

Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Menciptakan Fokus Pelanggan pada Perusahaan

Lusiana Fatika Sari¹

ARTICLE INFO

Keywords:

Management Information System; Customer Focus.

How to cite:

L. F. Sari. (2024) Peran Sistem Informasi Manajemen Perusahaan dalam Menciptakan Fokus Pelanggan. *Amsir Management Journal*, 4(2), 52-60.

DOI:

10.56341/amj.v4i2.220

ABSTRACT

A management information system (MIS) is essential for making informed decisions, as it necessitates an understanding of the issues at hand and knowledge of potential solutions. Accurate information leads to more optimal decisions that focus on customer satisfaction. This article employs a qualitative descriptive method and utilizes library research for data collection. The findings indicate that the role of MIS is critical, particularly in contemporary, evolving companies. MIS also contributes to problem-solving and decision-making processes, ultimately serving as a key component in achieving customer satisfaction and focus.

Copyright © 2024 AMJ. All rights reserved.

1. Pendahuluan

Berkembangnya sistem informasi manajemen, tentunya mengakibatkan terjadi berbagai perubahan secara signifikan terkait kegiatan pemecahan masalah dan pengambilan keputusan yang dilaksanakan pihak manajemen pada suatu perusahaan.² Perkembangan tersebut, tentunya menimbulkan berbagai perubahan pada peran manager dalam upaya pemecahan masalah dan pengambilan keputusan guna mendapatkan informasi secara akurat dan terbaru demi mencapai kesepakatan yang maksimal serta menciptakan kepuasan pelanggan. Sistem Informasi Manajemen dikenal dengan istilah MIS³.

Dimana hal ini menyediakan berbagai manfaat yang berguna bagi waktu dan para karyawan di suatu perusahaan. Hal ini, tentunya karyawan tidak perlu menghimpun informasi data secara manual guna proses pengajuan dan analisis. Akan tetapi, berbagai informasi yang diperoleh harus mampu diserap secara maksimal ke dalam alat bantu seperti komputer. Dalam penghimpunan data, tentunya banyak data mentah yang terlalu banyak untuk dianalisis oleh karyawan⁴. Analisis tersebut tentunya mampu membangun program yang efektif dalam mempercepat akses informasi yang diperlukan bagi pemimpin dalam

¹ Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo. Email: : lusianafatika@gmail.com

² Rini, E. P., Kom, M., Saputra, D. I. S., & Kom, M. (2021). *Sistem Informasi Manajemen Di Era Revolusi Industri 4.0* (Vol. 1). Zahira Media Publisher.

³ Sahputra, A. A. (2022). PEMANFAATAN DAN PENERAPAN KOMPONEN SIM PADA PERUSAHAAN. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(4), 5905-5910.

⁴ Haryadi, H. (2009). Administrasi perkantoran untuk manajer & staf. VisiMedia.

upaya melaksanakan pengambilan keputusan yang sesuai dengan prosedur. Selain itu, berbagai strategi yang tengah direncanakan dalam upaya mengutamakan fokus pelanggan tentunya akan lebih mudah untuk terwujud ketika suatu informasi dapat diakses dan dikelola dengan baik⁵

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan oleh Lipursary dalam jurnal yang berjudul “Peran Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam Pengambilan Keputusan”, menyatakan bahwa suatu sistem informasi manajemen secara mutlak sangat dibutuhkan dalam upaya pengambilan keputusan secara logis. Hal ini tentunya membutuhkan berbagai bentuk pemahaman terkait identifikasi permasalahan dan sumber pengetahuan mengenai solusi pemecahannya. Terdapat beberapa unsur dalam upaya pengambilan keputusan yang dibutuhkan sebagai bahan pertimbangan, antara lain identifikasi terkait solusi keputusan dalam pemecahan masalah, memperhitungkan berbagai faktor yang tidak dapat diperhitungkan sebelumnya ataupun faktor yang diluar nalar manusia. Sehingga, peran sistem informasi manajemen sangat penting guna memudahkan dalam proses pengambilan keputusan pada manajemen perusahaan, terutama pengambilan keputusan terkait pengupayaan fokus pelanggan⁶

Selain itu, terdapat penelitian yang dilaksanakan oleh Najamudin dalam jurnal yang berjudul “Sistem Informasi Manajemen terhadap Pengambilan Keputusan di Lembaga Pendidikan Islam”, menyatakan bahwa sebagai upaya dalam mempertahankan eksistensi perusahaan dalam merespon perkembangan dan kemajuan sistem informasi manajemen, maka pihak manajemen SDM perlu memahami perkembangan informasi teknologi^{7 8}. Terkait penelitian lain yang dilaksanakan oleh Wahjono dalam jurnal yang berjudul “Peranan Sistem Informasi dalam Pengambilan Keputusan Manajemen”, menyatakan bahwa peran serta sistem informasi menjadi alat bantu dalam memudahkan manajemen sebagai strategi dalam pengambilan keputusan, akan tetapi tanpa menggantikannya. Hal ini dikarenakan manajemen dalam suatu perusahaan melakukan penentuan berdasarkan hasil akhir dari suatu keputusan. Dimana, suatu perusahaan perlu memilih pihak-pihak yang terbaik dalam memutuskan hasil keputusan terkait kebijakan dalam suatu perusahaan⁹.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya diatas, sama-sama menggunakan studi kepustakaan dengan menganalisis terkait sistem informasi manajemen yang diterapkan dalam upaya pemecahan masalah dan pengambilan keputusan yang menyangkut fokus terhadap pelanggan. Akan tetapi, pada penelitian diatas menekankan strategi manajemen sistem informasi yang digunakan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah pada suatu perusahaan¹⁰. Pada dasarnya, sebuah upaya perusahaan untuk menciptakan fokus pelanggan dapat dilakukan dengan berbagai strategi yang efektif. Salah satunya dapat dilakukan dengan memaksimalkan peran sistem informasi manajemen perusahaan. Tentunya, dengan berbagai kemudahan akses informasi yang ditawarkan perusahaan, pastinya dapat memaksimalkan kepuasan pelanggan¹¹. Hal ini dimana, suatu produk jual akan sampai pada pelanggan dengan mudah dan penyesuaian atas dasar keinginan dan juga

⁵ Alfiansyah, F. (2021). Mengenal Komponen Sistem Informasi Manajemen.

⁶ Lipursari, A. (2013). Peran sistem informasi manajemen (SIM) dalam pengambilan keputusan. *Jurnal STIE Semarang*, 5(1), 132855.

⁷ Yenti, M. K. (2020). Peranan Sistem Informasi Manajemen bagi Kepala Sekolah dalam Pengambilan Keputusan di MTSN 10 Tanah Datar.

⁸ Najamudin, M. (2016). Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pengambilan Keputusan di Lembaga Pendidikan Islam. *TADARUS: Jurnal Pendidikan Islam*, 5(1), 104–122.

⁹ Wahjono, W. (2014). Peranan Sistem Informasi dalam Pengambilan Keputusan Manajemen. *Jurnal Ilmiah Infokam*, 10(2).

¹⁰ Desriana, D. U. (2020). *Manajemen Resiko dalam Penyelesaian Masalah Setor Tunai di ATM Bank Mandiri Parepare (Analisis Ekonomi Islam)* (Doctoral dissertation, IAIN Parepare).

¹¹ Sahara, N. (2020). Pengaruh sistem informasi manajemen terhadap efektivitas kerja pegawai di Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang. *Repository jisip unsap*, 20(1).

kebutuhan pelanggan. Sehingga, sasaran target pasar akan lebih mudah untuk dijangkau dengan peran sistem informasi manajemen perusahaan yang optimal¹².

Dengan berkembangnya penggunaan informasi teknologi yang menyangkut pada penggunaan internet, tentunya telah menggiring setiap masyarakat untuk mampu melakukan berbagai kegiatan secara lebih akurat, tepat waktu, dan profesional. Setiap perusahaan tentunya mampu memanfaatkan jaringan teknologi informasi dan jaringan internet dalam melaksanakan berbagai aktivitas secara optimal. Pemimpin dalam suatu perusahaan, tentunya mengharapkan kinerja yang mampu berjalan secara konsisten dan konstan melalui pemanfaatan teknologi informasi yang ada¹³. Pada hakikatnya, sistem informasi manajemen yang memanfaatkan alat komputer tentunya mampu memudahkan setiap pekerjaan dan aktivitas masyarakat.¹⁴ Hal ini akan terasa sangat jauh apabila dibandingkan dengan sistem informasi manajemen yang diterapkan secara manual. Manajemen tentunya membutuhkan berbagai informasi guna memudahkan setiap pekerjaan mampu berjalan secara efektif dan efisien¹⁵.

Dengan hadirnya berbagai informasi yang banyak, tentunya tidak dapat ditampung secara keseluruhan bagi pihak manajemen¹⁶. Sehingga, sangat diupayakan bagi sebuah sistem mampu mendukung dan mencukupi berbagai kebutuhan manajemen sebagai upaya tata kelola perusahaan. hadirnya sistem informasi manajemen, diharapkan mampu mengurangi bahkan menghilangkan berbagai bentuk penyimpangan yang terjadi dalam suatu perusahaan. Selain itu, sebuah sistem informasi yang baik juga mampu mendorong dan meningkatkan produktivitas dalam mencapai tujuan dan ketetapan perusahaan¹⁷.

Dengan kompetitifnya tingkat persaingan dalam ranah bisnis, tentunya membuat pengelola perusahaan untuk terus berlomba-lomba memenangkan tingkat persaingan. Sehingga, agar suatu perusahaan mampu memenangkan persaingan yang masih menjadi trend dalam dunia bisnis, tentunya suatu perusahaan perlu memiliki produk yang berkeunggulan kompetitif.¹⁸ Hal ini tentunya dapat diwujudkan dengan senantiasa mengembangkan tingkat pelayanan pelanggan yang optimal. Pada dasarnya pelanggan merupakan puncak yang menjadi kunci bertahannya suatu perusahaan dalam menghadapi ketatnya tingkat persaingan dalam ranah bisnis, maka suatu kepuasan pelanggan perlu diwujudkan dengan senantiasa dijaga dan terus dilakukan evaluasi dalam setiap tahapnya. Terlebih lagi jika suatu perusahaan menerapkan sistem *profit oriented* yang ditujukan dengan memaksimalkan tingkat pencapaian laba demi kepentingan perusahaan (Machmuddah et al., 2019). Pada dasarnya, suatu perusahaan perlu menentukan target pasar yang hendak dituju, agar suatu produk yang diciptakan perusahaan mampu tercapai sesuai dengan target.

Munculnya perkembangan globalisasi yang semakin mendunia, tentunya sangat berpengaruh terhadap berbagai aspek dalam kehidupan manusia. Hal ini tidak menutup kemungkinan bahwa pengaruh tersebut telah merebak pada dunia perusahaan bisnis. Berkat masifnya penggunaan teknologi saat ini yang disertai dengan perubahan pada gaya hidup kalangan masyarakat tentunya akan mendorong adanya peningkatan terkait

¹² Sahara, N. (2020). Pengaruh sistem informasi manajemen terhadap efektivitas kerja pegawai di Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang. *Repository fisip unsap*, 20(1).

¹³ Trisantosa, I. N., SIP, M. T., Dewi Kurniasih, S. I. P., & Hubeis, I. H. M. (2022). *Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Deepublish.

¹⁴ Suprihanto, J., & Putri, L. P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. UGM PRESS.

¹⁵ Irawati, I., Salju, S., & Hapid, H. (2019). Pengaruh penggunaan sistem informasi manajemen terhadap kualitas laporan keuangan pada pt. Telkom kota palopo. *Jurnal manajemen stie muhammadiyah palopo*, 3(2).

¹⁶ Santosa, M., Winaktoe, W. W., Widhianthini, P. N. S., Putra, A. R. S., Aditya, A., Respati, T., ... & Sumargo, B. (2021). *Sistem Dinamik untuk Pembangunan Berkelanjutan*. Perkumpulan Ahli Sistem Dinamik Indonesia (ASDI).

¹⁷ Algipari, F. I. R., Ramdhini, N. A., Kusmana, R. S., Fani, T. R., Putri, W. S., Rizki, Z. M., & Firmansyah, R. (2022). Pengaplikasian Sistem Informasi Manajemen Terhadap Performa Pegawai Pada Yogya Junction 8 Cemara. *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, 3(1), 29-36.

¹⁸ Hanifah, N. (2016). Analisis Strategi Bisnis Telkomsel Dalam Menghadapi Persaingan.

kebutuhan konsumen yang semakin beragam¹⁹. Hal ini tentunya menjadi peluang bagi pelaku usaha untuk segera merespon dengan memaksimalkan kapasitas produksi barang maupun jasa secara optimal dengan upaya mencukupi kebutuhan para pelanggan.

Menanggapi hal tersebut, sudah semestinya jumlah jumlah barang dan jasa semakin bertambah dengan tingkat persaingan yang semakin ketat. Hal ini tentunya membuat konsumen memiliki berbagai barang dan jasa alternatif dalam upaya mencukupi kebutuhannya. Apabila suatu produk maupun jasa tersebut sesuai dengan harapan pelanggan, maka tingkat kepuasan pelanggan akan tercipta. Namun, jika sebaliknya suatu produk maupun jasa tersebut tidak sesuai dengan harapan pelanggan, maka tingkat kepuasan konsumen tidak akan tercipta. Berdasarkan kondisi tersebut, tentunya memicu perkembangan dunia bisnis yang kian pesat dan menjadi kompetitif²⁰. Fenomena berkembangnya tingkat persaingan pada ranah bisnis di era globalisasi saat ini, tentunya akan menimbulkan pergerakan arah pada sistem perekonomian modern menuju mekanisme pasar yang menempatkan perusahaan untuk terus melakukan perkembangan dan memenangkan persaingan pangsa pasar. Sehingga, hal ini sangat dibutuhkan sebagai upaya dalam mempertahankan dan menarik pelanggan agar suatu usaha terus mengalami perkembangan dan kemajuan²¹.

Pemanfaatan optimal terkait teknologi informasi tersebut, tentunya dikaitkan erat dengan pentingnya upaya pengambilan keputusan manajemen dalam menciptakan fokus terhadap pelanggan. Perlu diketahui bahwa masih banyak kekurangan dalam suatu perusahaan baik dalam sektor publik dalam sektor swasta yang menerapkan sistem informasi manajemen dalam upaya pemecahan masalah dan pengambilan keputusan (Syahputra et al., 2022). Artikel ini akan mengulas mengenai peran sistem informasi manajemen dalam suatu perusahaan guna menciptakan fokus pada pelanggan yang dapat diwujudkan berbagai strategi seperti fokus pada pelanggan, tindakan kepemimpinan, keterlibatan pihak luar, upaya pendekatan, evaluasi, pengambilan keputusan, serta manajemen relasi. Pada hakikatnya, fokus pada pelanggan menjadi strategi bagi suatu perusahaan guna memiliki perhatian secara khusus terhadap target pelanggannya dengan terus-menerus memberikan nilai tambah dengan berbagai bentuk penawaran khusus sebagai upaya suatu perusahaan untuk terus memproduksi produk jual yang diinginkan dan juga dibutuhkan bagi pelanggan.

2. Metode

Pendekatan yang digunakan dalam penulisan artikel ini menggunakan pendekatan kualitatif metode deskriptif. Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Sugiyono, metode penelitian kualitatif digunakan untuk menggambarkan dan memahami berbagai makna dalam suatu data yang ada²². Sehingga, penelitian dapat dikatakan mampu memberikan gambaran dan pemahaman terhadap realitas yang kompleks. Guna memberikan gambaran dan deskripsi terkait penelitian ini, metode pengumpulan data yang dipilih yaitu studi kepustakaan.

Peneliti menggambarkan peran sistem informasi manajemen pada suatu perusahaan dalam upaya pemecahan masalah dan pengambilan keputusan. Peneliti memanfaatkan jurnal penelitian terdahulu dan sumber dari internet yang disesuaikan dengan tema penelitian ini sebagai bahan rujukan. Setelah data informasi terhimpun memadai, kemudian

¹⁹ Mardiani, E. (2021). *Analisis persaingan pangsa pasar gadai PT. Pegadaian (persero) unit pelayanan syariah dan unit pelayanan Cabang Mandailing Natal* (Doctoral dissertation, IAIN Padangsidimpuan).

²⁰ Samuel, A. E., & Farid, K. (2018). Pengaruh Faktor Teknologi, Kualitas Produk Dan Fokus Pada Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Restoran Saung Dapoer Kampongeng). *Fokus Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 12(2), 131-146.

²¹ Beladin, M. I., & Dwiyanto, B. M. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Sepeda Motor Merek Yamaha Dari Kalangan Mahasiswa Universitas Diponegoro Semarang) (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).

²² Sugiyono, A. (2001). *Metodologi Ekonomi Positivisme*.

peneliti melakukan pengolahan data guna ditarik kesimpulan.²³ Fokus penelitian ini menganalisis mengenai peran sistem informasi manajemen dalam suatu perusahaan guna menciptakan fokus pada pelanggan yang dapat diwujudkan berbagai strategi seperti fokus pada pelanggan, tindakan kepemimpinan, keterlibatan pihak luar, upaya pendekatan, evaluasi, pengambilan keputusan, serta manajemen relasi.

3. Hasil

Sistem Informasi Manajemen (SIM) berperan sebagai suatu sistem pengolahan data yang diubah menjadi informasi. Teknik pengumpulan datanya mengikutsertakan pada pendayagunaan teknologi informasi melalui jaringan telekomunikasi, *email*, telepon, internet maupun komputer. Peran serta komputer tentunya sangat bersifat kuantitatif, melalui kualitatif, teknik pengumpulan data, pengambilan dan penyimpanan data.²⁴ Dimana, juga terdapat fitur khusus yang menawarkan kecepatan dan keakuratan dalam proses penyimpanan data dengan jumlah besar. Telekomunikasi juga menyediakan sarana yang bersifat satu arah maupun komunikasi dua arah guna melakukan pengiriman pesan. Aliran pada jaringan informasi ini dapat berjalan secara dinamis, dengan arti suatu informasi diciptakan, disebar, dan kemudian diinterpretasikan²⁵. Akan tetapi, keberhasilan sistem informasi manajemen dalam suatu perusahaan tentunya memiliki berbagai relasi dengan desain. Terkadang muncul beberapa hambatan yang dapat mempengaruhi kinerja. Pengembangan sistem informasi manajemen secara efektif membutuhkan peran serta pihak manager dan pihak yang ahli dibidangnya. Dengan adanya sistem informasi manajemen yang berkaitan dengan fokus pelanggan, tentunya terdapat beberapa strategi yang perlu diterapkan bagi perusahaan dalam upaya perwujudannya²⁶. Perkembangan teknologi dimaknai sebagai kekuatan dan juga peluang dalam mengembangkan kegiatan pemasaran dalam suatu perusahaan. hal ini juga menjadi faktor pendorong dalam menciptakan fokus pelanggan.

3.1 Fokus Pelanggan

Suatu perusahaan dalam upaya perwujudan fokus pelanggan tentunya hal ini diawali dengan fokus pada produksi terlebih dahulu. Dimana, suatu perusahaan perlu memprioritaskan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan yang terkait dengan permintaan pasar. Disini, suatu perusahaan harus memperhatikan secara optimal terkait kebutuhan ekspektasi pelanggan. Beberapa persyaratan yang mungkin saja diminta dari pelanggan juga perlu dilaksanakan. Sehingga, posisi pelanggan dalam suatu perusahaan telah menjadi prioritas utama yang harus didahulukan. Hal ini tentunya akan menciptakan citra yang baik bagi perusahaan dengan berbagai *feedback* positif yang didapatkan.²⁷ Dengan memberikan perhatian dan fokus secara optimal kepada pelanggan terkait berbagai permintaan dibutuhkan, tentunya suatu perusahaan akan mampu memenuhi berbagai keinginan dan juga kebutuhan bagi pelanggan. Reputasi dan kerjasama perusahaan tentunya akan berkembang dengan baik dan pesat.

3.2 Tindakan Kepemimpinan

Seorang pemimpin dalam perusahaan tentunya telah menetapkan fokus arah tujuan yang perlu dijalankan sebagai upaya perwujudan kualitas produk yang baik dengan ketetapan berdasarkan perencanaan sebelumnya. Seorang pemimpin tentunya tidak dapat melakukan pemaksimalan pada kegiatan produksi yang mencakup pemenuhan kebutuhan

²³ Haryono, E. (2023). Metodologi Penelitian Kualitatif Di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam. *An-Nuur*, 13(2).

²⁴ Hadyanti, F. Only success for yourself isn't enough, but helpful for others is a must.

²⁵ Syahputra, A., Wiranti, R., & Astita, W. A. W. (2022). Peran Sistem Informasi Manajemen Organisasi Dalam Pengambilan Keputusan. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi (JMASIF)*, 1(1), 26-31.

²⁶ Zamzami, F., Nusa, N. D., & Faiz, I. A. (2021). *Sistem informasi akuntansi*. Ugm Press.

²⁷ Qomariah, N. (2016). *Marketing Adactive Strategy*. *Jember. Cahaya Ilmu*.

pelanggan tanpa adanya bantuan dari pihak sumber daya manusia ahli pada bidangnya. Kerjasama yang dilakukan perusahaan tentunya bertujuan guna mewujudkan keterlibatan dan kesepakatan antar bidang unit masing-masing dalam memaksimalkan kinerjanya melalui berbagai pemahaman yang berkaitan dengan strategi dan kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya²⁸. Ketetapan yang telah disepakati pimpinan perusahaan, tentunya akan memberikan pengaruh positif dengan syarat setiap anggota sumber daya manusia yang terlibat harus mematuhi kebijakan yang telah ditetapkan sebagai standar dalam upaya pemenuhan target yang diharapkan²⁹. Sehingga, nilai omzet maupun laba yang dihasilkan perusahaan dapat diperoleh secara maksimal.

3.3 Keterlibatan Pihak Luar

Dengan adanya keterlibatan dari pihak luar, tentunya seorang sumber daya manusia pada perusahaan masih belum sepenuhnya memahami peran sistem informasi manajemen dalam tata operasional perusahaan. Hal ini tentunya dikaitkan dengan tindakan keterbatasan yang dilakukan sumber daya manusia pada bagian produksi yang masih terbatas dan merasa masih kurang. Hal ini tentunya sangat berbanding terbalik ketika permintaan terhadap suatu produk mengalami peningkatan. Jika hal ini secara terus menerus terjadi, maka berbagai permintaan pelanggan akan sulit terpenuhi yang akibatnya akan berpengaruh negatif pada citra perusahaan. Tentunya hal ini perlu diperhatikan secara khusus bagi perusahaan untuk melakukan pemaksimalan dalam penambahan sumber daya manusia yang profesional di bidangnya³⁰. Agar kegiatan produksi yang dilakukan perusahaan dapat berjalan dengan lancar tanpa munculnya berbagai hambatan. Sehingga, mampu meningkatkan target pemasaran serta melakukan evaluasi dan kerja sama antara pimpinan perusahaan dengan sumber daya manusia di dalam perusahaan bahkan dengan pihak luar secara maksimal demi mewujudkan lingkungan yang nyaman.

3.4 Upaya Pendekatan

Dalam upaya menerapkan prinsip ini, sebaiknya penjelasan mengenai *job description* dari masing-masing sumber daya manusia mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan optimal terkait kinerja yang sesuai dengan bidangnya. Hal ini tentunya menjadi salah satu bentuk tanggung jawab dengan adanya beban pekerjaan yang dinilai seimbang dengan berbagai bentuk pendekatan melalui pimpinan perusahaan kepada sumber daya manusianya yang secara optimal guna memberikan pemahaman terkait pembagian tugas dan bentuk tanggung jawab (Winarto et al., 2021). Sehingga melalui hal ini akan tercipta rasa kekeluargaan antara pimpinan perusahaan dengan sumber daya manusia perusahaan dalam menghasilkan *output* yang memuaskan dalam upaya pemenuhan target permintaan pelanggan.

3.5 Evaluasi

Perusahaan dalam penerapan prinsip informasi manajemen ditujukan guna mencapai target kesuksesan yang diharapkan mampu melaksanakan evaluasi secara berkelanjutan. Evaluasi terkait kinerja sumber daya manusia perusahaan dapat diupayakan salah satunya dengan menambah jumlah sumber daya manusia agar tidak terjadi hambatan dan kekurangan tenaga ketika proses produksi berlangsung. Sehingga, hal ini akan menjadi faktor pendorong bagi sumber daya manusia perusahaan untuk terus mengupayakan dan meningkatkan kinerjanya secara profesional yang dibantu juga dengan pihak jajaran yang berasal dari konsultan ahli dalam menyikapi pelaksanaan sistem informasi manajemen. Strategi lain yang dapat diterapkan, yakni dengan mengadakan pelatihan bagi sumber daya manusia perusahaan dalam menanamkan fungsi dan tanggung jawab pada dirinya.

²⁸ Ritonga, Z. (2020). *Buku ajar manajemen strategi (teori dan aplikasi)*. Deepublish.

²⁹ Sitorus, R. M. T. (2020). *Pengaruh Komunikasi Antarpribadi Pimpinan Terhadap Motivasi Kerja*. Scopindo Media Pustaka.

³⁰ Rudini, A. (2024). *Sistem informasi manajemen*. CV. AZKA PUSTAKA.

Upaya evaluasi ini dilakukan berdasarkan perluasan jaringan usaha perusahaan yang dapat diwujudkan dengan memperbanyak cabang usaha di beberapa kota-kota besar yang berpeluang untuk menambah peminat dan target pasar. Perluasan jaringan usaha ini tentunya sesuai dengan penerapan sistem informasi manajemen yang memuat berbagai informasi yang dibutuhkan bagi perusahaan dalam upaya melakukan pengembangan terhadap perusahaan. Hal ini tentunya dilakukan guna mencapai titik kesuksesan dengan mendorong sikap kerjasama dengan seluruh unsur yang terlibat dalam perusahaan, agar suatu perusahaan mampu meraih kesuksesan secara berkelanjutan. Upaya perusahaan dalam memperluas jaringan usaha tentunya akan membawa manfaat yang besar bagi perusahaan itu sendiri. Selain itu, dalam upaya memenuhi berbagai permintaan pelanggan juga perlu menerima berbagai masukan positif guna memperbaiki kekurangan secara berkesinambungan.

3.6 Pengambilan Keputusan

Seorang pemimpin perusahaan mempunyai hak secara penuh dalam pengambilan berbagai keputusan yang berkaitan dengan perusahaan. Sehingga, berbagai unsur di perusahaan yang berlangsung secara optimal dan tepat mengenai pembagian kerja masing-masing. Akan tetapi, seorang pemimpin perusahaan perlu menerima berbagai masukan positif yang berasal dari sumber daya manusia perusahaan. Hal ini dilakukan agar terjalin rasa kekeluargaan dan kenyamanan antar pihak serta sumber daya manusia perusahaan akan merasa lebih dihargai dalam memberikan masukan positif apabila masukan tersebut dapat diterima dengan baik oleh pemimpin perusahaan³¹. Dalam proses pengambilan keputusan, tentunya seorang pimpinan perusahaan perlu menghimpun berbagai masukan positif dari pihak internal perusahaan. Kemudian beberapa masukan positif yang telah terkumpul dilakukan peninjauan ulang secara lanjut oleh seluruh unsur internal perusahaan guna mempercepat keputusan final dalam mewujudkan tujuan perusahaan.

3.7 Manajemen Relasi

Penyesuaian dengan tujuan dan awal sistem informasi manajemen dimanfaatkan guna memperluas jangkauan pemasaran produk dan target pasar melalui peningkatan kemampuan skill sumber daya manusia perusahaan dalam memudahkan pencapaian tujuan dan ketetapan yang telah direncanakan. Upaya peningkatan ini, tentunya perlu didukung adanya komitmen dan konsistensi dalam perusahaan guna mengupayakan semangat kerja dan memperjelas arahan pada sumber daya manusia perusahaan maupun pihak eksternal perusahaan. Apabila hal ini dapat terwujud, tentunya akan memberikan dampak positif yang mana pihak perusahaan akan mampu memenuhi berbagai kebutuhan dan keinginan pelanggan melalui penciptaan rasa kepercayaan antar perusahaan dengan pelanggan mengenai ulasan produk usaha yang dihasilkan secara baik, rapi, aman, dan bermanfaat³².

Sumber daya manusia perusahaan perlu diberi fasilitas sesuai dengan penempatan kinerjanya masing-masing. Bagian tempat harus diutamakan memadai, bersih, dan rapi sehingga akan menciptakan kenyamanan dalam bekerja dan berpengaruh secara positif pula bagi perusahaan. Disisi lain, perusahaan juga perlu siap tanggap dalam menangani berbagai bentuk keluhan kesah yang berasal dari sumber daya manusia perusahaan ataupun yang berasal dari pihak pelanggan mengenai produk usaha yang dipasarkan. Dengan adanya respon positif mengenai penanganan berbagai keluhan kesah yang muncul, tentunya akan meningkatkan citra perusahaan dimata berbagai pihak. Dalam menjaga kepercayaan pelanggan, pihak perusahaan perlu melakukan pemenuhan terhadap permintaan pelanggan maupun calon pelanggan.

³¹ Siagian, M., Kom, S., Sunargo, S. E., Khoiri, M., Rustam, T. A., & Wasiman, S. E. (2022). *Pengantar Manajemen* (Vol. 1). CV BATAM PUBLISHER.

³² Winarto, A. J., & El Madja, N. M. (2021). Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu Dalam Meningkatkan Pemasaran Produk Di UD Mas Achid Gresik. *MANAJEMEN IKM: Jurnal Manajemen Pengembangan Industri Kecil Menengah*, 16(1), 62-69.

4. Kesimpulan

Peran sistem informasi manajemen (SIM) adalah krusial dalam perusahaan modern, berkontribusi pada pemecahan masalah dan pengambilan keputusan yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Keterlibatan aktif manajemen dan peningkatan sumber daya manusia adalah esensial untuk evaluasi berkelanjutan dan peningkatan kualitas layanan. Implementasi SIM yang efektif mendukung perusahaan dalam persaingan pasar dengan meningkatkan kepuasan pelanggan dan kenyamanan mitra bisnis.

Referensi

Buku:

- Alfiansyah, F. (2021). *Mengenal Komponen Sistem Informasi Manajemen*.
- Hadyanti, F. Only success for yourself isn't enough, but helpful for others is a must.
- Hanifah, N. (2016). *Analisis Strategi Bisnis Telkomsel Dalam Menghadapi Persaingan*.
- Haryadi, H. (2009). *Administrasi perkantoran untuk manajer & staf*. VisiMedia.
- Qomariah, N. (2016). *Marketing Adactive Strategy*. Jember. Cahaya Ilmu.
- Ritonga, Z. (2020). *Buku ajar manajemen strategi (teori dan aplikasi)*. Deepublish.
- Rudini, A. (2024). *Sistem informasi manajemen*. CV. Azka Pustaka.
- Siagian, M., Kom, S., Sunargo, S. E., Khoiri, M., Rustam, T. A., & Wasiman, S. E. (2022). *Pengantar Manajemen (Vol. 1)*. CV Batam Publisher.
- Sitorus, R. M. T. (2020). *Pengaruh Komunikasi Antarpribadi Pimpinan Terhadap Motivasi Kerja*. Scopindo Media Pustaka.
- Sugiyono, A. (2001). *Metodologi Ekonomi Positivisme*.
- Suprihanto, J., & Putri, L. P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. UGM PRESS.
- Trisantosa, I. N., SIP, M. T., Dewi Kurniasih, S. I. P., & Hubeis, I. H. M. (2022). *Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Deepublish.
- Yenti, M. K. (2020). *Peranan Sistem Informasi Manajemen bagi Kepala Sekolah dalam Pengambilan Keputusan di MTSN 10 Tanah Datar*.
- Zamzami, F., Nusa, N. D., & Faiz, I. A. (2021). *Sistem informasi akuntansi*. Ugm Press.

Jurnal:

- Algipari, F. I. R., Ramdhini, N. A., Kusmana, R. S., Fani, T. R., Putri, W. S., Rizki, Z. M., & Firmansyah, R. (2022). *Pengaplikasian Sistem Informasi Manajemen Terhadap Performa Pegawai Pada Yogya Junction 8 Cemara*. *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, 3(1), 29-36.
- Haryono, E. (2023). *Metodologi Penelitian Kualitatif Di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam*. *An-Nuur*, 13(2).
- Irawati, I., Salju, S., & Hapid, H. (2019). *Pengaruh penggunaan sistem informasi manajemen terhadap kualitas laporan keuangan pada pt. Telkom kota palopo*. *Jurnal manajemen stie muhammadiyah palopo*, 3(2).
- Lipursari, A. (2013). *Peran sistem informasi manajemen (SIM) dalam pengambilan keputusan*. *Jurnal STIE Semarang*, 5(1), 132855.
- Najamudin, M. (2016). *Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pengambilan Keputusan di Lembaga Pendidikan Islam*. *TADARUS: Jurnal Pendidikan Islam*, 5(1), 104–122.
- Rini, E. P., Kom, M., Saputra, D. I. S., & Kom, M. (2021). *Sistem Informasi Manajemen Di Era Revolusi Industri 4.0 (Vol. 1)*. Zahira Media Publisher.
- Sahputra, A. A. (2022). *Pemanfaatan Dan Penerapan Komponen Sim Pada Perusahaan*. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(4), 5905-5910.

- Samuel, A. E., & Farid, K. (2018). Pengaruh Faktor Teknologi, Kualitas Produk Dan Fokus Pada Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Restoran Saung Dapoer Kampoeng). *Fokus Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 12(2), 131-146.
- Santosa, M., Winaktoe, W. W., Widhianthini, P. N. S., Putra, A. R. S., Aditya, A., Respati, T., ... & Sumargo, B. (2021). Sistem Dinamik untuk Pembangunan Berkelanjutan. *Perkumpulan Ahli Sistem Dinamik Indonesia (ASDI)*.
- Syahputra, A., Wiranti, R., & Astita, W. A. W. (2022). Peran Sistem Informasi Manajemen Organisasi Dalam Pengambilan Keputusan. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi (JMASIF)*, 1(1), 26-31.
- Wahjono, W. (2014). Peranan Sistem Informasi dalam Pengambilan Keputusan Manajemen. *Jurnal Ilmiah Infokam*, 10(2).
- Winarto, A. J., & El Madja, N. M. (2021). Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu Dalam Meningkatkan Pemasaran Produk Di UD Mas Achiad Gresik. *MANAJEMEN IKM: Jurnal Manajemen Pengembangan Industri Kecil Menengah*, 16(1), 62-69.

Sumber Lain:

- Beladin, M. I., & Dwiyanto, B. M. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Sepeda Motor Merek Yamaha Dari Kalangan Mahasiswa Universitas Diponegoro Semarang) (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Desriana, D. U. (2020). Manajemen Resiko dalam Penyelesaian Masalah Setor Tunai di ATM Bank Mandiri Parepare (Analisis Ekonomi Islam) (Doctoral dissertation, IAIN Parepare).
- Mardiani, E. (2021). Analisis persaingan pangsa pasar gadai PT. Pegadaian (persero) unit pelayanan syariah dan unit pelayanan Cabang Mandailing Natal (Doctoral dissertation, IAIN Padangsidimpuan).
- Sahara, N. (2020). Pengaruh sistem informasi manajemen terhadap efektivitas kerja pegawai di Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang. *Repository fisip unsap*, 20(1).

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright ©2024 AMJ. All rights reserved.