

STRATEGIS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM MENDUKUNG PENGAMBILAN KEPUTUSAN ORGANISASI PADA SITUASI KRISIS

Burhanuddin¹, Andi Muhammad Rivaldi Paottongi²

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Makassar, Indonesia

Email: dr.burhanuddin@unm.ac.id¹, rifaldipaottongi@gmail.com²

ABSTRAK

Perubahan lingkungan global yang cepat dan tidak terduga menuntut organisasi untuk memiliki sistem pengambilan keputusan yang adaptif dan berbasis data. Penelitian ini membahas peran strategis Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam mendukung proses pengambilan keputusan organisasi selama situasi krisis, dengan fokus pada integrasi data, kecepatan respon, dan efektivitas manajerial. Metode yang digunakan berupa studi kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus pada sebuah organisasi yang menerapkan SIM terintegrasi. Hasil menunjukkan bahwa SIM memainkan peran penting sebagai pusat kendali informasi yang mampu menggabungkan data lintas fungsi secara real-time, memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih cepat dan berbasis evidensi. Namun, efektivitas SIM sangat ditentukan oleh kesiapan sumber daya manusia, ketersediaan pelatihan, dan budaya organisasi yang mendukung keputusan berbasis data. Oleh karena itu, pengembangan SIM seharusnya disertai dengan transformasi manajerial dan pelatihan berkelanjutan guna menciptakan ekosistem kerja yang tangguh dan responsif terhadap krisis.

Kata kunci: Sistem Informasi Manajemen, Pengambilan Keputusan, Krisis Organisasi

ABSTRACT

Rapid and unpredictable changes in the global environment require organizations to develop adaptive, data-driven decision-making systems. This study explores the strategic role of Management Information Systems (MIS) in supporting organizational decision-making during crisis situations, with a focus on data integration, response speed, and managerial effectiveness. The research adopts a descriptive qualitative method through a case study of an organization implementing an integrated MIS. The findings reveal that MIS serves as an essential information command center capable of real-time cross-functional data integration, enabling faster and evidence-based decisions. However, the effectiveness of MIS also depends significantly on human resource readiness, the availability of training, and an organizational culture that supports data-based decisions. Thus, MIS development must be accompanied by managerial transformation and continuous training to foster a resilient and responsive work environment during crises.

Keywords: Management Information System, Decision Making, Organizational Crisis

Article history

Received: Agustus 2025

Reviewed: Agustus 2025

Published: Agustus 2025

Plagiarism checker no 923

Doi : prefix doi :

10.8734/musytari.v1i2.359

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

A. Pendahuluan

Perubahan iklim organisasi global yang semakin tidak menentu telah menimbulkan tekanan berlapis terhadap keberlangsungan berbagai jenis institusi. Krisis multidimensi seperti pandemik COVID-19, kerentanan rantai pasok global, serta ketegangan geopolitik telah mendorong organisasi untuk bertransformasi dalam mengambil keputusan secara cepat dan berbasis data. Dalam konteks ketidakpastian ini, sistem informasi manajemen tidak lagi dianggap sebagai instrumen pelengkap semata, melainkan sebagai unsur utama yang menunjang keberhasilan strategi organisasi di masa krisis (Rohman et al., 2022).

Sistem informasi manajemen kini dilihat sebagai satu ekosistem digital yang menyatu dengan proses pengambilan keputusan. Fungsinya bukan hanya mengumpulkan dan menyimpan data, namun juga menstrukturkannya agar mudah difahami oleh pemangku keputusan dalam organisasi. Dengan sokongan visualisasi data dan pelaporan real-time, SIM mampu mempercepat proses diagnosis terhadap masalah internal maupun eksternal, sekaligus memfasilitasi perumusan solusi yang lebih adaptif dan rasional (Widyastuti et al., 2024).

Manfaat terbesar dari SIM terletak pada keupayaannya dalam memberikan gambaran menyeluruh terhadap dinamika organisasi dalam waktu yang sangat singkat. Dalam situasi genting seperti gangguan pasokan, inflasi yang melonjak, ataupun penurunan permintaan pasar, informasi yang akurat dan terkini menjadi senjata penting bagi manajemen. Kecepatan dalam membaca pola dan tren ini hanya dapat dicapai apabila organisasi telah memiliki sistem informasi yang tidak saja terintegrasi, tetapi juga digunakan secara efektif (Romiti et al., 2025).

Implementasi SIM tidak serta-merta memberikan dampak positif tanpa adanya kesiapan dari aspek teknikal dan kultural organisasi. Masih banyak organisasi, terutamanya di sektor awam atau perusahaan kecil dan menengah, yang bergantung kepada pendekatan manual ataupun sistem yang telah usang. Kekangan ini tidak hanya berkaitan dengan kekurangan dana, tetapi juga menyentuh aspek penerimaan terhadap perubahan, di mana budaya kerja lama sering menjadi batu penghalang bagi proses digitalisasi (Zuya & Rindiani, 2025).

Masalah sumber daya manusia turut menjadi perhatian utama dalam penggunaan SIM secara optimal. Memiliki perangkat lunak yang canggih tidak akan bererti sekiranya para pengurus dan staf tidak memahami bagaimana menganalisis dan menafsir data yang tersedia. Literasi digital menjadi faktor penentu yang kadang-kadang diabaikan dalam strategi transformasi digital organisasi. Hal ini membuktikan bahawa kejayaan SIM bukan semata-mata soal alat, tetapi juga bagaimana ia dipelajari, dimiliki, dan dijalankan oleh manusia yang menggunakannya (Hagu et al., 2023).

Sistem informasi manajemen memberikan ruang kepada pengambilan keputusan yang lebih sistematik dan berdasarkan data. Tidak hanya bergantung pada intuisi atau pengalaman semata, manajer dapat membuat pertimbangan yang lebih tajam melalui laporan berkala, pemodelan risiko, serta indikator kinerja utama yang diperoleh dari sistem. Dalam saat-saat krisis, keberadaan informasi ini memperkuat kemampuan organisasi untuk menyusun strategi yang relevan, bukan strategi yang bersifat reaktif belaka (Syahpitri et al., 2024).

Kajian ini difokuskan pada bagaimana peranan SIM dalam mempengaruhi proses pengambilan keputusan sewaktu krisis. Kajian bukan sekadar menyentuh aspek teknikal dari SIM, tetapi juga bagaimana ia digunakan dalam praktik dan bagaimana persepsi para pemangku kepentingan terhadapnya. Penelitian ini menelusuri sejauh mana sistem informasi benar-benar dimanfaatkan secara efektif dan bukan hanya menjadi alat pelaporan administratif yang bersifat rutin (Rohid Akbar, 2023).

Fokus kajian ini diarahkan kepada organisasi yang pernah berhadapan dengan tekanan krisis, baik dari sektor kesihatan, ekonomi, maupun sosial. Melalui pendekatan deskriptif dan analisis mendalam, kajian ini akan menilai sejauh mana organisasi tersebut

bergantung pada SIM untuk membuat keputusan strategik yang mempengaruhi kelangsungan entitasnya. Temuan ini akan memberi gambaran konkret tentang peranan SIM dalam merespons realitas yang berubah dengan cepat dan tidak terduga (Ilham & Firdaus, 2024).

Dengan latar itu, kajian ini bertujuan untuk memberi sumbangan bukan sahaja kepada pengembangan literatur ilmiah, tetapi juga kepada praktik managerial dalam dunia nyata. Pengetahuan tentang bagaimana SIM digunakan dalam situasi krisis sangat penting untuk membentuk organisasi yang bukan sahaja reaktif, tetapi juga mampu merancang ke depan dengan lebih bijaksana. Maka SIM bukan hanya soal teknologi, tetapi juga refleksi dari kedewasaan organisasi dalam membaca, menilai, dan bertindak atas setiap perubahan yang datang.

B. Metodologi

Pendekatan kajian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang dirancang untuk menggali secara mendalam bagaimana sistem informasi manajemen diimplementasikan dan berfungsi dalam membantu pengambilan keputusan strategik sewaktu krisis. Kajian tidak berusaha menguji hipotesis secara statistik, melainkan menelusuri proses, makna, dan interaksi yang terjadi antara pengguna sistem dan sistem itu sendiri dalam konteks organisasi (Ambarwati, 2020). Penelitian dilakukan dengan menggabungkan data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan para manajer, kepala bagian IT, serta staf operasional yang terlibat langsung dalam penggunaan sistem informasi, dan data sekunder berupa dokumen internal organisasi, laporan sistem, serta kebijakan managerial berkaitan dengan SIM. Pengumpulan data dilaksanakan secara triangulatif agar mendapatkan pemahaman yang lebih menyeluruh serta dapat memperkuat validitas hasil penelitian.

Pemilihan subjek penelitian dilakukan secara purposif dengan mempertimbangkan organisasi yang telah mengalami situasi krisis dalam dua tahun terakhir, baik itu disebabkan oleh gangguan operasional, dampak ekonomi global, maupun tekanan internal yang signifikan (Murdiyanto, 2024). Organisasi yang dijadikan sampel terdiri daripada entitas sektor swasta dan publik yang telah mengadopsi sistem informasi manajemen dalam struktur tata kelolanya. Fokus utama bukan hanya kepada sistem yang digunakan, melainkan juga kepada bagaimana pengguna memahami, menafsir, dan menjadikan sistem tersebut sebagai alat bantu dalam proses membuat keputusan yang kritikal. Dalam konteks ini, peneliti memposisikan diri sebagai pengamat aktif, tidak sekadar sebagai pengumpul data, tetapi turut mencermati dinamika komunikasi dan pengambilan keputusan di lingkungan kerja yang nyata.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan yang bersifat induktif. Proses ini melibatkan pemetaan narasi berdasarkan tema-tema utama yang muncul dari hasil wawancara dan dokumen, seperti efektivitas sistem, kendala penggunaan, persepsi terhadap data, serta kecepatan dalam mengambil tindakan sewaktu krisis. Peneliti menggunakan perangkat lunak bantu untuk membantu pengelolaan data kualitatif agar tetap terstruktur dan rapi. Namun demikian, interpretasi terhadap data tetap mengedepankan sensitivitas konteks serta mempertimbangkan latar budaya organisasi masing-masing subjek. Tujuan utama bukan untuk membandingkan antarorganisasi, tetapi untuk menyingkap pola-pola penggunaan SIM yang relevan dan dapat dijadikan pelajaran dalam mengelola krisis secara bijaksana melalui pendekatan informasi yang akurat dan berjangka panjang (Ambarwati, n.d.).

C. Hasil dan pembahasan

1. Implementasi SIM dalam Situasi Krisis

Organisasi yang dikaji telah menerapkan sistem informasi manajemen secara menyeluruh yang mencakup modul keuangan logistik pengurusan sumber daya manusia serta laporan-laporan strategik yang terhubung secara waktu nyata. Ketika pandemi melanda sistem ini berubah menjadi pusat koordinasi utama yang memadukan data internal dan eksternal termasuk informasi pasokan bahan baku fluktuasi permintaan pasar dan hambatan distribusi. Peran SIM tidak hanya terbatas pada pengumpulan data tetapi juga dalam menyediakan visualisasi analitik yang mendukung perumusan keputusan di tengah tekanan waktu dan risiko yang tinggi (Wahono, 2024).

Keputusan yang sebelumnya dibuat berdasarkan intuisi perlahan beralih kepada pendekatan yang lebih rasional dan berbasis data. Laporan tren prediksi ketersediaan stok serta simulasi beban kerja memungkinkan manajemen untuk mengambil langkah cepat dan terukur. SIM berfungsi sebagai alat bantu utama dalam penyusunan ulang strategi distribusi serta pengalokasian sumber daya agar tetap efisien walaupun dalam kondisi krisis. Hal ini membuktikan bahwa SIM bukan sekadar sistem teknologi tetapi menjadi jantung informasi yang menghidupkan respons organisasi secara adaptif dan terarah (Maharani Sabban et al., 2024).

2. Efektivitas SIM dalam Mendukung Keputusan

Selama masa krisis beberapa keputusan strategis dapat dirumuskan dengan lebih cepat dan tepat kerana keberadaan sistem informasi manajemen yang mampu menyediakan data secara konsisten dan menyeluruh. Sebagai contoh pengurangan aktivitas operasional di cabang-cabang yang menunjukkan kinerja rendah tidak lagi didasarkan pada perkiraan subjektif melainkan atas dasar laporan performa bulanan yang dihasilkan secara otomatis oleh sistem. Bahkan dalam konteks kesehatan kerja data kondisi karyawan yang direkam dalam sistem memungkinkan manajemen menyusun langkah mitigasi terhadap penyebaran COVID-19 dengan lebih sistematis termasuk penjadwalan kerja bergilir dan penetapan prioritas vaksinasi (Fahri & Nasution, 2025).

Walau begitu efektivitas SIM sangat ditentukan oleh kemampuan sumber daya manusia dalam menafsirkan informasi yang tersedia. Pada tahap awal implementasi banyak manajer menghadapi kesulitan ketika mengakses atau memahami dashboard analitik kerana keterbatasan pelatihan dan familiarisasi. Setelah organisasi mengadakan pembekalan secara intensif tingkat pemanfaatan SIM meningkat dengan pesat sehingga pengambilan keputusan tidak hanya menjadi lebih cepat tetapi juga berdasarkan analisis yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Ini menunjukkan bahwa SIM bukan hanya alat bantu tetapi juga katalisator dalam membentuk budaya organisasi yang data-driven dan responsif terhadap tantangan krisis (Sirojuddin et al., 2022).

3. Hambatan Implementasi

Penerapan sistem informasi manajemen di tengah krisis tidak terlepas daripada sejumlah kendala yang bersifat teknikal mahupun kultural. Salah satu hambatan utama ialah keterbatasan anggaran yang membatasi kapasiti organisasi untuk melakukan peningkatan perangkat lunak dan infrastruktur pendukung yang dibutuhkan agar sistem berfungsi secara optimal (Hamdat et al., 2024). Di sisi lain perubahan pola kerja yang mengharuskan penggunaan sistem digital secara intensif menimbulkan resistensi dari sebagian pengguna yang belum terbiasa dengan budaya kerja berbasis teknologi. Penolakan halus ini sering kali muncul dalam bentuk kelambanan adopsi ataupun

ketergantungan pada metode manual yang telah mengakar lama (Klyver & Nielsen, 2024).

Kesenjangan literasi digital antara satu divisi dengan divisi lain turut memperlebar jarak efektivitas penggunaan SIM di berbagai level organisasi. Divisi yang lebih terbiasa dengan pengolahan data digital cenderung lebih adaptif sedangkan unit lain yang belum memiliki kompetensi serupa memerlukan waktu dan dukungan ekstra. Selain itu belum tersedianya sistem integrasi data lintas divisi secara menyeluruh menjadi kendala teknis yang cukup serius (Setyawan & Putra, 2022). Data yang tersebar dan tidak sinkron kerap mengakibatkan duplikasi informasi serta keterlambatan dalam pengambilan keputusan terutama ketika organisasi dihadapkan pada situasi mendesak. Oleh itu diperlukan pendekatan yang lebih strategis dalam membangun budaya pengambilan keputusan berbasis data. Organisasi tidak cukup hanya menyediakan sistem melainkan harus menanamkan mindset data-driven melalui pelatihan berkala kebijakan internal yang progresif serta kepemimpinan manajerial yang mencontohkan penggunaan data secara konsisten dalam setiap pengambilan keputusan (Sidahmed & Pascale, 2024).

D. Penutup

Kajian ini menggarisbawahi peranan strategis Sistem Informasi Manajemen (SIM) sebagai salah satu fondasi utama dalam mendukung ketangkasan organisasi saat berhadapan dengan krisis yang tidak hanya bersifat teknis tetapi juga multidimensional dan penuh ketidakpastian. Keupayaan SIM dalam mengintegrasikan informasi lintas fungsi—mulai dari keuangan, logistik, sumber daya manusia, hingga rantai pasok—telah menjadikannya pusat komando digital yang menyajikan data secara real-time dan akurat. Dengan demikian, para pengambil keputusan tidak lagi terjebak dalam intuisi yang spekulatif, tetapi memperoleh dasar pertimbangan yang objektif, terukur, dan terstruktur. Dalam konteks krisis seperti pandemi global, gangguan geopolitik, dan gejolak pasar yang tidak menentu, SIM memungkinkan organisasi menyesuaikan strategi operasional secara cepat dan tepat, bahkan dalam waktu yang sangat terbatas.

Pencapaian tersebut tidak terwujud secara otomatis. Efektivitas SIM ternyata sangat ditentukan oleh kesiapan organisasi dalam membina ekosistem kerja yang berpihak pada data (data-driven environment), termasuk di dalamnya pembangunan kapasitas sumber daya manusia dalam memahami, menginterpretasi, dan mengimplementasikan data menjadi aksi yang bermakna. Kajian ini memberikan isyarat jelas bahwa investasi teknologi tidak akan memberi dampak signifikan jika tidak disertai dengan transformasi budaya organisasi yang progresif dan penyediaan pelatihan berkelanjutan bagi para pemangku kepentingan internal. Oleh sebab itu, penulis menyarankan agar organisasi di masa mendatang tidak hanya fokus pada pengembangan perangkat lunak atau kecanggihan sistem semata, melainkan juga memperkuat literasi data dan meningkatkan daya nalar manajerial. SIM yang dikembangkan ke arah lebih adaptif dan berbasis kecerdasan buatan dapat membuka horizon baru dalam perencanaan strategis dan resilien organisasi. Justeru, SIM bukan lagi instrumen administratif, tetapi telah menjadi nadi utama bagi keberlangsungan dan keunggulan organisasi dalam dunia yang semakin tidak terduga.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati, K. (n.d.). *92 PUBLICATIONS 397 CITATIONS SEE PROFILE*.
- Fahri, M., & Nasution, M. I. P. (n.d.). *Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Pengembangan Strategis Bisnis Berkelanjutan*.
- Hagu, R. K. A., Dama, H., & Machmud, R. (2023). *Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pengambilan Keputusan Di Hotel Maqna Gorontalo*. 5(3).

- Hamdat, A., B, C., Samalam, A. G., Rizal, M., & Lawalata, I. L. D. (2024). The Impact of Management Information Systems on Decision-Making Efficiency. *Vifada Management and Digital Business*, 1(2), 56-74. <https://doi.org/10.70184/qpw1rq78>
- Ilham, M., & Firdaus, R. (2024). *PERAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM MENGAMBIL KEPUTUSAN*. 4.
- Klyver, K., & Nielsen, S. L. (2024). Preparedness shapes tomorrow: Crisis preparedness and strategies among SMEs amid external crises. *Entrepreneurship & Regional Development*, 36(9-10), 1363-1384. <https://doi.org/10.1080/08985626.2024.2352448>
- Maharani Sabban, N. D., Putranto Sabban, Y., & Arnida, A. (2024). Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Pengambilan Keputusan Bisnis UMKM Berbasis E-Commerce. *Co-Value Jurnal Ekonomi Koperasi dan kewirausahaan*, 15(1). <https://doi.org/10.59188/covalue.v15i01.4410>
- Murdiyanto, D. E. (n.d.). *METODE PENELITIAN KUALITATIF*.
- Rohid Akbar, M. I. P. N. (2023). *Peran Sistem Informasi Dalam Mengambil Keputusan*. Zenodo. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.10276994>
- Rohman, T., Wulandari, Y., & Putri, K. E. Y. (2022). Analisis Pengembangan Manajemen SDM dalam Menghadapi Krisis Covid-19. *Benchmark*, 3(1), 25-32. <https://doi.org/10.46821/benchmark.v3i1.279>
- Romiti, A., Del Vecchio, M., Cavicchi, C., & Vagnoni, E. (2025). Healthcare organizations in crisis context: Decision-making models and roles of CEOs. *BMC Health Services Research*, 25(1), 273. <https://doi.org/10.1186/s12913-025-12420-6>
- Setyawan, R. N. A., & Putra, M. R. H. (n.d.). *The Effectiveness of Management Information Systems in Crisis Management Strategy and Business Continuity*.
- Sidahmed, E., & Pascale, Z. (2024). Strategic Support Systems for Crisis Management: A Literature Review. *Foundations and Trends® in Information Systems*, 8(1), 1-65. <https://doi.org/10.1561/29000000025>
- Sirojuddin, A., Amirullah, K., Rofiq, M. H., & Kartiko, A. (n.d.). *PERANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN DI MADRASAH IBTIDAIYAH DARUSSALAM PACET MOJOKERTO*.
- Syahpitri, R., Nasution, M. I. P., & Manajemen, P. (2024). *PENTINGNYA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM ORGANISASI MODERN*. 10(11).
- Wahono, H. T. T. (2024). Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Transparansi Dan Akuntabilitas. *Jurnal Filsafat*, 30.
- Widyastuti, T. U., Astuti, P., Adawiyah, R., Oktaoufy, F., Haikal, M. F., & Burhan, M. R. (2024). Ditengah Krisis: Manajemen Komunikasi Public Relation Menangani Situasi Darurat. *Jurnal Bisnis dan Manajemen West Science*, 3(04), 503-510. <https://doi.org/10.58812/jbmws.v3i04.1719>
- Zuya, D. F., & Rindiani, M. (n.d.). *Menghadapi Badai Digital: Studi Eksploratif Tentang Peran Big Data dalam Komunikasi Krisis*.