

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Efektivitas**

##### **2.1.1 Pengertian Efektivitas**

Efektivitas berasal dari kata dasar “efek”. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia tahun 2014, kata efektif mempunyai arti ada efeknya, akibatnya, pengaruhnya, atau dapat membawa hasil. Menurut Wiludjeng (2007:4), efektif adalah kemampuan untuk menetapkan tujuan yang tepat atau kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang benar (*doing the right things*). Sedangkan menurut Mardiasmo dalam Sumenge (2013) efektifitas pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian tujuan atau target kebijakan (hasil guna). Efektifitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai.

Jadi dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan sejauh mana sebuah rencana atau tujuan dapat tercapai. Semakin banyak tujuan yang dapat dicapai maka semakin efektif pula kegiatan tersebut. Kata efektivitas lebih ditekankan kepada hasil daripada prosesnya. Maka dapat dikatakan pula efektivitas merupakan tingkat keberhasilan yang dapat dicapai dari suatu cara atau usaha tertentu sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai.

##### **2.1.2 Penilaian Efektivitas**

Wiludjeng (2007:4) berpendapat bahwa efektivitas dapat dinilai dari pemenuhan atau realisasi tujuan atau dari output suatu tugas. Misalnya, efektivitas kerja seorang supervisor produksi dapat dinilai dari seberapa jauh unit kerjanya mampu memenuhi target produksi hariannya, baik dalam hal kuantitas maupun kualitas output yang dihasilkan.

#### **2.2 Sistem**

##### **2.2.1 Pengertian Sistem**

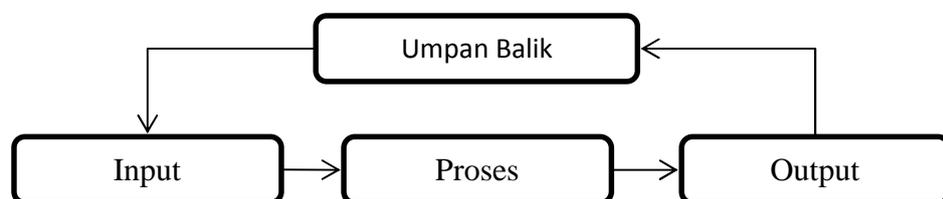
Sistem dapat diartikan sebagai suatu kesatuan yang terdiri dari beberapa elemen yang berkumpul dan saling berhubungan dan memiliki item-item

penggerak untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Husein dan Wibowo (2006:137) mendefinisikan sistem sebagai seperangkat komponen yang saling berhubungan dan saling bekerja sama untuk mencapai beberapa tujuan. Menurut O'Brien (2008:29), sistem adalah sekelompok komponen yang saling berhubungan, bekerja bersama untuk mencapai tujuan bersama dengan menerima input serta menghasilkan output dalam proses transformasi yang teratur.

Sistem adalah sekumpulan objek-objek yang saling berelasi dan berinteraksi serta hubungan antar objek bisa dilihat sebagai satu kesatuan yang dirancang untuk mencapai satu tujuan. (Al Fatta, 2007:3). Sedangkan Kusri (2007:11) mengemukakan bahwa sistem merupakan kumpulan elemen yang saling berkaitan yang bertanggung jawab memproses masukan (*input*) sehingga menghasilkan keluaran (*output*).

### 2.2.2 Model Umum Sistem

Model umum suatu sistem terdiri atas masukan (*input*) melibatkan penangkapan dan perakitan berbagai elemen yang memasuki sistem untuk diproses pengolahan (pemrosesan) melibatkan proses transformasi yang mengubah input menjadi keluaran (*output*). Umpan balik menyangkut mengenai kinerja sistem, pengendalian melibatkan pengawasan dan pengevaluasian umpan balik untuk menetapkan apakah sistem bergerak menuju pencapaian tujuan atau tidak. Perpindahan elemen yang telah diproduksi oleh proses transformasi ke tujuan akhirnya, seperti ditunjukkan dalam gambar berikut:



**Gambar 5.1**  
Model Umum Sistem  
Sumber: Setiawan, 2015

### 2.2.3 Karakteristik Sistem

Berikut adalah karakteristik sistem yang dapat membedakan suatu sistem dengan sistem lainnya:

- a. Batasan (*boundary*): penggambaran dari suatu elemen atau unsur mana yang termasuk di dalam sistem dan mana yang di luar sistem.
- b. Lingkungan (*environment*): segala sesuatu di luar sistem, lingkungan yang menyediakan asumsi, kendala, dan input terhadap suatu sistem.
- c. Masukan (*input*): sumber daya (data, bahan baku, peralatan, energi) dari lingkungan yang dikonsumsi dan dimanipulasi oleh suatu sistem.
- d. Keluaran (*output*): sumber daya atau produk (informasi, laporan, dokumen, tampilan layar komputer, barang jadi) yang disediakan untuk lingkungan sistem oleh kegiatan dalam suatu sistem.
- e. Komponen (*component*): kegiatan-kegiatan atau proses dalam suatu sistem yang mentransformasikan input menjadi bentuk setengah jadi (*output*). Komponen ini bisa merupakan subsistem dari sebuah sistem.
- f. Penghubung (*interface*): tempat di mana komponen atau sistem dan lingkungannya bertemu atau berinteraksi.
- g. Penyimpanan (*storage*): area yang dikuasai dan digunakan untuk penyimpanan sementara dan tetap dari informasi, energi, bahan baku, dan sebagainya. Penyimpanan merupakan suatu media penyangga di antara komponen tersebut bekerja dengan berbagai tingkatan yang ada dan memungkinkan komponen yang berbeda dari berbagai data yang sama. (Al Fatta, 2007:5-6)

## 2.3 Informasi

### 2.3.1 Pengertian Informasi

Informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang penting bagi penerima dan mempunyai nilai yang nyata atau dapat dirasakan dalam keputusan-keputusan sekarang atau keputusan-keputusan akan datang. (Davis dalam Hasibuan, 2010:251). Lebih lanjut Kusrini (2007:4) mengemukakan bahwa informasi merupakan hasil olahan data, di mana data tersebut sudah diproses dan diinterpretasikan menjadi sesuatu yang bermakna untuk pengambilan keputusan.

Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa Informasi merupakan suatu kumpulan data dan fakta yang kemudian diolah dengan cara tertentu sehingga dapat mempunyai arti dan nilai guna bagi penerima dan juga dapat

berguna untuk pengambilan keputusan. Maksudnya, data dan fakta yang telah diolah tersebut dapat menjadi suatu keterangan, pemberitahuan, pengetahuan, kabar atau bahkan pesan bagi penerima.

### 2.3.2 Jenis-jenis Informasi

Jenis-jenis informasi yang tersedia untuk bisnis saat ini meliputi:

- a. Informasi proses bisnis. Jenis informasi ini meliputi semua data transaksi yang dikumpulkan pada titik penjualan serta informasi yang didapatkan melalui operasi-operasi, seperti perencanaan sumber daya perusahaan, manajemen rantai pasokan, dan sistem manajemen hubungan pelanggan. Diperkirakan bahwa jumlah data korporat yang tersedia berlipat ganda setiap enam bulan.
- b. Observasi dunia fisik. Observasi ini dihasilkan dari pengguna alat-alat identifikasi frekuensi radio (*radio frequency identification device* – RFID), kamera mini, akses nirkabel, sistem pemosisian global (*global positioning system* – GPS), dan teknologi sensor – semuanya berhubungan dengan di mana orang atau barang berada dan apa yang mereka lakukan. Chip komputer berharga hanya satu sen per buah dan dapat ditemukan di beragam produk, seperti kartu kredit, *cartridge* tinta *printer*, bola bisbol, katup ban, sepatu lari, penghisap debu, dan bahkan cangkir bir. Benar – Mitsubishi telah memproduksi sebuah cangkir bir “pintar yang dapat mendeteksi saat untuk mengisi kembali dan mengirimkan sinyal kepada bartender.
- c. Data biologis. Bentuk-bentuk identifikasi termasuk sidik jari, yang bukan hal baru lagi, namun sekarang dapat diambil dan dipindahtangankan dengan lebih mudah dari sebelumnya. Alat-alat biometric dapat memindai retina, mengenali wajah dan suara, dan menganalisis DNA. Meskipun informasi seperti itu biasanya digunakan untuk tujuan keamanan, informasi tersebut juga dapat digunakan untuk membuat produk dan jasa sesuai pesanan di masa depan.
- d. Data publik. Bebas dan dapat diakses, data public meliputi jejak elektronik yang ditinggalkan orang ketika memasang di Internet, mengirim e-mail, dan menggunakan pesan instan. Semakin banyak dan semakin banyak data publik yang disimpan, dibagi dan dijual.
- e. Data yang mengindikasikan preferensi atau tujuan pribadi. Pebelanja di Internet meninggalkan jejak informasi yang dapat mengungkap kesukaan dan ketidaksukaan pribadi. Mengingat bahwa hanya dalam satu bulan sekitar 84 juta orang (setengah dari pengguna Internet AS) menggunakan situs Web eBay atau Amazon, Anda dapat membayangkan volume informasi yang tersedia. Informasi ini berharga. Bahkan, eBay sekarang menjual data transaksi buta kepada pihak ketiga. (Nickels, McHugh, dan McHugh, 2009:404)

### 2.3.3 Nilai Informasi

Secara teoritis, nilai sebuah informasi adalah manfaat bersih yang diperoleh dalam suatu keputusan (manfaat total dikurangi dengan biaya total) jika didukung oleh informasi yang baik (Husein dan Wibowo, 2006: 19). Suatu informasi dapat memiliki nilai yang tinggi apabila informasi memiliki manfaat bagi penggunanya, sebaliknya apabila informasi tidak memiliki manfaat maka informasi tersebut dianggap tidak mempunyai nilai. Selain itu, nilai suatu informasi berhubungan dengan keputusan. Hal ini berarti bahwa bila tidak ada pilihan atau keputusan, informasi menjadi tidak diperlukan. Keputusan dapat berkisar dari keputusan berulang yang sederhana sampai keputusan strategis jangka panjang. Sedangkan parameter untuk mengukur nilai sebuah informasi tersebut, ditentukan dari dua hal pokok yaitu manfaat (*benefit*) dan biaya (*cost*). Suatu informasi dikatakan bernilai bila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya untuk mendapatkannya dan sebagian besar informasi tidak dapat tepat ditaksir keuntungannya dengan satuan nilai uang, tetapi dapat ditaksir nilai efektivitasnya.

Dalam praktiknya, sangat sulit untuk menghitung nilai informasi. Biasanya organisasi jarang mengetahui biaya ataupun manfaat yang diperoleh sebelum suatu keputusan dibuat. Dalam hal ini nilai informasi terdiri dari dua bagian: bagian yang berwujud dan yang tidak berwujud. Bagian yang berwujud (*tangible part*) dapat dihitung karena menggunakan pengalaman historis dan terkaan secara ilmiah. Bagian yang tidak dapat dihitung adalah tidak menggunakan estimasi. Sulit untuk mengestimasi nilai dari keputusan yang telah dibuat karena manajer memiliki informasi yang lebih baik atau untuk mengestimasi nilai *goodwill* pelanggan yang telah diperbaiki karena adanya sistem baru. (Husein dan Wibowo, 2006:19)

Berikut karakteristik informasi yang berkualitas:

- a. Relevan. Informasi yang disajikan sebaiknya terkait dengan keputusan yang akan diambil oleh pengguna informasi tersebut.
- b. Akurat. Kecocokan antara informasi dengan kejadian-kejadian atau objek-objek yang diwakilinya.
- c. Lengkap. Merupakan derajat sampai seberapa jauh informasi menyertakan kejadian-kejadian atau objek-objek yang berhubungan.
- d. Tepat waktu. Informasi yang tidak tepat waktu akan menjadi informasi yang tidak berguna atau tidak dapat digunakan untuk membantu mengambil keputusan.

- e. Dapat dipahami. Hal tersebut terkait dengan bahasa dan cara penyajian informasi agar pengguna lebih mudah mengambil keputusan.
- f. Dapat dibandingkan. Sebuah informasi yang memungkinkan seorang pemakai untuk mengidentifikasi persamaan dan perbedaan antara dua objek atau kejadian yang mirip. (Kusrini: 2007:5)

## 2.4 Manajemen

### 2.4.1 Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari kata kerja dalam bahasa Inggris “*to manage*” yang berarti mengurus, mengatur, melaksanakan, dan mengelola. Secara umum manajemen dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan yang memanfaatkan berbagai sumber daya yang ada dalam proses pengorganisasian untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Secara etimologis, manajemen adalah seni melaksanakan dan mengatur. Selain itu manajemen juga dipandang sebagai disiplin ilmu yang mengajarkan mengenai suatu proses untuk mencapai tujuan organisasi dengan bekerja sama dengan sejumlah orang atau sumber yang dimiliki oleh organisasi itu sendiri.

Lebih lanjut Hasibuan (2010:9) mendefinisikan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sedangkan Sumarni dan Soeprihanto (2013:134) mengemukakan bahwa manajemen merupakan suatu proses yang khas, yang terdiri atas kegiatan-kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya yang lain.

### 2.4.2 Proses Manajemen

Menurut Schermerhorn dalam Wiludjeng (2007: 8-9), proses manajemen yang harus dijalankan oleh seorang manajer, yaitu:

- a. *Planning* (perencanaan), meliputi pemilihan misi dan tujuan organisasi serta cara terbaik untuk mencapainya.
- b. *Organizing* (pengorganisasian), adalah proses membagi pekerjaan, mengalokasikan sumber daya, dan pengaturan serta koordinasi aktivitas anggota organisasi untuk melaksanakan rencana.

- c. *Leading* (kepemimpinan), adalah mempengaruhi anggota organisasi agar mereka memberikan kontribusi terhadap tujuan kelompok dan organisasi.
- d. *Controlling* (pengendalian), adalah pengukuran dan pengoreksian untuk kerja individu dan organisasi.

### 2.4.3 Tingkatan Manajemen

Untuk sesaat, pikirkan organisasi seperti struktur tiga tingkat. Setiap tingkat berkaitan dengan salah satu dari tiga level umum manajemen: manajer puncak, manajer menengah, dan manajer lini pertama.

#### a. Manajer puncak

Seorang manajer puncak (*top manager*) adalah seorang eksekutif tingkat atas yang membimbing dan mengendalikan keseluruhan nasib organisasi. Manajer puncak merupakan kelompok kecil. Dalam hal perencanaan, mereka umumnya bertanggung jawab untuk mengembangkan misi organisasi. Mereka juga menentukan strategi perusahaan. Dibutuhkan kerja keras dalam waktu lama, jam kerja yang panjang, ketekunan, bakat dan sedikit keberuntungan, untuk mencapai jajaran manajemen puncak di perusahaan besar. Jabatan umum yang terkait dengan manajer puncak adalah presiden direktur, wakil presiden direktur, *chief executive officer* (CEO), dan *chief operating officer* (COO).

#### b. Manajer menengah

Manajer menengah mungkin kelompok terbesar manajer di kebanyakan organisasi. Seorang manajer menengah (*middle manager*) adalah manajer yang menerapkan strategi dan kebijakan utama yang dikembangkan oleh manajemen puncak. Manajer menengah mengembangkan rencana taktis dan rencana operasional, dan mereka mengoordinasikan dan mengawasi kegiatan manajer lini pertama. Nama-nama jabatan di tingkat manajemen menengah meliputi manajer divisi, kepala departemen, manajer pabrik, dan manajer operasi.

#### c. Manajer lini pertama

Seorang manajer lini pertama (*first-line manager*) adalah manajer yang mengoordinasi dan mengawasi kegiatan operasional karyawan. Manajer lini pertama menghabiskan sebagian besar waktu mereka untuk bekerja dan memotivasi karyawan mereka, menjawab pertanyaan, dan memecahkan masalah sehari-hari. Kebanyakan manajer lini pertama adalah mantan karyawan operasional karena kerja keras dan potensi mereka, sehingga mereka dipromosikan ke level manajemen. Banyak manajer menengah saat ini memulai karier mereka di tingkat manajemen lini pertama. Nama-nama jabatan untuk manajer lini pertama adalah manajer kantor, penyelia, dan mandor. (Pride, McHugh, dan McHugh, 2015:272-273)

### 2.4.4 Unsur Manajemen

Unsur-unsur manajemen itu terdiri dari *men*, *money*, *methods*, *materials*, *machines*, and *market* disingkat dengan 6M.

- a. *Men*, yaitu tenaga kerja manusia, baik tenaga kerja pimpinan maupun tenaga kerja operasional/pelaksana.
- b. *Money*, yaitu uang yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
- c. *Methods*, yaitu cara-cara yang dipergunakan dalam usaha mencapai tujuan.
- d. *Materials*, yaitu bahan-bahan yang diperlukan untuk mencapai tujuan.
- e. *Machines*, yaitu mesin-mesin/alat-alat yang diperlukan atau dipergunakan untuk mencapai tujuan.
- f. *Market*, yaitu pasar untuk menjual barang dan jasa-jasa yang dihasilkan. (Hasibuan, 2011:20-21)

## 2.5 Sistem Informasi Manajemen

### 2.5.1 Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Menurut O'Brien (2008:19), sistem informasi manajemen memberikan informasi dalam bentuk laporan dan tampilan pada para manajer dan banyak praktisi bisnis. Contohnya, manajer penjualan dapat menggunakan jaringan komputer dan pencari Web untuk mendapatkan tampilan instan mengenai hasil penjualan produk-produk mereka dan untuk mengakses intranet perusahaan mereka agar bisa mendapatkan laporan analisis penjualan harian yang mengevaluasi penjualan yang dilakukan oleh setiap tenaga penjualan.

Sistem informasi manajemen-SIM (*management information system-MIS*) adalah sistem yang menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh manajer dan karyawan untuk melakukan pekerjaan mereka seefektif mungkin. Tujuan dari SIM (kadang-kadang disebut sebagai sistem teknologi informasi atau hanya sistem TI) adalah untuk mendistribusikan informasi yang tepat waktu dan berguna dari sumber internal dan eksternal untuk manajer dan karyawan yang membutuhkannya. (Pride, McHugh, dan McHugh, 2015:190)

### 2.5.2 Manfaat Sistem Informasi Manajemen

Penggunaan sistem informasi manajemen memiliki manfaat dalam pengambilan keputusan. Data mentah saja tidak cukup untuk dijadikan landasan dalam mengambil keputusan oleh pihak manajemen. Tidak hanya bagi pihak manajemen, sistem informasi juga dapat berguna bagi anggota lain yang ada di organisasi atau perusahaan. Seperti yang dikemukakan oleh Sumarni dan Soeprihanto (2013:199), berikut merupakan beberapa pengguna SIM oleh beberapa anggota organisasi dan kegunaannya:

- a. Petugas administrasi, untuk mengerjakan transaksi, mengolah data dan menjawab pertanyaan.
- b. Manajer tingkat bawah, untuk mendapatkan data operasi, membantu perencanaan, penyusunan jadwal, mengetahui situasi yang tak terkendali, dan mengambil keputusan.

- c. Staf ahli, untuk mendapatkan informasi bagi analisisnya, membantu menganalisisnya, perencanaan dan pelaporan.
- d. Manajemen, untuk laporan tetap, permintaan informasi khusus, laporan khusus mengenai persoalan dan peluang, menganalisis pengambilan keputusan.

### **2.5.3 Karakteristik Sistem Informasi Manajemen**

SIM juga memiliki beberapa karakteristik yang menunjukkan mengenai keberadaan SIM di dalam suatu organisasi. Berikut merupakan karakteristik dari sistem informasi yang termasuk SIM:

- a. Beroperasi pada tugas-tugas yang terstruktur, yakni pada lingkungan yang telah mendefinisikan hal-hal berikut secara tegas dan jelas: prosedur operasi, aturan pengambilan keputusan, dan arus informasi.
- b. Meningkatkan efisiensi dengan mengurangi biaya.
- c. Menyediakan laporan dan kemudahan akses yang berguna dalam pengambilan keputusan, tetapi tidak secara langsung (manajer menggunakan laporan dan informasi dan membuat kesimpulan-kesimpulan sendiri untuk mengambil keputusan). (Kusrini, 2007:4)

### **2.5.4 Sistem Pendukung Manajemen (MSS)**

#### **2.5.4.1 Sistem Pendukung Keputusan (DSS)**

DSS merupakan sistem informasi interaktif yang menyediakan informasi, pemodelan, dan pemanipulasian data.(Alter dalam Kusrini, 2007:15). Lebih lanjut Laudon dan Laudon (2012:155) menambahkan bahwa sistem pendukung keputusan (DSS) menyediakan model analitis atau perangkat analisis data berukuran besar kepada manajer menengah yang menghadapi situasi keputusan semiterstruktur.

DSS biasanya dibangun untuk mendukung solusi atas suatu masalah atau untuk mengevaluasi suatu peluang.DSS yang seperti itu disebut aplikasi DSS.Aplikasi DSS digunakan dalam pengambilan keputusan.Aplikasi DSS menggunakan CBIS (*Computer Based Information Systems*) yang fleksibel, interaktif, dan dapat diadaptasi, yang dikembangkan untuk mendukung solusi atas masalah manajemen spesifik yang tidak terstruktur. (Kusrini, 2007:16)

#### **2.5.4.2 Tujuan Sistem Pendukung Keputusan (DSS)**

Tujuan dari penggunaan DSS ini adalah:

- a. Membantu manajer dalam pengambilan keputusan atas masalah semiterstruktur.
- b. Memberikan dukungan atas pertimbangan manajer dan bukannya dimaksudkan untuk menggantikan fungsi manajer.

- c. Meningkatkan efektivitas keputusan yang diambil manajer lebih daripada perbaikan efisiensinya.
- d. Kecepatan komputasi. Komputer memungkinkan para pengambil keputusan untuk melakukan banyak komputasi secara cepat dengan biaya yang rendah.
- e. Peningkatan produktivitas. Membangun satu kelompok pengambil keputusan, terutama para pakar, bisa sangat mahal. Pendukung komputerisasi bisa mengurangi ukuran kelompok dan memungkinkan para anggotanya untuk berada di berbagai lokasi yang berbeda-beda (menghemat biaya perjalanan). Selain itu, produktivitas staf pendukung (misalnya analis keuangan dan hukum) bisa ditingkatkan. Produktivitas juga bisa ditingkatkan menggunakan peralatan optimalisasi yang menentukan cara terbaik untuk menjalankan sebuah bisnis.
- f. Dukungan kualitas. Komputer bisa meningkatkan kualitas keputusan yang dibuat. Sebagai contoh, semakin banyak data yang diakses, makin banyak juga alternatif yang bisa dievaluasi. Analisis risiko bisa dilakukan dengan cepat dan pandangan dari para pakar (beberapa dari mereka berada di lokasi yang jauh) bisa dikumpulkan dengan cepat dan dengan biaya yang lebih rendah. Keahlian bahkan bisa diambil langsung dari sebuah sistem komputer melalui metode kecerdasan tiruan. Dengan komputer, para pengambil keputusan bisa melakukan simulasi yang kompleks, memeriksa banyak scenario yang memungkinkan, dan menilai berbagai pengaruh secara cepat dan ekonomis. Semua kapabilitas tersebut mengarah kepada keputusan yang lebih baik.
- g. Berdaya saing. Manajemen dan pemberdayaan sumber daya perusahaan. Tekanan persaingan menyebabkan tugas pengambilan keputusan menjadi sulit. Persaingan didasarkan tidak hanya pada harga, tetapi juga pada kualitas, kecepatan, kustomasi produk, dan dukungan pelanggan. Organisasi harus mampu secara sering dan cepat mengubah mode operasi, merencanakan ulang proses dan struktur, memberdayakan karyawan, serta berinovasi. Teknologi pengambilan keputusan bisa menciptakan pemberdayaan yang signifikan dengan cara memperbolehkan seseorang untuk membuat keputusan yang baik secara cepat, bahkan jika mereka memiliki pengetahuan yang kurang.
- h. Mengatasi keterbatasan kognitif dalam pemrosesan dan penyimpanan. Menurut Simon (1977), otak manusia memiliki kemampuan yang terbatas untuk memproses dan menyimpan informasi. Orang-orang kadang sulit mengingat dan menggunakan sebuah informasi dengan cara yang bebas dari kesalahan. (Turban dalam Kusri, 2007:16-17)

## 2.6 Pengambilan Keputusan

### 2.6.1 Pengertian Pengambilan Keputusan

Keputusan (*decision*) didefinisikan sebagai tindakan pilihan dan sering kali perlu untuk mengambil banyak keputusan dalam proses pemecahan satu

masalah saja. (McLeod dan Schell, 2012:326). Sedangkan pengambilan keputusan adalah suatu proses penentuan keputusan yang terbaik dari sejumlah alternatif untuk melakukan aktivitas-aktivitas pada masa yang akan datang. (Hasibuan, 2011:55). Terry (2006:34) mendefinisikan pengambilan keputusan adalah memilih alternatif dari dua atau beberapa alternatif yang ada untuk menentukan arah tujuan yang ingin dicapai. Alternatif-alternatif tersebut dapat berupa suatu kondisi fisik, atau usaha-usaha yang kreatif, atau tempat menghimpun pemikiran, perasaan dan pengetahuan untuk melaksanakan suatu tindakan.

Secara umum, pengambilan keputusan dapat didefinisikan pula sebagai suatu hasil atau keluaran dari proses mental atau kognitif yang membawa seseorang pada pemilihan suatu jalur tindakan antara beberapa alternatif yang tersedia. Setiap proses dalam pengambilan keputusan selalu menghasilkan satu pilihan akhir. Keputusan dibuat untuk mencapai tujuan melalui pelaksanaan atau tindakan.

Mutu pengambilan keputusan di suatu organisasi tergantung atas pemilihan sasaran yang tepat dan mengidentifikasi cara untuk mencapainya. Dengan integrasi yang baik antara factor perilaku dan struktur, manajemen dapat meningkatkan kemungkinan tercapainya keputusan yang bermutu tinggi. Organisasi akan sangat tergantung pada keputusan individu maupun keputusan kelompok. Manajemen yang efektif membutuhkan pengetahuan dari kedua tipe keputusan tersebut. (Husein dan Wibowo, 2006:43)

## **2.6.2 Unsur-Unsur Pengambilan Keputusan**

Terdapat empat unsur dalam pengambilan keputusan, yaitu:

- a. Model  
Model menunjukkan suatu gambaran masalah secara kuantitatif atau kualitatif.
- b. Kriteria  
Kriteria yang dirumuskan menunjukkan tujuan dari masalah keputusan. Apabila ada beberapa kriteria yang bertentangan, pengambil keputusan harus mengadakan kompromi.
- c. Pembatas  
Ada faktor-faktor tambahan yang harus dipertimbangkan dalam pemecahan masalah keputusan. Kurangnya dana merupakan contoh suatu pembatas.
- d. Optimalisasi  
Apabila masalah keputusan telah diuraikan dengan sejelas-jelasnya (model), manajer menentukan apa yang diperlukan (kriteria) dan apa yang diperbolehkan (pembatas). Pada titik ini pengambil keputusan siap untuk memiliki penyelesaian yang terbaik atau alat yang optimum. (Hasibuan, 2011:259-260)

### 2.6.3 Klasifikasi Keputusan

Pengambilan keputusan dapat bersifat rutin dan tersusun, atau dapat bersifat kompleks dan kurang tersusun. Oleh karena itu, dalam arti luas ada dua jenis pengambilan keputusan yakni:

a. Pengambilan keputusan yang terprogram

Pengambilan keputusan yang terprogram mengandung tanggapan otomatis terhadap kebijaksanaan-kebijaksanaan yang telah ditentukan sebelumnya. Semua masalah yang sifatnya berulang dan menjadi kebiasaan sehari-hari dengan parameter-parameter yang dirumuskan dengan baik memberi kemungkinan untuk pengambilan keputusan yang terprogramkan.

b. Pengambilan keputusan yang tidak terprogram

Pengambilan keputusan tak terprogram menunjukkan proses yang berhubungan dengan masalah-masalah yang tidak jelas. Masalah-masalah tersebut biasanya kompleks, hanya sebagian parameter yang diketahui, dan banyak parameter yang telah diketahui mempunyai banyak hal yang sifatnya mungkin, tidak pasti. Hal ini memerlukan semua bakat pengambil keputusan yang cakap ditambah dengan bantuan sistem informasi untuk mendapatkan keputusan yang tidak terprogram dengan baik. (Hasibuan, 2011:260)

O'Brien dan Marakas (2014:46) mengemukakan bahwa jenis informasi yang diperlukan oleh pembuat keputusan dalam sebuah perusahaan secara langsung berhubungan dengan tingkat pengambilan keputusan manajemen dan jumlah struktur dalam situasi keputusan yang mereka hadapi.