

THE
AGE OF
Digital



SPADA INDONESIA
Sistem Pembelajaran Daring



Kampus
Merdeka
INDONESIA 2020

KUNCI SUKSES SISTEM INFORMASI



7 MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM

STIE PGRI DEWANTARA
JOMBANG



BAB VI

KUNCI SUKSES SISTEM INFORMASI

6.1 PENDAHULUAN

Kecanggihan teknologi sistem informasi telah memungkinkan berbagai cara baru untuk menjalankan bisnis, tetapi ini juga tidak menghilangkan kemungkinan kegagalan. Kegagalan sistem informasi tidak hanya terbatas pada teknologi informasi, yaitu internet, tetapi juga pada proyek sistem informasi itu sendiri. Hampir dalam tiap organisasi, implementasi proyek sistem membutuhkan waktu dan biaya. Beberapa masalah ini dapat berasal dari teknologi sistem informasi, elemen organisasi, dan elemen manajemen. Perubahan organisasi termasuk penerapan sistem informasi. Beberapa masalah yang harus diperhatikan adalah sebagai berikut:

1. **Dinamisasi organisasi.** Dengan adanya dinamika dalam menjalankan proses bisnis, maka organisasi dituntut untuk mengadakan suatu perubahan, perubahan ini didukung dengan adanya pengembananagan sistem, meliputi: perencanaan dan pengimplementasian secara rasional
2. **Penyelesaian proyek sistem berskala besar.** Sistem berskala besar yang berpengaruh terhadap sejumlah unit organisasi dan anggota staf, serta yang membutuhkan keperluan informasi yang luas, sulit untuk diawasi, dikoordinasi, dan direncanakan. Pengimplementasian beberapa sistem yang mempunyai periode pengembangan beberapa tahun merupakan masalah khusus, karena sistem cukup kompleks.
3. Estimasi waktu dan biaya untuk mengimplementasikan sistem informasi

Ketika sistem informasi gagal untuk dikerjakan, atau biaya terlalu mahal untuk pengembangannya, maka:

1. Perusahaan tidak akan mendapatkan keuntungan dari investasi sistem informasi;
2. Sistem tidak dapat dipakai untuk mengatasi atau menyelesaikan masalah seperti yang diharapkan. Dengan adanya berbagai masalah dalam sistem informasi, maka pendesain, pembuat, pengguna sistem informasi harus memahami bagaimana dan mengapa sistem informasi berhasil atau gagal.

6.2 KEBERHASILAN DAN KEGAGALAN SISTEM INFORMASI

Kegagalan sistem informasi terjadi apabila sistem tersebut tidak dikerjakan atau tidak dijalankan sesuai harapan, di mana tidak dioperasikan pada waktu yang khusus, atau tidak dapat dipakai sesuai dengan cara yang diharapkan.

Masalah utama dalam kegagalan sistem informasi dapat diklasifikasikan ke dalam empat kategori :

1. **Desain.** Desain dianggap gagal jika sistem informasi tidak sesuai dengan struktur, budaya, dan tujuan organisasi. Menurut teori organisasi dan manajemen, semua elemen organisasi, termasuk struktur, manusia, tugas, dan budaya, saling berhubungan, sehingga perubahan pada salah satunya akan berdampak pada yang lainnya. Akibatnya, sistem informasi juga dapat terkena dampaknya. Selama bertahun-tahun, desain sistem informasi telah berfokus pada masalah teknik. Meskipun teknik yang lebih baik tersedia, mereka tidak dapat diterapkan untuk tujuan, budaya, dan struktur organisasi. Sistem yang dibuat akan tertekan, tidak stabil, dan penuh konflik jika tidak memiliki lingkungan organisasi yang baik dan mendukung.
2. **Data.** Informasi dan data berbeda. Data memberikan gambaran tentang hal-hal dan peristiwa yang kita lihat. Data yang telah dikumpulkan dan diorganisasikan disebut informasi, sedangkan data yang tidak diorganisasikan tidak berguna untuk membuat keputusan. Beberapa ciri umum informasi yang baik adalah relevan, akurat (lengkap, benar, aman), tepat waktu, ekonomis, efisien, dan dapat dipercaya. Namun, ada beberapa masalah yang terkait dengan informasi yang baik, seperti: data tidak akurat atau tidak konsisten; error atau ambigu; tidak dapat diakses dengan segera dan tidak layak untuk tujuan bisnis; atau tidak lengkap atau tidak dapat diakses.
3. **Biaya.** Beberapa sistem yang bagus memerlukan banyak biaya untuk diimplementasikan dan diproses, dan beberapa sistem membutuhkan banyak biaya untuk diselesaikan.
4. **Operasi.** Sistem yang tidak berfungsi dengan baik adalah masalah yang sering muncul. Informasi hasilnya tidak dapat dibuat dengan cepat dan efektif. Ini dapat menyebabkan penundaan atau pengoperasian kembali. Waktu pengoperasian

yang lama juga dapat menyebabkan sistem yang tidak berfungsi dengan baik.

6.3 PENILAIAN KESUKSESAN SUATU SISTEM

Dalam penilaian sebuah sistem, tidak setiap orang mempunyai pendapat yang sama mengenai sebuah sistem tersebut (misal individu dengan tipe pembuat keputusan yang berbeda, atau yang menggunakan pendekatan permasalahan yang berbeda). Dalam penelitian sistem informasi manajemen, ada lima kriteria yang dipertimbangkan untuk menilai kesuksesan ini, yaitu :

1. **Kualitas atau level dari sistem yang digunakan.** Hal ini dapat diketahui dari polling pemakai, wawancara dengan pekerja, atau pengawasan / monitoring parameter, seperti on-line transaction
2. **Kepuasan pemakai dengan sistem.** Dapat dilakukan dengan kuesioner, interview. Hal ini dapat berupa opini pemakai mengenai : informasi yang relevan, tepat waktu, dan akurat; kualitas pelayanan; jadwal operasinya khususnya kritik mengenai pemikiran / sikap manajer mengenai bagaimana sebaiknya sistem meningkatkan kinerja mereka.
3. **Pemikiran / sikap yang layak dari pengguna tentang sistem informasi, dan staf sistem informasi**
4. **Tujuan yang dicapai.** Suatu sistem dapat dikatakan mencapai tujuan yang diinginkan, jika mampu menggambarkan adanya peningkatan kinerja organisasi dan hasil pembuatan keputusan dari penggunaan sistem.
5. **Perhitungan keuangan.** Apakah biaya berkurang, atau laba dan penjualan meningkat.

6.4 PENYEBAB KEBERHASILAN DAN KEGAGALAN SISTEM INFORMASI

Kegagalan sistem informasi manajemen dapat disebabkan oleh banyak hal. Beberapa sistem gagal karena ketidaksesuaian antara setting internal dan eksternal. Perilaku SDM juga memengaruhi seberapa baik sistem berfungsi. Perbedaan pola pengimplementasian adalah alasan lain mengapa sistem gagal. Sebuah sistem dapat berhasil untuk suatu organisasi, tetapi sistem yang sama dapat gagal untuk organisasi lain.

6.5 KONSEP IMPLEMENTASI

Implementasi mencakup semua tindakan organisasi yang dimaksudkan untuk mendorong adopsi inovasi, mengelolanya, dan menerapkan rutinitas. Ada banyak cara untuk memasukkan sistem ke dalam perusahaan.

Pertama, pendekatan berfokus pada pelaku dan peraturan; organisasi harus dapat memilih pelaku yang sesuai dengan karakteristik sosialnya dan membuat peraturan organisasi yang sistematis. Kedua, pendekatan berfokus pada strategi inovasi; dan ketiga, faktor organisasi secara keseluruhan, termasuk beberapa tindakan dan indikator yang dibutuhkan untuk menerapkan sistem dengan baik, seperti:

1. Didukung oleh dana lokal
2. Struktur organisasi yang baru
3. Perlengkapan dan pemeliharaan yang stabil
4. Klasifikasi sumber daya manusia yang baru
5. Perubahan di dalam otorisasi organisasi
6. Internalisasi dari program pelatihan
7. Memperbaharui sistem secara berkelanjutan
8. Promosi dari tenaga kerja kunci
9. Ketahanan sistem setelah perubahan sistem dari organisasi
10. Keberhasilan penggunaan secara luas

Dalam implementasi, analis berfungsi sebagai agen perubahan. Mereka tidak hanya mengembangkan solusi teknis, tetapi juga membangun konfigurasi, interaksi, aktivitas pekerjaan, dan hubungan kelompok organisasi. Mereka juga berkomunikasi dengan pengguna, menghubungkan kelompok-kelompok yang bersaing, dan memastikan bahwa berbagai perubahan penyesuaian organisasional telah selesai. Agar mereka dapat berhasil dalam pekerjaan mereka, mereka harus memiliki:

1. Kemampuan berkomunikasi dengan baik, secara tertulis maupun lisan.
2. Kemampuan untuk berpikir secara logis dan kemampuan untuk menganalisis.
3. Pengetahuan dalam proses bisnis. Dalam hal ini, analis sistem harus familiar dengan berbagai fungsi bisnis.
4. Pengetahuan dalam bidang teknologi.
5. Kemampuan bekerja secara independen maupun secara tim.

Secara independen maksudnya harus mampu mengatasi masalah yang kompleks tanpa pertolongan orang lain (tim).

6. Pendidikan dalam bidang sistem informasi.

Studi tentang proses implementasi telah menguji hubungan antara pembuat dan pengguna informasi pada tingkatan perkembangan sistem yang berbeda-beda, studi berfokus kepada permasalahan-permasalahan antara lain :

1. Konflik antara orientasi teknis atau mesin dari spesialis sistem informasi dan orientasi organisasional dari pengguna
2. Pengaruh sistem informasi dalam struktur organisasi, kelompok kerja, dan perilaku pengguna.
3. Perencanaan dan manajemen dari aktivitas pengembangan sistem

6.5.1 Penyebab Keberhasilan dan Kegagalan Implementasi

Pemecahan masalah implementasi sistem informasi dapat dibagi sebagai berikut :

1. Peranan pengguna dalam proses implementasi
2. Tingkat dukungan manajemen untuk usaha implementasi
3. Tingkat kerumitan dan risiko usaha implementasi
4. Kualitas manajemen proses implementasi

6.5.1.1 Peranan pengguna dalam proses implementasi.

Keterlibatan pengguna dalam desain dan pengoperasian sistem informasi menghasilkan beberapa hal yang positif. Pertama, mereka memiliki kesempatan yang lebih luas untuk menggunakan sistem sesuai dengan prioritas mereka dan persyaratan bisnis. Kedua, mereka dapat bersikap secara positif terhadap sistem tersebut. "*The user-designer communication gap*" merupakan kecenderungan perbedaan latar belakang, minat, dan prioritas antar pengguna dan pendesain sistem. Masalah komunikasi antara pengguna akhir dan pembuat sistem adalah alasan utama mengapa kebutuhan pengguna tidak dapat diterapkan secara tepat dalam sistem informasi dan mengapa pengguna keluar dari proses implementasi.

6.5.1.2 Tingkat Dukungan Manajemen Untuk Usaha Implementasi. Dukungan dan persetujuan dari berbagai tingkatan manajemen dapat menghasilkan dampak positif baik bagi pengguna maupun staf Sistem Informasi. Selain itu, dukungan tersebut juga berfungsi untuk meyakinkan bahwa proyek sistem akan menerima dana dan sumber daya yang cukup sehingga dapat berhasil dilaksanakan.

6.5.1.3 Tingkat kerumitan dan risiko usaha implementasi. Terdapat banyak perbedaan antara suatu sistem dengan sistem lainnya, seperti ukuran, jangkauan, level, kerumitan, dan komponen-komponen organisasi dan teknik.

6.5.1.4 Kualitas manajemen proses implementasi. Pengembangan dari sebuah sistem yang baru harus diatur dan dikendalikan secara hati-hati. Namun, terkadang manajemen melupakan elemen-elemen dasar yang diperlukan dalam keberhasilan sebuah proyek. Misalnya, mereka terkadang mengorbankan atau melupakan pelatihan yang sebenarnya dibutuhkan untuk meyakinkan bahwa pengguna akhir dapat menyesuaikan diri dengan sistem yang baru dan agar mereka benar-benar memahami potensi penggunaan sistem informasi.

6.6 SIMPULAN

Walaupun teknologi informasi sangat membantu proses bisnis, hal ini dapat terjadi terlepas dari kegagalan sistem. Oleh karena itu, perusahaan harus memiliki kemampuan untuk menangani semua tantangan yang terkait dengan membangun pemerintahan perusahaan yang baik yang memberikan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

Untuk mengatasi masalah ini, organisasi akan mengembangkan dan menerapkan sistem informasi baru yang beradaptasi dengan perubahan ekonomi makro dan mikro, serta estimasi waktu dan biaya implementasi sistem informasi. Ini akan membuat informasi lebih mudah diakses dan lebih efisien.

Faktanya, penggunaan sistem informasi baru tersebut memiliki beberapa kegagalan yang dapat mengganggu dan

merugikan perusahaan. Desain, data, operasi, dan biaya adalah beberapa contoh kegagalan sistem informasi ini.

Selain itu, ada lima kriteria yang digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan ini: tingkat atau kualitas sistem yang digunakan, kepuasan pemakai dengan sistem, pendapat atau sikap yang layak dari pengguna tentang sistem informasi dan stafnya, tujuan yang dicapai, dan perhitungan keuangan.

Peranan pengguna dalam proses implementasi, tingkat dukungan manajemen untuk usaha implementasi, tingkat kerumitan dan resiko usaha implementasi, dan kualitas manajemen proses implementasi adalah beberapa kriteria pemecahan masalah implementasi untuk mencegah dan meminimalkan kegagalan sistem informasi.

"Innovation distinguishes between a leader and a follower." Steve Jobs

"Inovasi membedakan antara seorang pemimpin dan seorang pengikut."