalam bidang jasa keuangan (Perbankan) yang berlokasi di jalan Balai Kota Medan serta mempunyai kantor-kantor cabang pembantu yang berlokasi dikawasan Kotamadya Medan.
1. Struktur Organisasi yang dipilih dan dibuat oleh PT. Bank Mandiri (Persero) Medan Balai Kota yaitu sistem organisasi garis dan staff yang mana sistem tersebut telah memenuhi prinsip organisasi yang baik. Keadaan ini dapat dilihat bahwa telah terdapat suatu departementalisasi dalam perusahaan atau perbankan yang menggambarkan fungsi-fungsi dimaksud.
2. Walaupun sistem informasi manajemen yang dijalankan oleh perusahaan atau perbankan merupakan sistem informasi dua arah dan efektif tetapi di dalam prakteknya masih juga terjadi sesekali bahwa informasi yang diberikan oleh sekretaris kepada satu bagian tidak diketahui oleh bagian tersebut, hal ini terjadi oleh karena penyampaian informasi hanya melalui surat edaran tanpa melalui informasi langsung, baik melalui tatap muka maupun melalui

iphone sehingga di samping surat edaran tersebut perlu suatu informasi langsung yang lebih mendekati pada ingatan seseorang. Hal ini bukan berarti akan dapat menghambat pembuatan laporan, tetapi perlu adanya keselarasan di dalam melaksanakan hubungan informasi.

3. Pada kenyataannya sistem informasi yang dipergunakan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Medan Balai Kota adalah manual dan on-line walaupun ada bagian-bagian yang lain yang telah menggunakan peralatan electronical methode dan electronical computer methode bahkan memakai sistem on-line (UNICASH), tetapi di dalam pelaksanaan sehari-harinya PT. Bank Mandiri (Persero) Medan Balai Kota tidak jarang juga menggunakan sistem manual mengikuti standart pelaksanaan yang telah ditetapkan oleh perbankan.

## B. Saran

1. Di dalam penerapan Sistem Koordinasi yang efektif faktor manusia perlu mendapat perhatian yang sungguh-sungguh, untuk itu diharapkan agar selalu diadakan pengarahan kepada karyawan untuk dapat menimbulkan kesadaran akan pentingnya koordinasi bagi pencapaian tujuan sebagaimana yang ditetapkan sebelumnya.

2. Untuk memperluas rentang kerja sebaiknya Bank Mandiri ( Persero ) Medan Balai Kota memperbesar atau membuka cabang-cabang baru, mengingat perkembangan bank yang semakin pesat.  
Dan tentu saja ini akan membantu pemerintah dalam penyerapan tenaga kerja yang lebih banyak lagi.
3. Mengingat laporan-laporan yang dihasilkan masih bersifat statis, maka hendaknya Bank Mandiri ( Persero ) Medan Balai Kota menerima setiap saran-saran yang sifatnya inopatif dan dinamis.



## DAFTAR PUSTAKA

- Erwin Arbie, Pengantar Sistem Informasi Manajemen, Bina Alumni Indonesia, Cetakan II, 1990.
- Gordon B. Davis, Management Information System, (Sistem Informasi Manajemen), Terjemahan Andreas S. Adiwardana, Cetakan Ke V, LPPM Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta, 1992.
- Herry C. Lucas Jr, Analisa, Design dan Implementasi Sistem Informasi, Terjemahan Ir. Abdul Basith Erlangga, Jakarta, 1993
- J. Suprianto, Metode penelitian dan aplikasinya dalam pemasaran, LPFE-UI, Jakarta, 1990.
- Robert G. Murdick dan Joel E. Rosst, Information System For Mordren Management, (Sistem Informasi untuk Manajemen modern), Cetakan Kelima, PT. Gelora Aksara Pertama, Erlangga, 1995.
- Sondang P. Siagian, Sistem Informasi untuk Pengambilan Keputusan, Edisi II, Gunung Ageng, Jakarta 1993
- S. Prayudi Atmosudirjo, Pengambilan Keputusan, Cetakan Ke enam, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1990.
- T. Hani Handoko, manajemen Umum, Edisi I, BPFE, Yogyakarta, 1990.
- Unong U. Effendy, Sistem Informasi dalam Manajemen, Alumni, Bandung, 1991.
- William S. Davis, Information Processing System, ( sistem Pengolahan Informasi), Terjemahan Jhon B. pasaribu, Edisi II, Erlangga, Jakarta, 1991.
- Winarno Surakhmad, Pengantar Penelitian Ilmiah, Edisi VII, Tarsito, Bandung, 1992.
- S. Nasution dan M. Thomas, Buku Penuntun Membuat Skripsi, Tesis, Disertasi dan makalah, Bumi Aksara, jakarta, 1995.