

THE EFFECTS OF MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM TOWARD DECISION MAKING IN FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT IN X RESORTS AND HOTELS BANDUNG

Agung Gita Subakti; Maria Pia Adiati

Hotel Management Department, Faculty of Economic and Communication, BINUS University
Jln. K.H. Syahdan No. 9, Palmerah, Jakarta Barat 11480
agsubakti@binus.edu; madiati@binus.edu

ABSTRACT

In an organization, decision making hold an important role. That is why a decision made by managers should be a final decision that should be done by their subordinates or those who are related with the organization. In the effort to increase the quality of management information system, a research was held in X Resorts and Hotels Bandung to analyze management information system in the relation to decision making especially in Food and Beverage Service Department and recommendation of how to handle the problem occurred. From the questioner with data analyzing technique of spearman rank gained correlation result 0,84, with determination coefficient 71% which means the management information system has 71% level of influence to decision making, meanwhile the rest of the result (29%) shows other factors, which also were related with the decision making other than management information system. To solve with the problem, it is recommended that X Resorts and Hotels decrease the level of information product error in management information used and fasten the delivery of provided information.

Keywords: sistem information, decision making, hotel, resort

ABSTRAK

Dalam suatu organisasi, pengambilan keputusan memegang peranan yang sangat penting. Oleh karena itu keputusan yang diambil seorang manajer merupakan hasil pemikiran akhir yang harus dilaksanakan oleh bawahan atau mereka yang berkaitan dengan organisasi tersebut. Sehubungan dengan upaya meningkatkan kualitas sistem informasi manajemen, penelitian dilakukan di X Resorts and Hotels Bandung dengan tujuan menganalisa sistem informasi manajemen dalam pengambilan keputusan khususnya di Food and Beverage Service Department dan merekomendasikan pemecahan masalah terhadap masalah yang terjadi. Dari hasil pengolahan data kuesioner dengan menggunakan teknik analisa data Spearman Rank diperoleh hasil korelasi koefisien sebesar 0.84, dengan koefisien determinasi 71% yang berarti bahwa Sistem Informasi Manajemen memiliki tingkat pengaruh sebesar 71% terhadap pengambilan keputusan, sementara sisanya (29%) menandakan faktor-faktor lain yang juga berkaitan dengan pengambilan keputusan selain melalui sistem informasi manajemen. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, direkomendasikan agar pihak X Resorts and Hotels mengurangi tingkat kesalahan produk informasi pada sistem informasi manajemen yang digunakan dan mempercepat waktu penyediaan informasi.

Kata kunci: sistem informasi, pengambilan keputusan, hotel, resort

PENDAHULUAN

Industri pariwisata merupakan salah satu industri dunia yang memiliki perkembangan cepat dan dinamis. Industri ini mampu memberikan pemasukan yang besar bagi negara jika negara tersebut mampu mengembangkan sektor ini dengan baik. Pemerintah Indonesia sedang membenahi segala aspek pariwisata untuk menarik perhatian wisatawan. Usaha meningkatkan industri pariwisata tidak hanya pada aspek peningkatan kualitas sarana dan prasarana pariwisata.

Usaha perhotelan tumbuh seiring dengan munculnya kegiatan bepergian yang memerlukan jasa untuk penyediaan makanan dan penginapan. Dalam mengendalikan kegiatan operasionalnya, hotel memerlukan sesuatu untuk mengelola seluruh sumber dayanya. Pada awalnya manajemen sederhana digunakan dengan berbagai komponen dan fungsinya. "*Management is the process of designing and maintaining an environment in which individuals, working together in groups, efficiently accomplish selected aims*" (Koontz, 2008). Dalam Bahasa Indonesia berarti, "Manajemen adalah proses mendesain dan mempertahankan suatu lingkungan dimana individual-individual bekerja bersama dalam kelompok-kelompok, secara efisien untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah dipilih" (Koontz, 2008). Teori lain menyatakan bahwa "Sistem adalah sekelompok komponen yang saling berhubungan, bekerja bersama untuk mencapai tujuan bersama dengan menerima input serta menghasilkan output dalam proses transformasi yang teratur" (O'Brien, 2005). Salah satu sumber daya yang ada di Hotel adalah informasi. Informasi adalah kumpulan data yang memiliki arti tertentu. "Sistem informasi manajemen merupakan suatu sistem informasi yang memungkinkan pimpinan organisasi mendapatkan informasi dengan jumlah dan mutu serta saat yang tepat untuk dipergunakan dalam rangka pengambilan keputusan". (Efendy, 1996).

Dewasa ini makin banyak pihak yang menyadari bahwa informasi merupakan sumber daya yang penting dalam organisasi dalam proses pengambilan keputusan. *X Resorts and Hotels*, sebagai suatu organisasi bisnis, selalu dihadapkan pada keharusan untuk mengambil berbagai keputusan penting dan informasi yang akurat dan lengkap sangat diperlukan untuk mengambil keputusan yang tepat bagi manajemen. Akurasi informasi merupakan hal yang mutlak karena informasi yang tidak akurat justru akan mempersulit proses pengambilan keputusan, terutama dalam hal menganalisis berbagai alternatif untuk kemudian dipilih salah satu diantaranya sebagai sebuah alternatif terbaik. Untuk mendapatkan informasi yang akurat diperlukan suatu sistem pengolahan data yang tepat. "Pengolahan data adalah pelaksanaan urutan sistematis dari operasional yang dilakukan terhadap data untuk mengubahnya menjadi informasi" (O'Brien, 2005).

Dari teori tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem pengolahan data berperan dalam perubahan data menjadi informasi. Pengolahan data dapat dilakukan dengan secara manual maupun menggunakan alat pengolah elektronik. Kualitas dari kedua cara di atas bergantung kepada jumlah, sumber, jenis dan kegunaannya. Bagi hotel kecil dengan tingkat kebutuhan informasi yang kecil dan aplikasi yang terbatas, sudah cukup memadai apabila pengolahan data dilakukan secara manual. Bagi hotel yang sudah cukup berkembang seperti *X Resorts and Hotels* penanganan secara manual tidak lagi memadai karena pengolahan data yang lambat, biaya yang mahal dan waktu serta tenaga kerja yang besar. Kualitas pengolahan data mungkin juga tidak sesuai dengan kebutuhan para pengambil keputusan yang sering dihadapkan dengan pada situasi pengambilan keputusan yang cepat dan tepat. Konsekuensinya adalah pihak manajemen harus menggunakan sistem informasi yang dapat menyediakan informasi dengan cepat dan akurat. Sistem informasi yang berkualitas ditentukan oleh faktor sumber daya manusia dan sumber daya teknologi yang memadai.

X Resorts and Hotels khususnya Food and Beverage Service Department menggunakan Squirrel versi 3.35a sebagai sistem informasi yang digunakan sebagai sistem pengolahan transaksi. Dari hasil survei awal yang berupa observasi serta melalui wawancara dengan pihak manajemen *X*

Resorts and Hotels Bandung, diduga ada kesalahan pada pengambilan keputusan penetapan harga karena tidak tersedia informasi alternatif dalam pengambilan keputusan. Ketidakterediaan informasi ini sering kali terjadi akibat informasi untuk menetapkan harga tidak bisa diperoleh karena sistem yang digunakan mengalami gangguan sehingga untuk menetapkan harga, dilakukan pengolahan *Captain Order* secara manual. Kesalahan pada pengambilan keputusan penetapan harga dapat dilihat dari indikasi perbedaan harga dari *Captain Order* yang diolah secara manual dan *Captain Order* yang diolah dengan Squirrel System. Terdapat 20 *void bill* yang terjadi pada bulan Agustus 2005 dan 12 diantaranya terjadi karena kesalahan pada sistem. Oleh karena itu dalam rangka usaha perbaikan kualitas sumber daya manusia dan sumber daya teknologi untuk meningkatkan efisiensi kerja, maka dilakukan penelitian pada sistem informasi manajemen dan pengaruhnya terhadap pengambilan keputusan di Food and Beverage Service Department X Resort dan Hotel Bandung.

METODE

Penelitian ini menggunakan Metode Penelitian Asosiatif dengan hubungan kausal. “Penelitian asosiatif merupakan suatu penelitian yang bertujuan mencari hubungan antara dua variabel atau lebih” (Sugiyono, 2009). Sedangkan dalam buku yang sama kausal diartikan sebagai “Hubungan yang bersifat sebab-akibat; jadi disini ada *variable independent* (variabel bebas) dan *variable dependent* (variabel terikat)” (Sugiyono, 2009). Objek penelitian (unit analisis) dalam penelitian ini adalah Squirrel versi 3.35a sebagai sistem informasi yang digunakan *Food and Beverage Service Department* dan responden penelitian ini adalah manajer dan supervisor sebagai pengambil keputusan di *Food and Beverage Service Department*.

“Hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Jadi ada variabel *independent* (variabel yang mempengaruhi) dan ada variabel *dependent* (variabel yang dipengaruhi)”. Selanjutnya dijelaskan lagi lebih lanjut bahwa “Dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang menjadi sebab berubahannya atau timbulnya variabel *dependent* (terikat)” (Sugiyono, 2007). Sehingga dapat disimpulkan bahwa Variabel Sistem Informasi Hotel sebagai variabel bebas (*independent*) atau yang mempengaruhi dan selanjutnya akan disebut sebagai variabel X dan variabel Pengambilan keputusan sebagai variabel terikat (*dependent*) atau yang dipengaruhi dan selanjutnya pada penelitian ini disebut sebagai variabel Y.

Dalam pengambilan data penelitian, data-data yang diperoleh dibagi menjadi data primer dan data sekunder. Data Primer diperoleh instrumen penelitian yaitu observasi, kuesioner, wawancara dan studi kepustakaan. Kuesioner diberikan langsung kepada karyawan Food and Beverage Service Department X *Resorts and Hotels Bandung* sebagai responden yang menanggapi pernyataan-pernyataan secara tertulis untuk kemudian diolah menjadi data dan penilaian. Pernyataan tersebut dibuat berdasarkan operasionalisasi variabel yang telah dijabarkan oleh penulis pada halaman sebelumnya. Wawancara dilakukan melalui temu muka dengan Manajemen Food and Beverage Service Department X *Resorts and Hotels Bandung* untuk mengetahui hal-hal mengenai objek penelitian secara lebih mendalam.

Data sekunder adalah data yang didapat melalui data-data yang sudah ada contohnya seperti data dari majalah, data statistik dan lain-lain. Teknik pengumpulan data sekunder yang digunakan oleh penulis adalah melalui internal data dan eksternal data. Internal Data adalah data yang tersedia dalam perusahaan tempat penelitian dilakukan berupa dokumen atau berkas-berkas. Eksternal Data adalah data yang diperoleh dengan cara mengumpulkan data dari sumber-sumber luar seperti teori buku-buku sebagai landasan penelitian. Sehingga hal ini dapat menjadi pembanding dengan kondisi aktual yang ada di X *Resorts and Hotels Bandung*.

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Food and Beverage Service Department X *Resorts and Hotels* Bandung yang berjumlah 17 orang. Karena jumlah populasi yang terbatas, maka digunakan sensus atau teknik *sampling* jenuh. “*Sampling* jenuh adalah teknik pengumpulan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus” (Sugiyono, 2009). Sensus digunakan apabila populasi berjumlah kurang dari 30 orang. Ini sesuai dengan jumlah karyawan Food and Beverage Service Department X *Resorts and Hotels* Bandung yaitu 17 orang.

Secara kualitatif, data dianalisa dengan menggunakan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian ini, sehingga diperoleh suatu alternatif pemecahan masalah yang direkomendasikan kepada pihak manajemen X *Resorts and Hotels* Bandung. Secara kuantitatif, data-data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner dikelompokkan dalam bentuk daftar distribusi frekuensi dengan membuat suatu tabel yang berisikan frekuensi data yang merupakan tanggapan responden mengenai setiap variabel yang diteliti berdasarkan indikator yang disebutkan. Untuk analisa hubungan antara variabel Sistem Informasi Manajemen (x) dan variabel Pengambilan Keputusan (y), digunakan teknik korelasi Spearman Rank, “Korelasi Spearman Rank digunakan untuk mencari hubungan atau untuk menguji signifikansi hipotesis asosiatif bila masing-masing variabel yang dihubungkan berbentuk ordinal” (Sugiyono, 2009) sementara “Data ordinal adalah data yang berbentuk rangking atau peringkat” (Sugiyono, 2007).

Adapun rumusan Korelasi Spearman Rank adalah sebagai berikut:

$$\rho = 1 - \frac{6\sum b_i^2}{n(n^2 - 1)} \quad (1)$$

ρ = Koefisien korelasi Spearman Rank
 n = Jumlah Responden
 b_i^2 = Hasil Pengurangan Nilai Rangking dari jawaban *variable* (y) terhadap *variable* (x)/Selisih

Nilai (x) dan (y). ($b_i^2 = \text{rangking } y - \text{rangking } x$).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data dari setiap poin tanggapan responden terhadap pernyataan yang ditanyakan mengenai Sistem Informasi manajemen berdasarkan dimensi-dimensi sistem informasi dengan indikator-indikatornya diolah dan dianalisa. Adapun untuk mempermudah analisa setiap indikator tersebut, maka akan dijelaskan dalam tabel dibawah ini:

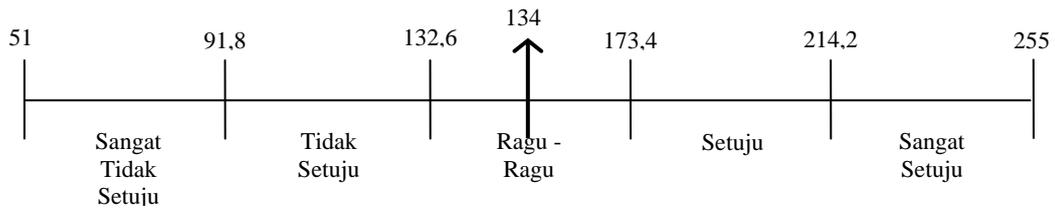
Tabel 1 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Waktu (N=17)

No. Pernyataan	Uraian	SS			S			R			TS			ST			Total fxi	Rata-rata
		f	xi	fxi	f	xi	fxi	f	xi	fxi	f	xi	fxi	f	xi	fxi		
Dimensi Waktu																		
1	Squirel System selalu dapat menyediakan informasi ketika diperlukan	0	5	0	1	4	4	3	3	9	5	2	10	8	1	8	31	1.82
2	Informasi yang terdapat dalam Squirel System selalu baru	0	5	0	2	4	8	5	3	15	6	2	12	4	1	4	39	2.29
3	Squirel System dapat menyediakan informasi untuk periode masa lampau, sekarang dan masa depan	2	5	10	9	4	36	6	3	18	0	2	0	0	1	0	64	3.76
Total		2	10	10	12	48	14	42	11	22	12	12	12	12	12	134	2.63	

Sumber: Data hasil Olahan Kuesioner, 2010.

Dari tabel di atas terlihat bahwa 8 orang dari 17 responden memberikan tanggapan sangat tidak setuju terhadap pernyataan pertama yaitu mengenai ketepatan waktu sistem informasi dalam menyediakan informasi. Dari hasil wawancara ditemukan bahwa dalam operasional sistem ini sering mengalami gangguan sehingga menimbulkan hambatan dalam memperoleh informasi yang diperlukan. Gangguan pada sistem biasanya menimbulkan penumpukan *Captain Order* untuk diproses sehingga penghitungan harga dalam *Captain Order* harus dilakukan secara manual. Gangguan berlangsung antara sepuluh sampai empat puluh lima menit, hal ini jelas mengganggu operasional kerja karyawan karena pekerjaan yang seharusnya dapat dilakukan dua sampai lima menit harus memakan waktu yang lebih lama karena harus dikerjakan secara manual. Dalam fungsinya sebagai penyedia informasi untuk mendukung kegiatan pengambilan keputusan, sistem informasi yang digunakan yaitu Squirel System tidak bisa berjalan secara efektif.

Pemilihan alternatif-alternatif yang berasal dari pengumpulan informasi mempunyai peranan yang penting dalam pembuatan keputusan yang berkualitas. Sehingga segala gangguan yang terjadi pada Squirel System yang menyebabkan pemerosesan data terlambat sehingga apabila dijadikan dasar pengambilan keputusan dapat mengakibatkan menurunnya kualitas keputusan yang diambil, dalam sebagian kasus dapat menyebabkan kesalahan dalam pengambilan keputusan. Pernyataan kedua, yaitu mengenai kekinian informasi yang terdapat dalam Squirel System mempunyai nilai rata-rata 2,29. Meskipun nilai rata-rata ini berada di atas nilai rata-rata pernyataan pertama, namun masih berada di bawah nilai rata-rata dimensi. Empat orang dari tujuh belas responden memberikan tanggapan sangat tidak setuju dan enam orang berpendapat tidak setuju atas pernyataan kedua. Keadaan di atas memberikan gambaran bahwa informasi yang terdapat dalam Squirel System tidak mengikuti perkembangan, sehingga sistem ini seringkali memberikan informasi yang salah bagi pengguna. Nilai rata-rata pengamatan untuk pernyataan nomor tiga berada di atas nilai rata-rata dimensi yaitu sebesar 3,76. Hal ini disebabkan karena mayoritas responden memberikan tanggapan setuju untuk pernyataan ini. Penyimpanan informasi dilakukan dengan cukup baik sehingga Squirel System dinilai dapat menyediakan informasi untuk periode masa lampau, sekarang dan masa depan. Dengan menggunakan modifikasi model Skala Likert, tanggapan atas pernyataan-pernyataan dalam Dimensi Waktu dapat dilihat melalui penjelasan berikut:



Gambar 1 Skala Likert Dimensi Waktu

Dari hasil penghitungan di atas secara keseluruhan pendapat responden mengenai Dimensi Waktu dari Squirel System berada pada rentang ragu-ragu, hasil ini memberikan gambaran bahwa responden merasa tidak yakin akan kemampuan sistem ini dalam menyediakan informasi yang tepat waktu dan terkini.

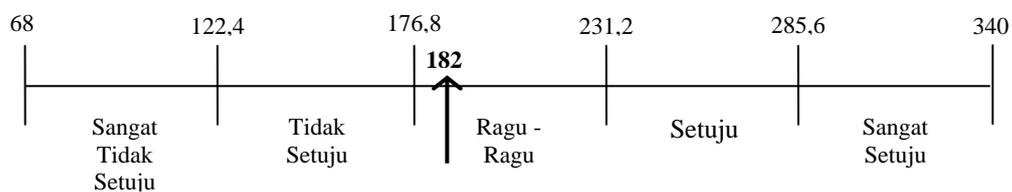
Tabel 2 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Isi (N=17)

No. Pernyataan	Uraian	SS			S			R			TS			ST			Total fxi	Rata-rata
		f	xi	fxi														
Dimensi isi																		
4	Squirel System tidak pernah mengalami gangguan sehingga informasi yang didapat bebas dari kesalahan	0	5	0	0	4	0	2	3	6	6	2	12	9	1	9	27	1.59
5	Informasi yang didapatkan dari Squirel System berhubungan dengan kebutuhan operasional	3	5	15	9	4	36	4	3	12	1	2	2	0	1	0	65	3.82
6	Squirel System menyediakan semua informasi yang diperlukan untuk keperluan operasional	0	5	0	4	4	16	4	3	12	3	2	6	6	1	6	40	2.35
7	Informasi yang terdapat dalam Squirel System adalah hanya informasi yang mempunyai nilai bagi kegiatan operasional	0	5	0	6	4	24	4	3	12	7	4	14	0	1	0	50	2.94
Total		3	15	15	19	76	76	14	42	42	17	34	34	15	15	15	182	2.68

Sumber: Data hasil Olahan Kuesioner, 2010

Dari tabel hasil olahan data di atas diperoleh bahwa sembilan orang dari tujuh belas responden memberikan tanggapan sangat tidak setuju dan enam orang menanggapi tidak setuju untuk pernyataan nomor empat mengenai tingkat keakuratan dari informasi yang terdapat dalam Squirel System. Berbeda dengan hasil tanggapan pernyataan keempat, pernyataan nomor lima mengenai relevansi atau hubungan antara informasi yang tersedia dalam Squirel System dengan kebutuhan para pengguna informasi di Food and Beverage Service Department X Resorts and Hotels Bandung, pernyataan ini mendapat tanggapan yang cukup positif dari responden. Sembilan orang responden menyatakan setuju dengan pernyataan bahwa Squirel System dapat menyediakan informasi yang berhubungan dengan informasi yang dibutuhkan dalam operasional termasuk informasi yang diperlukan dalam mengambil keputusan yang bersifat teknis dalam operasional.

Dari tujuh belas responden, yang memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan keenam mengenai kelengkapan informasi yang terdapat dalam Squirrel System. Hal ini karena pada saat pengguna informasi berusaha untuk mendapatkan informasi, pengguna hanya mendapatkan sebagian informasi yang diperlukan dari keseluruhan informasi. Frekuensi gangguan informasi yang telah disebutkan sebelumnya menjadi alasan utama dari masalah yang terjadi. Penyebab lainnya adalah keterlambatan proses pembaharuan kelengkapan informasi dalam sistem. Pernyataan nomor tujuh mengemukakan pernyataan mengenai nilai informasi yang terdapat dalam Squirrel System bagi kegiatan operasional dan pengambilan keputusan. Enam orang responden menyatakan setuju, empat orang menyatakan ragu-ragu, dan tujuh orang menyatakan ketidaksetujuannya dengan pernyataan bahwa semua informasi yang terdapat dalam Squirrel System bermanfaat bagi pengambilan keputusan dan kegiatan operasional. Informasi memiliki peran yang penting sehingga informasi yang berbelit-belit akan membingungkan pengguna. Hasil pengukuran ke dalam skala Likert dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2 Skala Likert Nilai Informasi

Dari hasil pengukuran rentang skala tersebut dapat dilihat bahwa dimensi isi berada pada rentang ragu-ragu, hasil ini memberikan gambaran bahwa responden merasa ragu-ragu atas isi dari Squirrel System

Tabel 3 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Bentuk (N=17)

No. Pernyataan	Uraian	SS			S			R			TS			ST			Total fxi	Rata-rata
		f	xi	fxi	f	xi	fxi	f	xi	fxi	f	xi	fxi	f	xi	fxi		
Dimensi Bentuk																		
8	Squirrel System yang dipergunakan menyediakan informasi dalam bentuk yang mudah dipahami Squirrel System yang dipergunakan menyediakan informasi dalam bentuk yang terperinci dan ringkas	2	5	10	7	4	28	8	3	24	0	2	0	0	1	0	62	3.65
9	Informasi yang disediakan tersusun dalam bentuk urutan	2	5	10	8	4	32	7	3	21	0	2	0	0	1	0	63	3.71
10		3	5	15	9	4	36	5	3	15	0	2	0	0	1	0	66	3.88

Tabel 3 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Bentuk (N=17) (lanjutan)

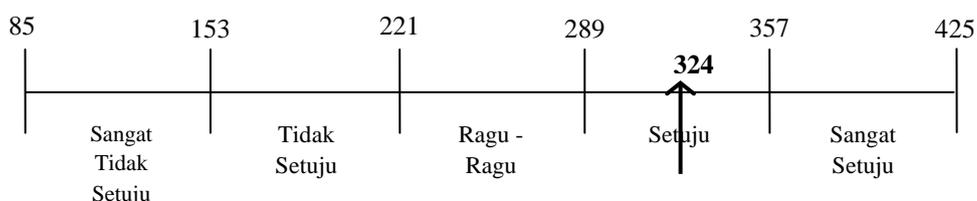
No. Pernyataan	Uraian	SS			S			R			TS			ST			Total fxi	Rata-rata
		f	xi	fxi														
Dimensi Bentuk																		
11	Informasi disajikan dalam bentuk narasi, numerik, grafik atau lainnya	5	5	25	7	4	28	1	3	3	4	2	8	0	1	0	64	3.76
12	Informasi disediakan dalam bentuk tercetak, tampilan video atau media lainnya	4	5	20	11	4	44	1	3	3	1	2	2	0	1	0	69	4.06
TOTAL		16		80	42		168	22		66	5		10	0		0	324	3.81

Sumber: Data hasil Olahan Kuesioner, 2010

Secara keseluruhan tanggapan responden mengenai pernyataan-pernyataan dalam dimensi bentuk adalah baik. Pernyataan-pernyataan tersebut adalah mengenai kejelasan, kerincian, urutan, cara penyajian presentasi dan media penyampaian produk informasi yang dihasilkan oleh Squirrel System. Untuk pernyataan nomor delapan yaitu mengenai kejelasan informasi yang disediakan, walaupun nilai rata-rata berada di bawah nilai rata-rata dimensi, apabila dibandingkan dengan pernyataan dalam dimensi lain, pernyataan ini memiliki nilai yang cukup tinggi. Pengguna Squirrel System merasa cukup yakin bahwa mereka dapat memahami dengan mudah isi dari informasi yang disajikan. Delapan orang menyatakan bahwa mereka setuju dengan pernyataan bahwa informasi yang disajikan oleh Squirrel System terperinci dan ringkas sehingga pengguna informasi dapat dengan mudah memahami isi dari informasi tersebut.

Demikian halnya dengan pernyataan nomor sepuluh mengenai urutan informasi yang disajikan oleh Squirrel System. Sembilan orang menyatakan setuju, dan tiga orang menyatakan sangat setuju atas pernyataan ini. Dari hasil observasi, diketahui bahwa dalam Squirrel System informasi disajikan dengan cara dikelompokkan berdasarkan fungsi, waktu dan kepentingan sehingga apabila informasi dibutuhkan dapat dicari dengan mudah. Pada pernyataan nomor sebelas mayoritas responden menanggapi setuju dan sangat setuju sehingga dapat disimpulkan bahwa bentuk penyajian dari informasi telah cukup baik. Pernyataan nomor dua belas mengenai media penyampaian informasi mendapatkan nilai paling tinggi dari pernyataan-pernyataan lain, dari hasil observasi didapatkan bahwa selain disajikan melalui tampilan Video, Squirrel System dapat menyajikan informasi dalam bentuk tercetak sehingga dapat memudahkan dalam penyebaran informasi. Secara keseluruhan tanggapan responden mengenai pernyataan-pernyataan dalam dimensi bentuk dihitung menggunakan modifikasi model Skala Likert, dapat dilihat melalui penjelasan berikut:

Hasil pengukuran ke dalam skala Likert dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 3 Skala Likert Dimensi Bentuk

Nilai dari dimensi bentuk yang diperoleh adalah 324, nilai tersebut berada pada rentang setuju. Jadi dapat disimpulkan bahwa dimensi bentuk dari Squirrel System telah baik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap kuesioner dan hasil analisis, maka sistem informasi manajemen di Food and Beverage Service Department X *Resorts and Hotels* Bandung tidak dapat menjalankan fungsinya dengan baik sebagai penyedia informasi yang tepat pada saat dibutuhkan, terpercaya dan bebas dari kesalahan. Dari hasil analisa terhadap tiga dimensi variabel ini, dua dimensi mendapatkan tanggapan yang rendah yaitu dimensi waktu dan dimensi isi. Frekuensi gangguan yang tinggi menyebabkan pengguna informasi sering mengalami hambatan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan, yang mengakibatkan banyaknya kesalahan yang terjadi. Informasi yang salah ini pada akhirnya berakibat pada kesalahan pengambilan keputusan.

Dari hasil wawancara di Food and Beverage Service Department X *Resorts and Hotels* sering terjadi kesalahan pada keputusan yang diambil. Kemudian dari hasil penyebaran kuesioner diketahui bahwa kesalahan yang terjadi berasal dari sumber informasi. Pengambil keputusan mengambil keputusan salah karena menggunakan informasi yang salah atau pengambil keputusan tidak memperoleh informasi yang diperlukan ketika keputusan harus diambil.

Berdasarkan perolehan nilai koefisien korelasi yang dihitung dengan menggunakan teknik korelasi Spearman Rank, dihasilkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,84 yang memiliki tingkat hubungan sangat kuat. Kemudian berdasarkan nilai koefisien determinasi sebesar 0,71 yang berarti bahwa Sistem Informasi Manajemen mempunyai pengaruh pada pengambilan keputusan dengan tingkat pengaruh sebesar 71%. Dari hasil di atas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap pengambilan keputusan, masalah yang terjadi pada sistem informasi dapat berakibat pada kesalahan pada pengambilan keputusan.

Berdasarkan simpulan yang telah dipaparkan di *Food and Beverage Service Department X Resorts and Hotels* Bandung terdapat masalah pada pengambilan keputusan karena sistem informasi yang dipergunakan yaitu Squirrel System tidak dapat melakukan fungsinya dengan baik sebagai pemroses dan penyedia informasi. Tingginya tingkat kesalahan berakibat pada banyaknya kesalahan pengambilan keputusan yang diambil, untuk mengurangi tingkat kesalahan informasi perlu dilakukan pemeliharaan sistem secara periodik. Pemeliharaan itu meliputi pembaharuan informasi dengan periode waktu yang sesuai. Selain itu apabila ada informasi yang perlu ditambahkan pada sistem seperti penambahan item makanan dan minuman pada menu atau penyesuaian harga, sebaiknya dilakukan sebelum penambahan makanan dan minuman atau penyesuaian harga tersebut diberlakukan sehingga tidak terjadi perbedaan antara apa yang tertera pada *Menu List* dan Squirrel System.

Selama ini gangguan pada Squirrel System yang terjadi adalah akibat dari ketidak mampuan sistem untuk memproses data karena sistem telah kelebihan kapasitas penyimpanan oleh karena itu dianjurkan untuk menghemat kapasitas *Hard Disk* agar informasi yang tidak diperlukan disimpan dalam media lain seperti CD atau DVD secara periodik. Untuk meningkatkan kinerja sistem, direkomendasikan untuk menempatkan masalah yang terjadi dalam rencana pengembangan sistem. Dari pengembangan sistem ini diharapkan sistem informasi dapat menyediakan informasi yang lebih akurat dan tepat waktu. Dalam mengambil keputusan hendaknya dilakukan dengan pertimbangan yang matang yang berdasarkan atas informasi yang tepat. Sumber informasi hendaknya diperiksa terlebih dahulu untuk menghindari kesalahan pengambilan keputusan karena informasi yang salah.

DAFTAR PUSTAKA

- Efendy, P. D. (1996). *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Mandar Maju CV.
- Koontz, H. W. (2008). *Essential of Management 7th Edition*. New Delhi: Tata McGraw-Hill.
- O'Brien, J. A. (2005). *Pengantar Sistem Informasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta CV.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta CV.