SENTRI:
Jurnal Riset Ilmiah
ejournal.nusantaraglobal.ac.id/index.php/sentri

Vol. 5, No. 10, 2026
e-ISSN: 2963-1130
pp. 5460-5474

Kualitas Informasi Dalam Sistem Informasi Manajemen Dan Kaitannya Dengan Pengambilan Keputusan Manajerial: Kajian Literatur

Deswina Efendi[1*], M. Chaerul Rizky[2*], Febriyanti Br Lumban Tobing[3*], Charlo Apriyandi Sinaga[4*]
[1,2,3,4]fakultas sosial sains, universitas pembangunan panca budi

Corresponding Author's E-Mail: deswinaeef@gmail.com
mchaerulrizky@dosen.pancabudi.ac.id, akunfebri17@gmail.com
charloapriyandisinaga@gmail.com

Article History:

Received: August 09, 2026
Revised: September 04, 2026
Accepted: October 27, 2026

Keywords:

information quality; management information systems; managerial decision-making; data governance; decision effectiveness.

Abstract: *Management Information Systems (MIS) play an important role in providing information to support managerial decision-making. However, decision success depends not only on system availability but also on information quality and the organization's ability to utilize information effectively. This study aims to analyze information quality in MIS and its relationship with managerial decision-making through a literature review. The study adopts a qualitative approach by reviewing relevant national and international journal articles. The analysis identifies themes concerning information quality characteristics, the relationship between information and decisions, the role of technology and data management, human and organizational factors, and strategies for improving information quality. The review indicates that accuracy, relevance, timeliness, and completeness are important characteristics for supporting managerial decisions. Effective information utilization is also influenced by data governance, technology, user competence, leadership, and organizational communication. Therefore, improving information quality requires an integrated approach that combines technological capabilities, reliable data management, and organizational readiness to strengthen managerial decision-making processes.*

Copyright © 2026, The Author(s).

This is an open access article under the CC–BY-SA license

How to cite: Efendi, D., Rizky, M. C., Tobing, F. B. L., & Sinaga, C. A. (2026). Kualitas Informasi Dalam Sistem Informasi Manajemen Dan Kaitannya Dengan Pengambilan Keputusan Manajerial: Kajian Literatur. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, *5*(10), 5460–5474. https://doi.org/10.55681/sentri.v5i10.7378

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara organisasi mengelola sumber daya, menjalankan kegiatan operasional, dan menentukan arah strategisnya. Dalam lingkungan bisnis yang dinamis dan penuh ketidakpastian, pengambilan keputusan manajerial membutuhkan informasi yang tidak hanya tersedia dalam jumlah memadai, tetapi juga memiliki kualitas yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Keputusan mengenai perencanaan, pengendalian, alokasi sumber daya, dan evaluasi kinerja dapat menghadapi risiko kesalahan apabila didasarkan pada informasi yang tidak akurat, tidak lengkap, tidak relevan, atau terlambat diterima. Oleh karena itu, kualitas

informasi menjadi aspek penting dalam mendukung proses pengambilan keputusan yang rasional dan dapat dipertanggungjawabkan. Penelitian Ardaningsi et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan manajerial dalam konteks organisasi pemerintahan. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa manfaat sistem informasi tidak cukup dinilai dari keberadaan teknologi, tetapi juga dari mutu informasi yang dihasilkan dan digunakan oleh pengambil keputusan.

Sistem Informasi Manajemen (SIM) berperan dalam mengumpulkan, mengolah, menyimpan, mengintegrasikan, dan menyajikan data menjadi informasi yang dapat digunakan untuk mendukung fungsi manajemen. Meskipun demikian, penerapan SIM tidak secara otomatis menjamin tercapainya keputusan yang berkualitas. Efektivitasnya bergantung pada kemampuan sistem menghasilkan informasi yang akurat, relevan, lengkap, konsisten, tepat waktu, dan mudah dipahami oleh penggunanya. Abu Hammour dan Abu-Hamda (2022) menempatkan akurasi, relevansi, ketepatan waktu, dan kelengkapan informasi sebagai dimensi penting yang berkaitan dengan efektivitas pengambilan keputusan manajerial. Sejalan dengan itu, Tran Thanh Thuy (2025) menemukan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas informasi nonkeuangan berhubungan signifikan dengan keberhasilan pengambilan keputusan. Kedua penelitian tersebut memperkuat pemahaman bahwa kualitas informasi merupakan salah satu unsur yang menghubungkan pemanfaatan teknologi informasi dengan hasil keputusan yang dicapai organisasi.

Permasalahan muncul ketika organisasi telah menggunakan sistem informasi, tetapi informasi yang dihasilkan belum sepenuhnya dimanfaatkan sebagai dasar keputusan. Kondisi tersebut dapat terjadi akibat data yang tersebar pada unit kerja berbeda, ketidakkonsistenan pencatatan, keterlambatan penyusunan laporan, serta ketidakmampuan pengguna dalam menafsirkan informasi. Selain itu, penyajian informasi yang terlalu kompleks dapat menyulitkan manajer dalam mengenali persoalan utama dan membandingkan alternatif tindakan. Hjelle et al. (2024), melalui penelitian eksperimental mengenai visualisasi dasbor, menunjukkan pentingnya memperhatikan cara informasi disajikan dalam mendukung pengambilan keputusan. Dengan demikian, kualitas informasi perlu dipahami bukan hanya dari karakteristik datanya, melainkan juga dari kesesuaiannya dengan kebutuhan pengguna dan cara penyajiannya dalam proses pengambilan keputusan.

Kualitas informasi juga tidak dapat dipisahkan dari kualitas pengelolaan data dan kesiapan organisasi dalam memanfaatkan teknologi. Informasi yang dihasilkan melalui proses pengolahan data yang tidak konsisten berpotensi menghasilkan gambaran kondisi organisasi yang keliru. Sebaliknya, pengelolaan data yang terstruktur dan penggunaan perangkat analitik yang sesuai dapat membantu organisasi memperoleh informasi yang lebih bermanfaat. Lem (2024) membahas hubungan strategi analitik data dengan kualitas informasi internal, sedangkan Khaddam (2024) menelaah peran perangkat business intelligence dan ambideksteritas organisasi dalam pengambilan keputusan strategis. Kedua kajian tersebut memberikan landasan untuk memahami bahwa dukungan teknologi dan kapasitas organisasi perlu dipertimbangkan bersama ketika mengevaluasi pemanfaatan informasi. Dalam konteks Indonesia, kajian mengenai pengelolaan kualitas data pada organisasi pemerintahan juga menegaskan pentingnya pendekatan yang terstruktur dalam mengukur dan memperbaiki kualitas data (Nugraha et al., 2024).

Di samping faktor teknis, kualitas keputusan dipengaruhi oleh karakteristik manusia dan lingkungan organisasi. Informasi yang berkualitas tidak selalu menghasilkan keputusan yang tepat apabila pengambil keputusan tidak memiliki kompetensi yang memadai, mengabaikan bukti yang tersedia, atau terlalu mengandalkan penilaian

subjektif. Kompetensi, pelatihan, kepemimpinan, dan budaya organisasi dapat memengaruhi cara informasi dipahami serta digunakan dalam menentukan tindakan. Kajian Yasmin et al. (2026) mengenai pengambilan keputusan berbasis risiko dalam manajemen proyek memberikan perspektif mengenai pentingnya mempertimbangkan faktor perilaku dalam proses pengambilan keputusan. Dengan demikian, hubungan antara kualitas informasi dan kualitas keputusan perlu dianalisis secara menyeluruh dengan memperhatikan interaksi antara sistem, data, pengguna, dan lingkungan organisasi.

Sejumlah penelitian telah membahas hubungan sistem informasi dengan pengambilan keputusan dari berbagai sudut pandang. Ardaningsi et al. (2023) meneliti peran sistem informasi manajemen dan kualitas informasi dalam mendukung pengambilan keputusan serta kinerja pegawai. Abu Hammour dan Abu-Hamda (2022) berfokus pada kualitas informasi dan efektivitas keputusan manajerial, sedangkan Tran Thanh Thuy (2025) mengkaji kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas informasi nonkeuangan, dan keberhasilan keputusan. Sementara itu, penelitian mengenai visualisasi dasbor dan business intelligence memperluas pembahasan pada cara penyajian informasi dan dukungan analitik terhadap keputusan (Hjelle et al., 2024; Khaddam, 2024). Perbedaan fokus tersebut menunjukkan bahwa kualitas informasi berkaitan dengan beberapa aspek sekaligus, sehingga diperlukan sintesis yang mengintegrasikan dimensi teknis, karakteristik informasi, proses pengambilan keputusan, serta faktor manusia dan organisasi.

Meskipun demikian, temuan yang tersebar dalam berbagai konteks penelitian memerlukan pengkajian lebih lanjut untuk menjelaskan bagaimana kualitas informasi dalam sistem informasi manajemen berhubungan dengan proses dan kualitas keputusan manajerial. Kajian yang hanya menekankan keberadaan atau penerapan teknologi berisiko mengabaikan persoalan mendasar mengenai mutu informasi yang dihasilkan dan bagaimana informasi tersebut digunakan. Selain itu, pembahasan kualitas informasi perlu ditempatkan dalam hubungan yang lebih luas dengan kompetensi pengguna, perilaku pengambil keputusan, dan dukungan organisasi. Oleh sebab itu, kajian literatur diperlukan untuk mengidentifikasi pola temuan, menjelaskan keterkaitan antarkonsep, serta menguraikan kendala yang dapat membatasi pemanfaatan informasi berkualitas dalam pengambilan keputusan manajerial.

Berdasarkan permasalahan tersebut, artikel ini bertujuan untuk menganalisis kualitas informasi dalam sistem informasi manajemen dan kaitannya dengan pengambilan keputusan manajerial melalui kajian literatur. Secara khusus, kajian ini diarahkan untuk mengidentifikasi karakteristik informasi yang dibutuhkan dalam pengambilan keputusan, menjelaskan hubungan kualitas informasi dengan proses dan kualitas keputusan, mengkaji faktor manusia dan organisasi yang memengaruhi pemanfaatan informasi, serta merumuskan strategi untuk mengatasi kendala yang ditemukan dalam literatur. Artikel ini diharapkan memberikan kontribusi konseptual berupa pemahaman yang lebih terintegrasi mengenai kualitas informasi sebagai penghubung antara teknologi informasi dan keputusan manajerial. Secara praktis, hasil kajian diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi organisasi dalam memperbaiki pengelolaan data, meningkatkan kompetensi pengguna, dan membangun proses pengambilan keputusan yang lebih berorientasi pada informasi dan bukti.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode kajian literatur untuk menganalisis kualitas informasi dalam sistem informasi manajemen dan kaitannya dengan pengambilan keputusan manajerial. Data penelitian bersumber dari 20 artikel

jurnal nasional dan internasional yang diterbitkan pada periode 2022–2026 dan tersedia secara open access. Pemilihan literatur didasarkan pada relevansi topik, kejelasan identitas publikasi, serta kesesuaian temuan dengan tujuan penelitian.

Data dikumpulkan melalui penelusuran artikel pada portal jurnal dan laman penerbit, kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis tematik. Analisis dilakukan dengan mengidentifikasi, mengelompokkan, dan membandingkan temuan berdasarkan empat fokus, yaitu konsep kualitas informasi dalam sistem informasi manajemen, karakteristik informasi yang dibutuhkan dalam pengambilan keputusan, hubungan kualitas informasi dengan keputusan manajerial, serta faktor penghambat dan strategi peningkatan pemanfaatan informasi. Hasil analisis disintesis untuk menemukan pola hubungan, persamaan, dan perbedaan temuan antarartikel. Kesimpulan disusun berdasarkan hasil sintesis literatur dengan mempertimbangkan konteks dan keterbatasan penelitian sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Kualitas Informasi dalam Sistem Informasi Manajemen

Kualitas informasi merupakan salah satu aspek penting dalam Sistem Informasi Manajemen (SIM) karena menentukan sejauh mana informasi yang dihasilkan dapat digunakan untuk mendukung pekerjaan dan keputusan manajerial. Informasi yang tersedia dalam jumlah besar belum tentu memiliki kualitas yang baik. Informasi baru dapat memberikan manfaat apabila sesuai dengan kebutuhan pengguna, disajikan secara akurat, tersedia pada waktu yang tepat, dan mencakup aspek-aspek yang diperlukan untuk memahami suatu permasalahan. Oleh karena itu, kualitas informasi tidak cukup dinilai berdasarkan banyaknya data yang dikumpulkan atau kecanggihan sistem yang digunakan, tetapi juga perlu dilihat dari kesesuaian informasi dengan tujuan penggunaannya.

Hasil penelitian Ardaningsi et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan manajerial pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Labuhanbatu. Penelitian tersebut melibatkan 83 aparatur sipil negara dan menggunakan analisis Partial Least Squares (PLS). Temuan ini memperlihatkan bahwa kualitas informasi bukan sekadar unsur pendukung administratif, melainkan salah satu faktor yang berkaitan dengan proses pengambilan keputusan dalam organisasi. Meskipun demikian, hasil penelitian tersebut berasal dari satu konteks organisasi sehingga penerapannya pada organisasi lain perlu mempertimbangkan perbedaan karakteristik pekerjaan, kebutuhan informasi, serta prosedur pengambilan keputusan yang berlaku (Ardaningsi et al., 2023).

Salah satu karakteristik utama kualitas informasi adalah akurasi, yaitu tingkat kesesuaian informasi dengan kondisi atau fakta yang sebenarnya. Dalam praktik manajemen, informasi yang tidak akurat dapat menyebabkan pengelola organisasi salah menilai situasi dan menentukan tindakan yang kurang sesuai. Sebagai contoh, laporan persediaan yang tidak mencerminkan jumlah barang sebenarnya dapat menyebabkan organisasi melakukan pembelian berlebihan atau justru mengalami kekurangan persediaan. Kesalahan informasi keuangan juga dapat memengaruhi penilaian terhadap biaya, pendapatan, dan kemampuan organisasi dalam menjalankan rencana kerja. Dengan demikian, akurasi diperlukan agar keputusan didasarkan pada kondisi yang dapat dipertanggungjawabkan, bukan pada data yang keliru.

Selain akurasi, relevansi menentukan apakah informasi yang tersedia benar-benar berhubungan dengan masalah yang sedang dihadapi. Informasi yang benar belum tentu bermanfaat apabila tidak sesuai dengan kebutuhan keputusan. Manajer yang sedang menentukan strategi pemasaran, misalnya, memerlukan informasi tentang perilaku

pelanggan, perkembangan penjualan, dan kondisi pasar. Laporan yang hanya memuat data administratif yang tidak berkaitan langsung dengan persoalan tersebut mungkin tetap benar, tetapi tidak cukup membantu dalam memilih strategi. Karena itu, sistem informasi perlu menyajikan data berdasarkan kebutuhan pengguna dan tujuan keputusan, sehingga informasi yang diterima tidak hanya valid, tetapi juga memiliki kegunaan praktis.

Karakteristik berikutnya adalah ketepatan waktu. Informasi dapat kehilangan nilai apabila diterima setelah kesempatan untuk bertindak berlalu atau setelah kondisi yang dilaporkan berubah. Dalam pengelolaan operasional, keterlambatan laporan mengenai persediaan, permintaan pelanggan, biaya produksi, atau pencapaian target dapat memperlambat respons organisasi terhadap masalah. Ketepatan waktu bukan berarti semua informasi harus disampaikan secepat mungkin tanpa pemeriksaan, melainkan informasi harus tersedia ketika masih relevan untuk digunakan. Dengan demikian, organisasi perlu menjaga keseimbangan antara kecepatan penyediaan informasi dan proses verifikasi yang diperlukan untuk memastikan keandalannya.

Dimensi kelengkapan informasi juga menentukan mutu informasi yang digunakan dalam keputusan. Informasi yang hanya menyajikan sebagian aspek permasalahan dapat menghasilkan pemahaman yang tidak utuh. Ketika mempertimbangkan investasi, misalnya, manajer tidak cukup hanya mengetahui potensi pendapatan, tetapi juga perlu mempertimbangkan biaya, risiko, kebutuhan sumber daya, dan konsekuensi jangka panjang. Ketidaklengkapan informasi dapat menyebabkan alternatif tertentu terlihat lebih menguntungkan karena biaya atau risikonya belum diperhitungkan. Akan tetapi, kelengkapan tidak berarti seluruh data harus dimasukkan tanpa seleksi. Informasi perlu mencakup aspek yang relevan dengan keputusan agar pengguna dapat memahami masalah secara memadai tanpa terbebani oleh data yang tidak diperlukan.

Keempat karakteristik tersebut sejalan dengan penelitian Abu Hammour dan Abu-Hamda (2022) pada pusat kementerian di Yordania. Penelitian terhadap 199 pejabat dan pimpinan unit mengidentifikasi relevansi, ketepatan waktu, akurasi, dan kelengkapan sebagai dimensi kualitas informasi administratif. Penelitian tersebut melaporkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap efektivitas pengambilan keputusan manajerial, dengan nilai (R^2 = 0{,}709). Nilai tersebut menunjukkan bahwa model penelitian menjelaskan sekitar 70,9% variasi efektivitas keputusan dalam konteks dan spesifikasi model yang digunakan. Namun, angka tersebut tidak boleh ditafsirkan sebagai bukti bahwa kualitas informasi menjadi satu-satunya penyebab efektivitas keputusan, sebab keputusan manajerial juga dapat berkaitan dengan faktor lain di luar model penelitian (Abu Hammour & Abu-Hamda, 2022).

Apabila dibandingkan, penelitian Ardaningsi et al. (2023) dan Abu Hammour dan Abu-Hamda (2022) memperlihatkan kesamaan pada pentingnya kualitas informasi dalam proses pengambilan keputusan, meskipun keduanya dilakukan pada konteks organisasi yang berbeda. Penelitian pertama berfokus pada lingkungan Badan Pertanahan Nasional di Indonesia, sedangkan penelitian kedua membahas pusat kementerian di Yordania. Kesamaan arah temuan tersebut memberi dasar untuk memahami bahwa kebutuhan terhadap informasi yang berkualitas tidak terbatas pada satu jenis organisasi. Namun, perbedaan konteks tersebut juga menunjukkan bahwa standar kualitas informasi perlu disesuaikan dengan karakteristik tugas dan kebutuhan organisasi masing-masing. Informasi yang memadai untuk keputusan rutin belum tentu mencukupi untuk keputusan strategis yang melibatkan risiko, sumber daya besar, dan konsekuensi jangka panjang.

Hubungan Kualitas Informasi dengan Pengambilan Keputusan Manajerial

Kualitas informasi memiliki hubungan erat dengan pengambilan keputusan manajerial karena informasi menjadi salah satu dasar bagi manajer untuk

mengidentifikasi masalah, mengevaluasi alternatif, menentukan prioritas, dan menetapkan tindakan yang sesuai dengan tujuan organisasi. Keputusan yang baik tidak hanya ditentukan oleh pengalaman atau intuisi pengambil keputusan, tetapi juga oleh kemampuan organisasi menyediakan informasi yang dapat dipercaya dan relevan dengan persoalan yang dihadapi. Dalam konteks ini, Sistem Informasi Manajemen (SIM) berfungsi sebagai sarana untuk mengolah data operasional menjadi informasi yang membantu manajer memahami kondisi organisasi. Akan tetapi, keberadaan sistem informasi saja tidak menjamin kualitas keputusan. Manfaatnya bergantung pada mutu informasi yang dihasilkan dan cara informasi tersebut digunakan dalam proses manajerial.

Hubungan tersebut dapat dijelaskan melalui tahapan pengambilan keputusan. Pada tahap identifikasi masalah, informasi membantu manajer mengenali kesenjangan antara kondisi aktual dan target yang ditetapkan. Sebagai contoh, penurunan penjualan perlu dianalisis dengan memperhatikan data penjualan per periode, perubahan permintaan, ketersediaan produk, dan kondisi pasar. Jika data yang tersedia tidak akurat atau tidak lengkap, manajer berisiko salah menentukan penyebab masalah. Akibatnya, tindakan yang dipilih mungkin hanya mengatasi gejala, bukan sumber persoalan. Sebaliknya, informasi yang relevan dan dapat dipercaya membantu organisasi merumuskan masalah secara lebih tepat sebelum menentukan alternatif penyelesaian.

Pada tahap pengembangan dan evaluasi alternatif, informasi berfungsi sebagai dasar untuk membandingkan konsekuensi dari beberapa pilihan tindakan. Manajer perlu menilai manfaat, biaya, risiko, kebutuhan sumber daya, serta kemungkinan pencapaian tujuan dari setiap alternatif. Informasi yang lengkap dan tersusun dengan baik dapat membantu proses perbandingan tersebut, sedangkan informasi yang tidak memadai dapat menyebabkan sebagian konsekuensi penting terabaikan. Misalnya, keputusan untuk meningkatkan kapasitas produksi tidak seharusnya hanya didasarkan pada kenaikan permintaan, tetapi juga perlu mempertimbangkan kemampuan peralatan, ketersediaan bahan baku, biaya tambahan, dan kapasitas tenaga kerja. Dengan demikian, kualitas informasi membantu memperluas dasar pertimbangan sebelum keputusan ditetapkan.

Temuan Abu Hammour dan Abu-Hamda (2022) mendukung hubungan tersebut melalui penelitian mengenai kualitas informasi dan efektivitas pengambilan keputusan manajerial pada pusat kementerian di Yordania. Penelitian itu melaporkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas keputusan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa informasi yang bermutu berkaitan dengan kemampuan pengambil keputusan menjalankan proses manajerial secara lebih efektif. Dalam konteks organisasi yang diteliti, relevansi, akurasi, ketepatan waktu, dan kelengkapan informasi menjadi aspek penting untuk mendukung keputusan. Hasil ini menguatkan pemahaman bahwa efektivitas keputusan tidak hanya bergantung pada tersedianya informasi, tetapi juga pada kualitas informasi yang menjadi dasar pertimbangan manajer (Abu Hammour & Abu-Hamda, 2022).

Hasil yang searah ditemukan dalam penelitian Ardaningsi et al. (2023) mengenai peran sistem informasi manajemen dan kualitas informasi dalam mendukung pengambilan keputusan serta kinerja pegawai di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Labuhanbatu. Penelitian tersebut memperlihatkan relevansi kualitas informasi dalam konteks organisasi publik di Indonesia. Jika dibandingkan dengan penelitian Abu Hammour dan Abu-Hamda (2022), kedua penelitian tersebut sama-sama menempatkan kualitas informasi sebagai unsur penting dalam proses pengambilan keputusan, tetapi berada dalam lingkungan kelembagaan yang berbeda. Perbandingan ini menunjukkan bahwa kualitas informasi dapat menjadi perhatian lintas organisasi, meskipun kebutuhan informasi dan ukuran efektivitas keputusan dapat berbeda sesuai dengan fungsi, struktur,

dan tanggung jawab masing-masing lembaga (Ardaningsi et al., 2023; Abu Hammour & Abu-Hamda, 2022).

Hubungan antara kualitas informasi dan keputusan juga terlihat dalam sistem informasi akuntansi. Informasi akuntansi digunakan untuk menilai kondisi keuangan, mengendalikan biaya, mengevaluasi kinerja, dan merencanakan penggunaan sumber daya. Thanh Thuy (2025), melalui penelitian mengenai kualitas sistem informasi akuntansi, keberhasilan pengambilan keputusan, dan kinerja nonkeuangan, mengangkat pentingnya kualitas informasi nonkeuangan dalam hubungan tersebut. Hal ini memperluas pembahasan bahwa dasar keputusan manajerial tidak terbatas pada angka keuangan. Informasi mengenai kepuasan pelanggan, proses operasional, kualitas layanan, dan kinerja internal juga dapat membantu manajer memahami dampak keputusan terhadap organisasi secara lebih menyeluruh. Namun, besarnya kontribusi masing-masing jenis informasi harus merujuk pada hasil empiris penelitian yang bersangkutan dan tidak dapat diasumsikan sama pada setiap organisasi (Thanh Thuy, 2025).

Penelitian Hjelle et al. (2024) tentang visualisasi dasbor dalam pengambilan keputusan organisasi juga relevan untuk memahami bagaimana informasi disajikan kepada penggunanya. Dasbor dapat membantu manajer melihat pola, membandingkan indikator, dan mengenali perubahan yang memerlukan perhatian. Meskipun demikian, visualisasi yang menarik tidak secara otomatis menjadikan informasi lebih akurat atau keputusan lebih baik. Manfaat visualisasi bergantung pada ketepatan data, pemilihan indikator, kejelasan penyajian, dan kesesuaian tampilan dengan tugas pengambilan keputusan. Apabila indikator yang ditampilkan tidak relevan atau konteks data tidak dijelaskan, dasbor justru dapat mengarahkan perhatian manajer pada aspek yang kurang penting. Oleh karena itu, kualitas informasi dan kualitas penyajiannya perlu dipertimbangkan secara bersamaan, tanpa menyamakan keduanya (Hjelle et al., 2024).

Hubungan tersebut selanjutnya perlu dibedakan antara efektivitas proses pengambilan keputusan dan hasil keputusan. Efektivitas proses berkaitan dengan kemampuan manajer mengidentifikasi masalah, mempertimbangkan alternatif, dan menetapkan pilihan secara tepat waktu serta berdasarkan pertimbangan yang memadai. Sementara itu, hasil keputusan berkaitan dengan konsekuensi nyata setelah keputusan diterapkan, seperti pencapaian target, efisiensi biaya, peningkatan kualitas layanan, atau perbaikan kinerja organisasi. Informasi berkualitas dapat membantu memperbaiki proses keputusan, tetapi tidak menjamin bahwa hasil akhirnya selalu menguntungkan. Pelaksanaan keputusan masih dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya, perubahan lingkungan, koordinasi antardepartemen, kemampuan pelaksana, dan faktor lain yang tidak seluruhnya dapat dikendalikan oleh manajer.

Pembedaan ini penting agar kualitas informasi tidak dipahami sebagai satu-satunya penentu keberhasilan organisasi. Sebuah keputusan dapat didasarkan pada informasi yang akurat dan relevan, tetapi hasilnya tetap kurang optimal apabila kondisi pasar berubah secara mendadak atau pelaksanaannya terhambat. Sebaliknya, keputusan yang menghasilkan manfaat dalam situasi tertentu belum tentu menunjukkan bahwa proses pengambilan keputusannya telah didukung informasi yang memadai; hasil yang baik bisa saja terjadi karena kebetulan atau faktor eksternal. Oleh karena itu, evaluasi terhadap peran SIM perlu memperhatikan proses penggunaan informasi sekaligus hasil yang diperoleh setelah keputusan dijalankan.

Peran Teknologi dan Pengelolaan Data dalam Menunjang Kualitas Informasi

Teknologi informasi merupakan komponen penting dalam Sistem Informasi Manajemen (SIM) karena memungkinkan organisasi mengumpulkan, menyimpan, mengolah, mengintegrasikan, dan menyajikan data untuk mendukung kegiatan

manajerial. Namun, kemampuan teknologi dalam memproses data tidak selalu sejalan dengan kualitas informasi yang dihasilkan. Sistem yang mampu mengolah data dalam jumlah besar tetap dapat menghasilkan informasi yang menyesatkan apabila data awal mengandung kesalahan, definisi indikator tidak konsisten, atau proses pengelolaannya tidak memiliki standar yang jelas. Oleh karena itu, peningkatan kualitas informasi memerlukan keterpaduan antara infrastruktur teknologi, tata kelola data, prosedur pengendalian kualitas, dan kebutuhan pengguna informasi.

Salah satu persoalan mendasar dalam pengelolaan data adalah memastikan konsistensi dan keterandalan data yang berasal dari berbagai sumber. Dalam organisasi yang memiliki banyak unit kerja, data sering dikumpulkan melalui aplikasi, dokumen, dan prosedur yang berbeda. Perbedaan format, istilah, satuan pengukuran, waktu pembaruan, serta definisi indikator dapat menghasilkan informasi yang tidak seragam. Sebagai contoh, dua unit kerja dapat melaporkan jumlah transaksi yang berbeda karena menggunakan periode pencatatan atau definisi transaksi yang tidak sama. Apabila perbedaan tersebut tidak dikenali, manajer dapat membandingkan angka yang sebenarnya tidak memiliki dasar pengukuran yang setara. Dengan demikian, integrasi data tidak cukup dilakukan melalui penggabungan teknis antarsistem, tetapi juga memerlukan penyelarasan makna dan aturan pencatatan.

Pentingnya pengelolaan kualitas data terlihat dalam penelitian Nugraha et al. (2024) mengenai pendekatan praktis untuk meningkatkan manajemen kualitas data pada organisasi pemerintahan, dengan studi kasus pada kantor Bea dan Cukai Indonesia. Konteks penelitian tersebut relevan untuk menunjukkan bahwa kualitas informasi perlu didukung oleh proses pengelolaan data yang terstruktur, terutama ketika data digunakan dalam lingkungan administratif yang melibatkan beragam proses dan kebutuhan pelaporan. Dalam penerapannya, pengelolaan kualitas data dapat mencakup pemeriksaan kelengkapan, identifikasi data duplikat, penanganan nilai yang tidak konsisten, penelusuran sumber data, dan penetapan tanggung jawab atas pemeliharaan data. Langkah-langkah tersebut membantu mengurangi kemungkinan kesalahan yang terbawa dari tahap pengumpulan hingga penyajian informasi kepada pengambil keputusan. Namun, prosedur khusus yang diterapkan dan hasil terukurnya tetap perlu merujuk pada uraian lengkap penelitian tersebut (Nugraha et al., 2024).

Pengelolaan data juga perlu memperhatikan siapa yang bertanggung jawab terhadap mutu data dan bagaimana masalah kualitas ditangani. Apabila tanggung jawab hanya dibebankan kepada bagian teknologi informasi, persoalan yang berkaitan dengan makna data dan kebutuhan operasional berisiko tidak terselesaikan. Bagian teknologi informasi dapat memastikan sistem berjalan, tetapi unit operasional lebih memahami konteks pencatatan dan penggunaan data. Oleh karena itu, pengelolaan kualitas informasi sebaiknya melibatkan pemilik data, pengguna informasi, pengelola sistem, dan pimpinan organisasi. Pembagian tanggung jawab yang jelas memungkinkan kesalahan diketahui, ditelusuri, diperbaiki, serta dicegah agar tidak terus berulang. Dengan demikian, kualitas data tidak hanya menjadi persoalan teknis, tetapi juga bagian dari tata kelola organisasi.

Perspektif tersebut sejalan dengan pembahasan Lem (2024) mengenai strategi analitik data dan kualitas informasi internal. Keterkaitan antara strategi analitik dan kualitas informasi menunjukkan pentingnya menempatkan penggunaan data dalam kerangka kebutuhan organisasi, bukan semata-mata sebagai aktivitas teknis. Analitik data dapat membantu organisasi mengenali pola, mengidentifikasi perubahan kinerja, dan mengevaluasi hubungan antarindikator. Akan tetapi, hasil analitik hanya dapat diandalkan apabila informasi yang digunakan memiliki mutu yang memadai. Jika data tidak konsisten atau tidak mewakili kondisi yang hendak dianalisis, hasil analisis berisiko menghasilkan kesimpulan yang keliru. Oleh sebab itu, pengembangan kemampuan

analitik perlu berjalan bersama pengendalian kualitas data dan kejelasan tujuan analisis (Lem, 2024).

Penggunaan perangkat business intelligence juga berperan dalam mengubah data menjadi informasi yang lebih mudah digunakan dalam proses pengambilan keputusan. Perangkat tersebut dapat membantu menggabungkan data, menyusun indikator kinerja, menghasilkan laporan, dan menampilkan kecenderungan yang relevan bagi manajemen. Khaddam (2024) membahas peran perangkat business intelligence dalam pengambilan keputusan strategis serta keterkaitannya dengan ambideksteritas organisasi, yaitu kemampuan organisasi mengelola kegiatan yang sudah berjalan sekaligus mengeksplorasi peluang baru. Dalam konteks ini, informasi berbasis analitik dapat mendukung pengambilan keputusan operasional maupun strategis. Untuk kegiatan operasional, informasi dapat membantu pemantauan pencapaian target dan identifikasi penyimpangan. Untuk keputusan strategis, informasi dapat menjadi bahan pertimbangan dalam mengevaluasi peluang, risiko, dan kebutuhan perubahan organisasi. Meskipun demikian, penggunaan perangkat analitik tidak otomatis menghasilkan keputusan strategis yang unggul karena manfaatnya bergantung pada kualitas data, kemampuan pengguna, dan proses penerapan hasil analisis (Khaddam, 2024).

Hubungan antara teknologi analitik dan kualitas keputusan juga dapat ditelaah melalui visualisasi informasi. Penelitian Hjelle et al. (2024) mengenai visualisasi dasbor dalam pengambilan keputusan organisasi menempatkan cara penyajian informasi sebagai aspek yang perlu diperhatikan. Dasbor dapat menyederhanakan pemantauan sejumlah indikator melalui grafik, tabel, atau ringkasan visual. Penyajian tersebut berpotensi membantu manajer mengenali perubahan dan membandingkan kinerja secara lebih cepat. Namun, visualisasi harus dirancang berdasarkan tujuan keputusan. Terlalu banyak indikator dapat membebani perhatian pengguna, sedangkan penyederhanaan yang berlebihan dapat menghilangkan konteks penting. Pemilihan skala grafik, periode data, tolok ukur, dan penjelasan indikator juga dapat memengaruhi cara pengguna menafsirkan informasi. Oleh karena itu, keberhasilan dasbor tidak cukup diukur dari tampilan yang menarik, tetapi juga dari kemampuannya menyampaikan informasi secara jelas dan tepat untuk kebutuhan analisis (Hjelle et al., 2024).

Pembahasan mengenai analitik bisnis dan pengambilan keputusan turut diperluas oleh Charkaoui dan Jabraoui (2024) melalui kajian bibliometrik tentang perkembangan penelitian selama 20 tahun mengenai business intelligence dan kinerja pengambilan keputusan. Kajian bibliometrik memberikan perspektif berbeda dari penelitian yang menguji hubungan antarvariabel pada satu organisasi. Jika penelitian empiris dapat menjelaskan hubungan dalam konteks tertentu, kajian bibliometrik membantu memetakan perkembangan dan pola perhatian dalam suatu bidang penelitian. Dalam konteks artikel ini, kajian tersebut relevan untuk menempatkan business intelligence sebagai bagian dari perkembangan pembahasan tentang pemanfaatan data dalam keputusan. Meskipun demikian, pemetaan publikasi tidak dengan sendirinya membuktikan bahwa suatu teknologi menyebabkan peningkatan kinerja keputusan. Klaim mengenai efektivitas teknologi tetap memerlukan bukti empiris yang sesuai dengan konteks penggunaannya (Charkaoui & Jabraoui, 2024).

Faktor Manusia dan Organisasi dalam Pemanfaatan Informasi

Kualitas informasi tidak dapat dipisahkan dari kemampuan manusia dan kondisi organisasi yang menentukan bagaimana informasi dipahami, dinilai, dan digunakan. Sistem Informasi Manajemen (SIM) dapat menyediakan laporan yang akurat, relevan, dan tepat waktu, tetapi keputusan tetap dibuat oleh individu atau kelompok yang memiliki pengalaman, pengetahuan, kepentingan, serta cara berpikir yang berbeda. Oleh karena

itu, keberhasilan pemanfaatan informasi tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknis sistem, tetapi juga oleh kompetensi pengguna, kepemimpinan, komunikasi, budaya organisasi, dan mekanisme koordinasi. Faktor-faktor tersebut memengaruhi kemampuan organisasi mengubah informasi menjadi pertimbangan yang rasional dan tindakan yang sesuai dengan tujuan.

Kompetensi pengguna merupakan faktor penting karena informasi yang kompleks tidak selalu dapat dipahami tanpa pengetahuan yang memadai. Pengguna perlu mampu membaca laporan, mengenali pola, membandingkan indikator, dan membedakan fakta dari interpretasi. Sebagai contoh, peningkatan pendapatan belum tentu menunjukkan peningkatan kinerja apabila pada saat yang sama biaya meningkat lebih besar atau kewajiban organisasi bertambah. Demikian pula, penurunan produktivitas tidak dapat langsung dikaitkan dengan kinerja pegawai sebelum mempertimbangkan perubahan beban kerja, ketersediaan peralatan, dan kondisi operasional. Dengan demikian, kompetensi analitis membantu manajer memahami hubungan antardata serta menghindari kesimpulan yang hanya didasarkan pada satu indikator.

Relevansi kompetensi dan pengembangan sumber daya manusia dapat dikaitkan dengan penelitian Ritonga dan Rizky (2024) mengenai pengaruh pelatihan dan kompetensi terhadap prestasi kerja dengan promosi jabatan sebagai variabel intervening di Kantor Bupati Langkat. Penelitian tersebut mengangkat kompetensi dan pelatihan sebagai faktor dalam konteks prestasi kerja. Meskipun fokusnya bukan pada kualitas informasi SIM, kajian tersebut relevan untuk menjelaskan bahwa kemampuan individu merupakan bagian dari kapasitas organisasi dalam melaksanakan tugas. Dalam konteks penggunaan informasi, pelatihan dapat diarahkan pada keterampilan membaca laporan, memahami indikator kinerja, menggunakan aplikasi informasi, serta menilai keterbatasan data. Namun, hubungan langsung antara pelatihan dan peningkatan kualitas keputusan perlu diuji secara tersendiri, bukan diasumsikan dari penelitian mengenai prestasi kerja (Ritonga & Rizky, 2024).

Selain kompetensi, kepemimpinan dan komunikasi organisasi memengaruhi cara informasi disampaikan serta ditindaklanjuti. Informasi yang tersedia dalam sistem belum tentu sampai kepada pihak yang membutuhkan apabila alur komunikasi tidak jelas, koordinasi antardivisi lemah, atau pimpinan tidak menyediakan ruang untuk menyampaikan masalah. Sebaliknya, komunikasi yang terbuka dapat membantu memastikan bahwa laporan ditafsirkan berdasarkan konteks operasional yang tepat. Pegawai yang memahami kondisi lapangan juga dapat menjelaskan penyebab perubahan angka yang belum terlihat dari laporan sistem. Karena itu, komunikasi dua arah antara pimpinan dan pelaksana diperlukan untuk menghubungkan data administratif dengan kondisi nyata organisasi.

Silaen dan Rizky (2024) membahas hubungan gaya kepemimpinan, budaya organisasi, dan komunikasi dengan kinerja pegawai pada PT Ukindo Blankahan Mill. Penelitian tersebut relevan untuk memperluas analisis mengenai faktor organisasi yang dapat memengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Dalam penerapan SIM, kepemimpinan dapat menentukan prioritas penggunaan informasi, sedangkan budaya organisasi memengaruhi apakah pegawai terbiasa menyampaikan data secara jujur, melaporkan kesalahan, dan menggunakan bukti dalam pekerjaan. Komunikasi berperan dalam menyampaikan hasil analisis kepada pihak yang berwenang sekaligus memberikan kesempatan bagi unit pelaksana untuk mengklarifikasi informasi. Akan tetapi, penelitian Silaen dan Rizky tidak boleh diperlakukan sebagai bukti langsung bahwa kualitas informasi meningkatkan kinerja keputusan; kontribusinya dalam kajian ini adalah memberikan perspektif mengenai pentingnya kondisi sosial dan organisasi dalam pelaksanaan kerja (Silaen & Rizky, 2024).

Faktor organisasi juga berkaitan dengan pengembangan karier, disiplin kerja, dan kepuasan pegawai. Rahmayusiah dan Rizky (2024) mengkaji pengembangan karier, kompetensi, dan disiplin kerja dalam kaitannya dengan kinerja pegawai yang dimediasi oleh kepuasan kerja pada Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara. Konteks tersebut menunjukkan relevansi aspek sumber daya manusia dalam memahami kinerja organisasi. Dalam pengelolaan informasi, kompetensi membantu pengguna memahami data, sedangkan disiplin kerja berhubungan dengan konsistensi pelaksanaan prosedur, termasuk pencatatan dan pembaruan data. Pengembangan karier dan kepuasan kerja juga dapat menjadi bagian dari lingkungan organisasi yang memengaruhi keterlibatan pegawai dalam menjalankan tanggung jawabnya. Meskipun demikian, hubungan faktor-faktor tersebut dengan ketepatan pelaporan atau efektivitas keputusan perlu dipahami sebagai implikasi konseptual yang perlu diuji, bukan sebagai hasil langsung dari penelitian tersebut (Rahmayusiah & Rizky, 2024).

Selain kompetensi dan komunikasi, proses pengambilan keputusan dapat dipengaruhi oleh bias kognitif, yaitu kecenderungan berpikir yang dapat menyebabkan seseorang menilai informasi secara tidak seimbang. Salah satu contohnya adalah kecenderungan mencari informasi yang mendukung keyakinan awal dan mengabaikan bukti yang bertentangan. Dalam organisasi, manajer yang telah meyakini bahwa suatu strategi berhasil dapat lebih memperhatikan indikator yang menunjukkan peningkatan, tetapi kurang mempertimbangkan data yang memperlihatkan peningkatan biaya atau penurunan kepuasan pelanggan. Bias lain dapat muncul ketika keputusan terlalu dipengaruhi pengalaman masa lalu, meskipun situasi yang sedang dihadapi telah berubah. Keberadaan data dalam SIM tidak otomatis menghilangkan bias tersebut karena pengguna tetap memiliki peran dalam memilih indikator, menafsirkan hasil, dan menentukan bobot setiap bukti.

Untuk mengurangi risiko tersebut, organisasi perlu membangun prosedur pengambilan keputusan yang mendorong pemeriksaan bukti dari berbagai sudut pandang. Manajer dapat membandingkan data historis dengan kondisi terkini, memeriksa asumsi yang mendasari analisis, meminta evaluasi dari pihak yang memiliki perspektif berbeda, dan mendokumentasikan alasan pemilihan alternatif. Penyajian beberapa skenario juga dapat membantu pengguna mempertimbangkan kemungkinan hasil yang berbeda, alih-alih hanya berfokus pada satu perkiraan. Langkah-langkah ini tidak menjamin seluruh bias dapat dihilangkan, tetapi dapat memperkuat transparansi dan membantu organisasi mengenali kelemahan dalam proses pertimbangannya.

Aspek tersebut berkaitan dengan pembahasan Yasmin et al. (2026) mengenai evaluasi pengambilan keputusan berbasis risiko dalam manajemen proyek. Keputusan berbasis risiko menuntut pengambil keputusan mempertimbangkan kemungkinan terjadinya suatu peristiwa, konsekuensi yang ditimbulkan, dan pilihan tindakan yang dapat dilakukan. Dalam konteks SIM, informasi membantu menyusun gambaran mengenai risiko, tetapi penilaian risiko tetap membutuhkan interpretasi, pertimbangan prioritas, serta pemahaman terhadap keterbatasan data. Data historis, misalnya, dapat membantu mengidentifikasi pola kejadian sebelumnya, tetapi belum tentu sepenuhnya menggambarkan risiko baru yang muncul akibat perubahan teknologi, kebijakan, atau lingkungan bisnis. Oleh karena itu, penggunaan informasi untuk keputusan berbasis risiko perlu disertai evaluasi asumsi dan peninjauan berkala terhadap perubahan kondisi (Yasmin et al., 2026).

Peran kompetensi dalam memanfaatkan informasi juga dapat ditinjau melalui penelitian Sihombing et al. (2025) mengenai pelatihan dan pengembangan karier terhadap penilaian kinerja pegawai non-ASN dengan kompetensi sebagai variabel moderasi di Kecamatan Medan Baru. Kajian tersebut relevan dalam menunjukkan bahwa evaluasi

kinerja dan faktor sumber daya manusia merupakan persoalan organisasi yang melibatkan lebih dari satu variabel. Dalam penggunaan SIM, laporan kinerja perlu ditafsirkan dengan memperhatikan definisi indikator, karakteristik pekerjaan, serta kondisi yang memengaruhi hasil. Pegawai yang belum menguasai prosedur kerja, misalnya, tidak selalu dapat dinilai dengan cara yang sama seperti pegawai yang telah memiliki pengalaman dan pelatihan memadai tanpa mempertimbangkan konteks tersebut. Dengan demikian, informasi kinerja sebaiknya digunakan sebagai dasar evaluasi yang terstruktur, bukan sebagai satu-satunya dasar penilaian tanpa mempertimbangkan faktor yang relevan (Sihombing et al., 2025).

Jika dibandingkan, penelitian Silaen dan Rizky (2024), Ritonga dan Rizky (2024), Rahmayusiah dan Rizky (2024), Yasmin et al. (2026), serta Sihombing et al. (2025) menyoroti dimensi manusia dan organisasi dari sudut pandang yang berbeda, mulai dari kepemimpinan dan komunikasi hingga kompetensi, pelatihan, kinerja, serta pengambilan keputusan berbasis risiko. Kelima sumber tersebut tidak seluruhnya menguji kualitas informasi atau SIM secara langsung. Namun, sumber-sumber tersebut dapat digunakan untuk memperluas kerangka analisis bahwa pemanfaatan informasi berlangsung dalam lingkungan organisasi yang melibatkan kemampuan, perilaku, koordinasi, dan pertimbangan manusia. Pembedaan ini penting agar kajian literatur tidak menyamakan penelitian tentang kinerja sumber daya manusia dengan penelitian yang secara khusus mengukur kualitas informasi.

Kendala dan Strategi Peningkatan Kualitas Informasi dalam Sistem Informasi Manajemen

Penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) tidak terlepas dari berbagai kendala yang dapat memengaruhi kualitas informasi dan pemanfaatannya dalam pengambilan keputusan. Kendala tersebut dapat muncul pada tahap pengumpulan data, pengolahan, integrasi antarsistem, penyajian informasi, hingga penggunaan informasi oleh manajer. Persoalan kualitas informasi karena itu tidak cukup diselesaikan dengan memperbarui perangkat lunak atau menambah kapasitas teknologi. Organisasi perlu mengidentifikasi sumber permasalahan secara menyeluruh agar perbaikan yang dilakukan sesuai dengan penyebabnya. Pendekatan ini penting karena kesalahan informasi dapat berawal dari proses pencatatan, ketidakjelasan standar data, keterbatasan kompetensi pengguna, maupun lemahnya pengawasan terhadap proses pengelolaan informasi.

Kendala pertama adalah ketidakakuratan dan ketidakkonsistenan data. Kesalahan input, data ganda, informasi yang tidak diperbarui, serta perbedaan format pencatatan dapat menyebabkan laporan tidak mencerminkan keadaan sebenarnya. Nugraha et al. (2024), melalui kajian tentang pengelolaan kualitas data di lingkungan Bea dan Cukai Indonesia, memberikan konteks yang relevan untuk menekankan pentingnya pengelolaan data secara terstruktur. Apabila data tidak diperiksa sejak awal, kesalahan dapat terbawa ke berbagai laporan dan analisis berikutnya. Dampaknya tidak selalu langsung terlihat karena laporan dapat tetap tersusun secara sistematis meskipun data yang mendasarinya bermasalah. Oleh sebab itu, pemeriksaan kualitas data perlu menjadi bagian dari proses rutin, bukan hanya dilakukan ketika ditemukan kesalahan dalam laporan.

Kendala kedua adalah integrasi data dan sistem yang belum optimal. Organisasi dapat menggunakan berbagai aplikasi untuk mengelola keuangan, sumber daya manusia, persediaan, pelayanan, dan kegiatan operasional. Jika aplikasi tersebut tidak memiliki standar pertukaran data yang konsisten, informasi yang diperlukan untuk keputusan lintas fungsi menjadi sulit diperoleh. Perbedaan definisi indikator juga dapat menghasilkan laporan yang tampak bertentangan, meskipun setiap unit menggunakan data yang benar menurut prosedurnya masing-masing. Strategi perbaikannya adalah menetapkan definisi

data bersama, memperjelas sumber data utama, menyelaraskan periode pelaporan, dan menetapkan mekanisme rekonsiliasi antarsistem. Integrasi harus memastikan bahwa informasi yang dibandingkan memiliki arti dan dasar pengukuran yang sepadan.

Kendala ketiga adalah ketidaksesuaian informasi dengan kebutuhan pengambil keputusan. Sistem dapat menghasilkan banyak laporan, tetapi laporan tersebut belum tentu menjawab persoalan yang perlu diselesaikan manajer. Laporan yang terlalu umum mungkin tidak menjelaskan penyebab perubahan kinerja, sedangkan laporan yang terlalu rinci dapat menyulitkan pengguna menemukan indikator utama. Dalam konteks ini, relevansi informasi harus menjadi pertimbangan dalam merancang laporan dan dasbor. Manajer perlu menentukan informasi yang dibutuhkan berdasarkan jenis keputusan, tingkat tanggung jawab, dan jangka waktu yang dipertimbangkan. Keputusan operasional biasanya membutuhkan informasi yang rinci dan tersedia dengan cepat, sedangkan keputusan strategis memerlukan informasi yang lebih luas, termasuk kecenderungan jangka panjang dan kemungkinan risiko.

Persoalan tersebut berkaitan dengan penggunaan business intelligence untuk mendukung keputusan strategis. Khaddam (2024) membahas peran perangkat business intelligence dan ambideksteritas organisasi dalam pengambilan keputusan strategis. Dalam penerapannya, perangkat analitik dapat membantu manajer memperoleh gambaran mengenai kinerja dan peluang organisasi. Namun, kemampuan teknologi untuk menghasilkan visualisasi atau analisis tidak menjamin bahwa informasi yang disajikan telah sesuai dengan kebutuhan keputusan. Organisasi tetap perlu memilih indikator yang tepat, memeriksa validitas data, serta menafsirkan hasil analisis berdasarkan kondisi yang dihadapi. Dengan demikian, keberhasilan pemanfaatan business intelligence bergantung pada keselarasan antara kemampuan teknologi, kualitas informasi, dan tujuan manajerial (Khaddam, 2024).

Kendala keempat berkaitan dengan keterbatasan kemampuan pengguna dan hambatan komunikasi organisasi. Informasi yang baik dapat disalahartikan apabila pengguna tidak memahami indikator, metode pengukuran, atau konteks laporan. Selain itu, koordinasi yang kurang baik dapat menyebabkan informasi tidak diteruskan kepada pihak yang berwenang atau tidak ditindaklanjuti setelah masalah ditemukan. Silaen dan Rizky (2024) membahas gaya kepemimpinan, budaya organisasi, komunikasi, dan kinerja pegawai, sedangkan Ritonga dan Rizky (2024) menelaah pelatihan dan kompetensi dalam kaitannya dengan prestasi kerja. Kedua penelitian tersebut relevan sebagai landasan untuk memahami pentingnya faktor manusia dan organisasi dalam pelaksanaan pekerjaan. Dalam konteks SIM, implikasinya adalah perlunya pelatihan penggunaan informasi, pembagian tanggung jawab yang jelas, serta komunikasi antara pengelola sistem, penyedia data, dan pengambil keputusan. Meskipun demikian, pengaruh langsung pelatihan atau komunikasi terhadap kualitas keputusan perlu dibuktikan melalui penelitian yang secara khusus menguji hubungan tersebut.

Kendala kelima adalah penggunaan informasi tanpa evaluasi kritis. Manajer dapat terlalu mengandalkan indikator tertentu, mengabaikan ketidakpastian data, atau menganggap hasil analisis sebagai gambaran yang sepenuhnya pasti. Risiko ini semakin penting ketika organisasi menggunakan analitik untuk menilai kinerja atau memperkirakan kondisi masa depan. Kajian Yasmin et al. (2026) mengenai pengambilan keputusan berbasis risiko dalam manajemen proyek relevan untuk menjelaskan perlunya mempertimbangkan ketidakpastian dan konsekuensi alternatif keputusan. Informasi sebaiknya digunakan untuk memperkuat proses penilaian, bukan menggantikan pertimbangan terhadap konteks. Oleh karena itu, organisasi perlu membiasakan pemeriksaan asumsi, pembandingan beberapa skenario, dokumentasi alasan keputusan, serta peninjauan hasil setelah keputusan diterapkan (Yasmin et al., 2026).

Selain perbaikan teknis, organisasi perlu membangun budaya pengambilan keputusan berbasis bukti. Budaya ini ditunjukkan melalui kebiasaan menggunakan data yang relevan, menguji asumsi, mendokumentasikan alasan keputusan, dan mengevaluasi hasil tindakan. Pimpinan berperan dalam membangun lingkungan yang mendorong pegawai menyampaikan informasi secara jujur, termasuk ketika data menunjukkan masalah atau hasil yang tidak sesuai harapan. Perspektif mengenai kepemimpinan, komunikasi, kompetensi, dan pengembangan sumber daya manusia yang dibahas oleh Silaen dan Rizky (2024), Rahmayusiah dan Rizky (2024), serta Sihombing et al. (2025) dapat membantu menjelaskan bahwa penggunaan informasi berlangsung dalam lingkungan kerja yang dipengaruhi oleh perilaku dan kapasitas pegawai. Namun, penerapan budaya berbasis bukti tetap perlu dievaluasi berdasarkan perubahan nyata pada proses kerja dan kualitas keputusan, bukan hanya berdasarkan keberadaan kebijakan formal.

Pada organisasi yang memiliki keterbatasan sumber daya, peningkatan kualitas informasi dapat dilakukan secara bertahap. Organisasi dapat memulai dari proses yang paling berpengaruh terhadap keputusan, seperti pencatatan transaksi, pengelolaan persediaan, pemantauan biaya, atau pelaporan kinerja. Setelah masalah utama teridentifikasi, organisasi dapat memperbaiki standar pencatatan, menetapkan pemeriksaan data, dan melatih pengguna sebelum memperluas integrasi sistem. Pendekatan bertahap memungkinkan organisasi memprioritaskan sumber daya pada permasalahan yang paling mendesak sekaligus menilai apakah perbaikan menghasilkan manfaat. Keberhasilan program dapat dievaluasi melalui indikator seperti penurunan kesalahan data, berkurangnya perbedaan laporan, ketepatan waktu penyajian informasi, dan meningkatnya kesesuaian laporan dengan kebutuhan pengguna.

KESIMPULAN

Kualitas informasi dalam Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan salah satu faktor penting yang mendukung pengambilan keputusan manajerial. Informasi yang akurat, relevan, tepat waktu, dan lengkap membantu manajer mengidentifikasi masalah, mengevaluasi alternatif, serta menentukan tindakan yang sesuai dengan tujuan organisasi. Namun, efektivitas keputusan tidak hanya bergantung pada kualitas informasi, tetapi juga dipengaruhi oleh teknologi, tata kelola data, kompetensi pengguna, kepemimpinan, komunikasi, dan kondisi organisasi.

Oleh karena itu, organisasi perlu meningkatkan kualitas informasi melalui pengendalian data, integrasi sistem, pengembangan kompetensi pengguna, serta evaluasi keputusan secara berkala. Kajian ini memiliki keterbatasan karena referensi yang digunakan membahas konteks dan variabel yang beragam, sehingga tidak seluruhnya menjelaskan hubungan kualitas informasi SIM dengan keputusan secara langsung. Penelitian selanjutnya disarankan menguji hubungan tersebut secara empiris pada organisasi tertentu untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengaruh kualitas informasi terhadap efektivitas pengambilan keputusan manajerial.

DAFTAR PUSTAKA

1. Ardaningsi, N., Pristiyono, P., & Elvina, E. (2023). The Role of SIMS and Information Quality in Supporting Decision Making and Employee Performance BPN Labuhanbatu District. *Journal of Applied Business Administration*, *7*(1), 109–121. https://doi.org/10.30871/jaba.v7i1.5349
2. Charkaoui, A., & Jabraoui, S. (2024). 20 Years of Scientific Study on Business Intelligence and Decision-Making Performance: A Bibliometric Analysis. *Journal of*

Information Systems Engineering and Business Intelligence, *10*(3), 408–421. https://doi.org/10.20473/jisebi.10.3.408-421
3. Hjelle, S., Mikalef, P., Altwaijry, N., & Parida, V. (2024). Organizational decision making and analytics: An experimental study on dashboard visualizations. *Information and Management*, *61*(6), 104011. https://doi.org/10.1016/j.im.2024.104011
4. Khaddam, A. (2024). Enhancing strategic decision-making: The role of business intelligence tools and organizational ambidexterity. *Problems and Perspectives in Management*, *22*(1), 716–727. https://doi.org/10.21511/ppm.22(1).2024.56
5. Kristianto, T. (2026). Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Kualitas Pengambilan Keputusan Manajerial: Studi Literatur. *JOURNAL OF LITERATURE REVIEW*, *2*(1), 293–304.
6. Lem, K. W. (2023). *Data Analytics Strategy and Internal Information Quality*. 6–24.
7. Novelina, R. R., & Sasmita, T. P. (2025). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pengambilan Keputusan Strategis Dalam Organisasi. *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, *4*(2), 3610–3619. https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i2.6195
8. Nugraha, T. F., Wibowo, W. S., Genia, V., Fadhil, A., & Ruldeviyani, Y. (2024). A Practical Approach to Enhance Data Quality Management in Government: Case Study of Indonesian Customs and Excise Office. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, *10*(1), 51–69. https://doi.org/10.20473/jisebi.10.1.51-69
9. Nursaidah, N., & Astuti, D. R. (2026). Pengaruh Kemampuan Manajerial dan Manajemen Risiko Terhadap Keberlangsungan Usaha Pada UMKM di Kabupaten Tasikmalaya. *Jurnal Literasi Akuntansi*, *6*(3), 808–821. https://doi.org/10.55587/jla.v6i3.388
10. Putri, H. R. (2026). Peran Manajemen Risiko dalam Pengambilan Keputusan Organisasi. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, *4 No 1*(1), 2–10.
11. Rachmawati, B. I., Dwinanta, C. A., Adiatma, F. H., & Albana, I. (2025). Manajemen Risiko dan Perannya dalam Pengambilan Keputusan Organisasi: Narrative Review. *JIMU: Jurnal Ilmiah Multi Disiplin*, *03*(04), 3031–9498.
12. Rahmayusiah, & Rizky, M. C. (2024). ANALYSIS OF CAREER DEVELOPMENT, COMPETENCIES AND WORK DISCIPLINE ON MEDIATED EMPLOYEE PERFORMANCE JOB SATISFACTION IN THE SOCIAL SERVICE NORTH SUMATRA PROVINCE. *Multidisciplinary Output Research For Actual and International*, *4*(3), 2131–2140.
13. Ritonga, H. A., & Rizky, M. C. (2025). THE EFFECT OF TRAINING AND COMPETENCY ON WORK PERFORMANCE WITH JOB PROMOTION AS AN INTERVENING VARIABLE IN THE OFFICE OF THE REGENT OF LANGKAT. *Multidisciplinary Output Research For Actual and International*, *4*(4), 526–536. https://doi.org/10.69693/ijim.v3i1.346
14. Safira, M., & Putri, T. A. (2026). Pengaruh Implementasi Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kualitas Pengambilan Keputusan Strategis dan Dampaknya Terhadap Kinerja Organisasi. *Indo-MathEdu Intellectuals Journal*, *7*(2), 2385–2392. https://ejournal.indo-intellectual.id/index.php/imeij/article/view/5205
15. Sihombing, G. S. J., Laia, S. R., & Rizal, M. (2026). Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Efektivitas Pengambilan Keputusan Organisasi di Era Digital. *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, *4*(2), 17–22.