

**PERANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN
PADA PT. INFO MEDIA MEDAN
CABANG BANK SUMUT
MEDAN**

SKRIPSI



Oleh :

**JUFRI PANARIHON HARIANJA
NIM : 06.832.0114**



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/3/22

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)25/3/22

**JUDUL SKRIPSI : PERANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN PADA
PT. INFOMEDIA MEDAN CABANG BANK SUMUT
MEDAN**

Nama Mahasiswa : JUFRI PANARIHON HARIANJA

N P M : 06.832.0114

Jurusan : Manajemen

**Menyetujui :
Komisi Pembimbing Skripsi**

Pembimbing I

Drs. Patar Marbun, Msi

Pembimbing II

Ihsan Effendi, SE, Msi

Mengetahui :

Ketua Jurusan Manajemen

Ihsan Effendi, SE, Msi

Dekan



H. Sya'ad Afifuddin, SE., M.Ec

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/3/22

Tanggal Lulus : 16 Februari 2009

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)25/3/22

RINGKASAN

Peranan Sistem Informasi Manajemen Dalam Pengambilan Keputusan Pada PT. Infomedia Medan

Nama : Jufri Panarihon Harianja
NIM : 06.832.0114
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Dosen Pembimbing 1 : Drs. Patar Marbun ,Msi
Dosen Pembimbing 2 : Ihsan Effendi ,SE, Msi

Sistem Informasi Manajemen memberi peranan yang sangat penting bagi keberhasilan suatu perusahaan karena mendukung terlaksananya tugas-tugas manajemen agar berfungsi dengan baik.

Tujuan penelitian ini secara umum adalah mendapatkan informasi yang akurat tentang Sistem Informasi Manajemen dalam pengambilan keputusan pada PT. Infomedia Medan untuk mengidentifikasi apakah ada masalah dalam pengelolaan Sistem Informasi Manajemen yang baik.

Teknik analisis data yang dipakai adalah teknik korelasi Produk Pearson Moment yaitu mencari sejauh mana hubungan antara Sistem Informasi Manajemen terhadap pengambilan keputusan pada PT. Infomedia Medan.

Teknik Pengumpulan data adalah menggunakan Kuesioner, Daftar wawancara langsung dan observasi lapangan dengan memperhatikan kode etik penelitian. Populasinya adalah karyawan-karyawati PT. Infomedia Medan.

Hipotesa yang diajukan adalah “ Adanya Peranan Sistem Informasi Manajemen yang baik dalam pengambilan keputusan pada PT. Infomedia Medan berdasarkan dugaan awal penelitian.

Hasil Penelitian yang diperoleh, Bahwa Sistem Informasi Manajemen memiliki peranan dalam pengambilan keputusan berdasarkan hasil analisa angket/ kuesioner dan wawancara dengan karyawan-karyawati dan para pimpinan perusahaan dan observasi langsung di lapangan setelah diperbandingkan dengan pendapat para ahli tentang pengelolaan Sistem Informasi Manajemen yang baik dalam pengambilan keputusan.

Kata –kata kunci (Key Word) : Sistem Informasi Manajemen, Pengambilan Keputusan.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/3/22

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)25/3/22

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Kuasa atas segala berkat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Strata satu Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna, walaupun penulis sudah berusaha semaksimal mungkin, namun sebagai manusia biasa, penulis tidak luput dari kesalahan maupun kekurangan baik dari sisi isi maupun tehnik penyusunan karena ilmu yang penulis miliki terbatas, untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran ataupun kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan Skripsi ini.

Ungkapan bangga dan ribuan terimakasih penulis ungkapkan kepada Ayahanda tercinta W. Harianza dan Ibunda tersayang P.Panjaitan beserta Saudara-saudari penulis di rumah, atas dukungan moril dan materil sehingga terlaksananya penulisan Skripsi ini.

Pada kesempatan ini Penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, M.Ec. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area sekaligus sebagai Ketua Meja Hijau yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam menyusun skripsi ini.
2. Bapak Ihsan Effendi, S.E, M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area sekaligus sebagai Dosen Pembimbing dua yang telah membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi secara sempurna hingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Patar Marbun, Msi. selaku Dosen Pembimbing satu yang telah membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi secara sempurna hingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© 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 25/3/22

Access From (repository.uma.ac.id)25/3/22

5. Kepada Kakanda Darniwati Sondang Harianja/Ma' Sonya, Abangnda Emran Marihot Harianja S.Sos dan Adinda Ronald Harianja dan Risma Harianja. Terimakasih bantuannya selama ini hingga penulis dapat menyelesaikan sarjana dan menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada kekasihku tercinta Sarti Yuliana Br. Pakpahan AmKeb yang selalu penulis sayangi setulus hati, yang selalu memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada teman-teman penulis, Bang Charles, Bang Maropen, Lae Benyamin, teman kos penulis, Kak Rohana, Lae Meshag, rona, Donrois.
8. Ucapan terimakasih kepada seluruh dosen pengajar, staf pegawai tatausaha Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area terutama bang Lindung, Doni, Reji, bang Hendrik, Bang Ucoc, terimakasih atas bantuannya yang sudah memberikan bantuan selama ini.
9. Terakhir saya ucapkan terimakasih buat teman kuliah saya yang selalu membantu selama ini buat Junesko, Lae Edi Sofian, Sulaiman, terimakasih atas bantuannya dalam menyelesaikan skripsi saya.

Akhirnya Penulis berharap kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukannya.

Medan, 19 Mei 2009

Penulis

Jufri Panarihon Harianja

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/3/22

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)25/3/22

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II. LANDASAN TEORI	4
A. Uraian Teori	4
1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen	4
2. Jenis-Jenis Sistem Informasi	9
3. Prosedur Pengambilan Keputusan	10
4. Jenis-Jenis Pengambilan Keputusan	12
5. Hubungan Sistem Informasi Manajemen dengan Pengambilan Keputusan	13
B. Kerangka Konseptual	15
C. Hipotesis	15
BAB III. METODE PENELITIAN	17
A. Jenis dan Lokasi Penelitian	17

	B. Populasi dan Sampel	17
	C. Defenisi Operasional	18
	D. Teknik Pengumpulan Data	19
	E. Teknik Analisis Data	19
BAB IV.	HASIL DAN PEMBAHASAN	22
	A. Hasil	22
	1. Sejarah Singkat PT. Infomedia Nusantara	22
	2. Gambaran Umum Layanan Contact Center INFOMEDIA	22
	3. Ruang Lingkup Call Center Infomedia	24
	4. Pengoperasian Layanan Call Center	25
	B. Pembahasan	57
BAB V.	KESIMPULAN DAN SARAN	66
	A. Kesimpulan	66
	B. Saran	67
	DAFTAR PUSTAKA	69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Struktur Penyimpanan Data	7
Gambar IV.1 Struktur Organisasi Call Center Infomedia Medan	27





DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel III.1 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	20
Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	35
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Formal	36
Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bertugas di Perusahaan	36
Tabel IV.5 Jawaban Responden tentang Penerimaan Data Untuk Diolah Komputer	37
Tabel IV.6 Jawaban Responden tentang Bagaimanakah Pengumpulan Data-Data Sebelum Diolah dengan Sistem Komputer	37
Tabel IV.7 Jawaban Responden tentang Frekuensi Pengolahan Data/informasi dengan Menggunakan Sistem Komputer	38
Tabel IV.8 Jawaban Responden Tentang Bagaimanakah Pengolahan Data Menggunakan Program Tertentu dalam Sistem Komputer	39
Tabel IV.9 Jawaban Responden Apakah Ada Program Tertentu/basis Data yang Tersedia dalam Komputer yang Membantu dalam Menyelesaikan Pekerjaan	39
Tabel IV.10 Jawaban Responden tentang Bagaimanakah Pengoperasian Program-Program Pengolahan Data dengan Komputer	40
Tabel IV.11 Jawaban Responden tentang Bagaimanakah Frekuensi Penyimpanan Arsip dalam Komputer	41
Tabel IV.12 Jawaban Responden tentang Bagaimanakah Penyimpanan Dokumen dalam Program Komputer Dibandingkan dengan Warkat Biasa	41

	Komputer untuk Menyajikan Informasi	43
Tabel IV.15	Jawaban Responden tentang Apakah Perubahan Data yang telah Diolah menjadi Informasi dan Mudah untuk Dipahami	43
Tabel IV.16	Jawaban Responden tentang Setelah Pengolahan Data, Informasi Merupakan Data yang Akurat/terbebas dari Kesalahan	44
Tabel IV.17	Jawaban Responden tentang Informasi yang Diterima Relevan Sesuai dengan yang Diharapkan	45
Tabel IV.18	Jawaban Responden tentang Kemampuan Komputer Menyediakan Informasi Memadai untuk Pengambilan Keputusan	45
Tabel IV.19	Jawaban Responden tentang Pernyataan Komputer adalah Alat Transformasi Data Menjadi Informasi yang dapat Diandalkan ...	46
Tabel IV.20	Jawaban Responden Apakah Keputusan yang Diambil Merupakan Reaksi Otomatis akibat Kebijakan-kebijaksanaan yang telah Ditetapkan Sebelumnya	47
Tabel IV.21	Jawaban Responden Apakah Keputusan yang Diambil Dibuat Menjadi Peraturan yang Baku, dapat Digunakan Berulang-ulang	48
Tabel IV.22	Jawaban Responden Apakah Mengambil Keputusan harus Memperhatikan Peraturan-Peraturan	48
Tabel IV.23	Jawaban Responden apakah Telah Tersedia Program Tertentu dalam Komputer yang dapat Membantu dalam Mengambil Suatu Keputusan	49
Tabel IV.24	Jawaban Responden Apakah informasi yang Diterima dapat Membantu dalam Mengambil Suatu Keputusan	49
Tabel IV.25	Jawaban Responden Apakah dalam Mengambil Suatu Keputusan Komputer sebagai Salah Satu Alat Bantu	50
Tabel IV.26	Jawaban Responden Apakah Keputusan yang Diambil, dapat Didelegasikan Kepada Bawahan	50

Tabel IV.28 Jawaban Responden Apakah Keputusan tersebut Menyangkut Kegiatan Jangka Panjang dan Mempengaruhi Perusahaan Secara Kesehruhan	51
Tabel IV.29 Jawaban Responden Apakah Keputusan Menyangkut Kegiatan Jangka Pendek	52
Tabel IV.30 Jawaban Responden apakah Keputusan dapat Menjamin Pelaksana Tugas Secara Efisien dan Efektif	52
Tabel IV.31 Jawaban Responden Apakah Keputusan yang Diambil dapat Berubah Setiap Kali Diperlukan	53
Tabel IV.32 Jawaban Responden Apakah dalam Mengambil Keputusan Tidak Terprogram ini Menggunakan Komputer Sebagai Alat Bantu	53
Tabel IV.33 Jawaban Responden Apakah Keputusan Tidak Terprogram Selalu Memperhatikan Peraturan Perusahaan yang telah Baku Sifatnya	54
Tabel IV.34 Jawaban Responden Apakah Informasi yang Dapat Diterima Dapat Digunakan sebagai Dasar Pengambilan Keputusan	54
Tabel IV.35 Jawaban Responden apakah Keputusan yang Tidak Terprogram dapat Didelegasikan Kepada Bawahan	55
Tabel IV.36 Jawaban Responden Apakah Keputusan yang Diambil itu Menyangkut Masalah Eksternal Perusahaan	55
Tabel IV.37 Jawaban Responden Apakah Keputusan yang Diambil itu Menyangkut Kegiatan Jangka Panjang Perusahaan	56
Tabel IV.38 Jawaban Responden Apakah Keputusan yang Diambil itu Menyangkut Kegiatan Jangka Pendek Perusahaan	56
Tabel IV.39 Jawaban Responden Apakah Keputusan Menjamin Keputusan yang Spesifik dapat Dilaksanakan Secara Efisien dan Efektif	57
Tabel IV.40 Tota Skor Hasil Tabulasi Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pengambilan Keputusan pada PT. Infomedia Medan Cabang Bank Sumut Kota Medan	58

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebelum ditemukan komputer, hampir seluruh kegiatan pengolahan data dilakukan secara manual dengan menggunakan mesin ketik yaitu cara memproses data dengan menggunakan tangan atau memakai alat-alat bantu dasar dalam mencapai suatu tujuan, misalnya, dengan memakai pensil, kertas, pena, penggaris dan lain sebagainya.

Dengan peningkatan teknologi yang pesat saat ini maka kegiatan pengolahan data yang dahulunya dilakukan secara manual, lambat laun mulai ditinggalkan. Kegiatan pengolahan data yang digunakan saat ini berhubungan dengan perkembangan teknologi informasi modern adalah menggunakan media elektronik komputer. Dengan adanya komputer sebagai alat pengolahan data, maka kegiatan-kegiatan manajerial dalam suatu perusahaan akan berjalan dengan lebih baik, cepat dan akurat.

Komputer mampu menciptakan sifat elektronik yang sangat penting, pertama, komputer mampu melaksanakan perintah dengan cepat yaitu melaksanakan penghitungan dan perbandingan, kedua, komputer sangat tepat dalam mengolah data dan komputer sangat jarang membuat kekeliruan elektronik. Hampir seluruh kekeliruan yang muncul dalam pengolahan data disebabkan program yang disusun oleh manusia. Kecepatan, kecermatan dan keandalan dalam

sekedar mampu mengolah data. Komputer juga mempengaruhi cara kerja manajer dalam mengelola dan melaksanakan setiap kegiatan dalam organisasi, seperti kegiatan produksi, distribusi, pemasaran, pengolahan sumber daya manusia dan lain sebagainya.

Agar analisis kebijakan dan keputusan dapat memberikan alternatif-alternatif yang baik diperlukan informasi yang lengkap, benar dan *up to date*. Informasi tersebut merupakan hasil pengolahan data yang datanya harus lengkap, terpercaya dan diperlukan saat dibutuhkan, setelah data diolah menjadi informasi, maka informasi ini disampaikan kepada pimpinan atau orang-orang yang membutuhkan informasi untuk memudahkan dalam hal penyampaiannya, maka informasi ini perlu disusun dan disimpan secara sistematis.

Dengan demikian, maka pimpinan atau orang-orang yang membutuhkan informasi tersebut dapat dengan mudah memperoleh informasi, karena telah tersusun dan tersimpan secara sistematis. Penyusunan dan penyimpanan informasi yang sistematis inilah yang disebut dengan sistem informasi bagi pimpinan atau lebih dikenal dengan sistem informasi manajemen.

Sistem informasi manajemen merupakan jaringan informasi yang dibutuhkan oleh pimpinan dalam mempermudah tugas-tugas perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian, tetapi dalam penelitian ini, penulis ingin menjelaskan sistem informasi manajemen untuk mempermudah pimpinan dalam pengambilan keputusan, sehingga dapat dikatakan bahwa sistem informasi manajemen dibutuhkan oleh pimpinan dalam rangka mempermudah

DAFTAR PUSTAKA

Amsyah, Zulkifli, Manajemen Sistem Informasi, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2006.

Arikunto, Suhastimi, Prosedur Suatu Pendekatan Praktis, Bina Aksara, Jakarta, 2004.

Atmosudirdjo, Prajudi, Beberapa Pandangan Umum Tentang Pengambilan Keputusan, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2006.

Basu swasta, Azas-Azas Marketing, Edisi III, Penerbit Liberti, Yogyakarta, 2003.

C. Kinner Thomas dan R. Taylor James, Riset Pemasaran, Edisi III Jilid I Penerbit Erlangga, Jakarta, 2004.

Davis Gordon B. Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen, Pengantar Bagian I, Terjemahan seri manajemen 90-A, PT.Pustaka Binaman Presindo, Jakarta, 2004.

Gaspersz, Vincent, Sistem Informasi Manajemen Suatu pengantar, CV.ARMICO, Bandung 2006.

G..Murdick, Robert, Sistem Informasi Untuk Manajemen Modern Bagian II, Erlangga, Jakarta 2004.

Handoko, T.Hani, Manajemen Edisi II, BPFE, Yogyakarta, 2004.

H.M.Jogiyanto, Sistem Teknologi Informasi, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2003.

Kumorotomo Wahyudi, Subando Agus Margono, Sistem Informasi Manajemen dalam organisasi-organisasi Publik. Gajah Mada University Press, Yogyakarta 2005.

Moekijat, Pengantar sistem Informasi manajemen, Penerbit Karya Bandung, 2005.

P. Gultinan Joseph dan W.Paul Gordon, Strategi dan Program Manajemen Pemasaran, Edisi II Penerbit Erlangga, Jakarta 2003.

Philip Kotler, Manajemen Pemasaran, Analisa Perencanaan dan Pengawasan, Edisi IV Jilid I dan II (Terjemahan), Penerbit Erlangga, Jakarta, 2004

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Pradjudi, Atmo Sudiro, Pengambilan Keputusan, Cetakan VII, Jakarta, 2006.

Padosuni, Manajemen Pemasaran, Analisis dan Contoh BPFE - UGM, 2004.

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 25/3/22

Access From (repository.uma.ac.id)25/3/22

- Radiosunu, Manajemen Pemasaran, Analisis dan Contoh BPFE –UGM, 2004.
- Siagian, Sondang P, Sistem Informasi Untuk Pengambilan Keputusan, PT.Gunung Agung,, Jakarta, 2005.
- Singarimbun Masri, Methode Penelitian Survei, LP3ES, Jakarta, 2004.
- Sudjana, Tarsito, Metode Statistika, Bandung 2004.
- Supranto, Johanes, Teknik Pengambilan keputusan, PT.Rineke Cipta, Jakarta,2006.
- Syamsi Ibnu, Pengambilan Keputusan, Penerbit Bina, Aksara Jakarta, 2004.
- Syamsi Ibnu, Pengambilan Keputusan dan system Informasi, Bumi Aksara, Jakarta, 2004.
- Trimo Soejono, Dokumentasi Sistem Informasi Manajemen, Penerbit Remaja Karya, CV.Bandung, 2005.
- Tunggal, Sistem Informasi Manajemen, Erlangga, Bandung, 2006.

