

SISTEM INFORMASI MANAJEMEN

dalam Organisasi

Memahami Peran Strategis SI dalam Struktur,
Budaya, dan Keunggulan Kompetitif Organisasi

Dr. Despinur Dara, S.T., M.M

Mata Kuliah Sistem Informasi Manajemen

Referensi Utama: Laudon & Laudon (2022); O'Brien & Marakas (2017)

INTERAKSI ANTARA TEKNOLOGI INFORMASI DENGAN ORGANISASI



Laudon & Laudon (2022): Hubungan TI–Organisasi bersifat dua arah dan dimediasi oleh faktor lingkungan, budaya, struktur, proses bisnis, politik, dan keputusan manajerial.

APA YANG DIMAKSUD DENGAN ORGANISASI?



Definisi Teknis (Mikroekonomi)

Organisasi adalah entitas yang secara stabil dan formal mengambil sumber daya (input) dari lingkungan, memprosesnya melalui proses produksi, dan menghasilkan output berupa produk atau jasa. Modal dan tenaga kerja menjadi faktor produksi utama yang dikelola oleh teknologi.



Definisi Perilaku (Behavioral)

Organisasi adalah kumpulan hak, kewajiban, wewenang, dan tanggung jawab yang dibangun melalui konflik dan resolusi. Budaya, norma, dan nilai bersama menjadi perekat yang membentuk perilaku kolektif anggotanya (March & Simon, 1958; Weber, 1947).



Definisi Hukum Formal

Lembaga resmi berbadan hukum yang memiliki aturan dan prosedur internal serta harus tunduk pada hukum negara yang berlaku.



Insight Kunci

Tidak ada definisi tunggal yang cukup. Pemahaman holistik atas organisasi membutuhkan perspektif teknis, perilaku, dan legal secara simultan.

SUDUT PANDANG PERILAKU ORGANISASI

Sumber Daya
Lingkungan

STRUKTUR FORMAL

- Hierarki & Rantai Komando
- Pembagian Kerja (Division of Labor)
- Peraturan, SOP, dan Prosedur
- Proses Bisnis Inti & Pendukung

Menurut Laudon & Laudon (2022), struktur formal meliputi sistem hierarki, pembagian tugas, dan rutinitas yang menjadi fondasi operasional organisasi.

Output ke
Lingkungan

BUDAYA & PERILAKU

- Nilai & Norma Bersama
- Hak dan Kewajiban
- Wewenang & Tanggung Jawab
- Orang-orang (Human Capital)

Dimensi perilaku mencakup budaya informal, politik organisasi, serta nilai dan norma yang mempengaruhi cara kerja aktual anggota organisasi (Schein, 2017).

CIRI-CIRI UMUM ORGANISASI



Rutinitas & Proses Bisnis

Rutinitas (routines) adalah sekumpulan aturan, prosedur, dan praktik standar yang telah dikembangkan untuk menghadapi situasi yang berulang. Kumpulan rutinitas membentuk proses bisnis organisasi.



Lingkungan Sekitar

Organisasi beroperasi dalam lingkungan yang mencakup pemerintah, pesaing, pelanggan, lembaga keuangan, dan budaya masyarakat. Hubungan ini bersifat timbal balik (reciprocal).



Politik Organisasi

Perbedaan posisi, spesialisasi, dan kepentingan menghasilkan dinamika politik internal. Aktor organisasi bersaing memperebutkan sumber daya, pengaruh, dan prioritas kebijakan.



Struktur Organisasi

Setiap organisasi memiliki bentuk atau desain struktur tertentu — mulai dari hierarki tinggi (tall) hingga datar (flat), tergantung pada kebutuhan koordinasi dan pengambilan keputusan.



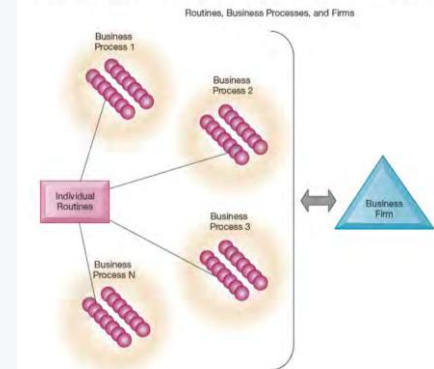
Budaya Organisasi

Serangkaian asumsi dasar tentang produk, tujuan, dan cara kerja yang dianut bersama oleh anggota organisasi. Budaya ini sulit diubah dan menjadi sumber resistensi terhadap perubahan (Schein, 2017).

RUTINITAS, PROSES BISNIS, DAN PERUSAHAAN

Bagaimana Rutinitas Membentuk Perusahaan?

Menurut Laudon & Laudon (2022), seluruh organisasi bisnis pada dasarnya merupakan kumpulan proses bisnis. Setiap proses bisnis tersusun dari rutinitas individual yaitu aturan, prosedur, dan praktik standar yang dikembangkan untuk menghadapi situasi berulang.



Rutinitas Individual

Proses Bisnis

Perusahaan



Contoh Penerapan

Rutinitas: "Verifikasi dokumen pengiriman" → Proses Bisnis: "Manajemen rantai pasok" → Perusahaan: "Amazon mengelola jutaan pengiriman harian melalui ratusan proses bisnis yang saling terhubung."

Peran SI: Sistem informasi mengotomasi rutinitas, mengintegrasikan proses bisnis, dan meningkatkan efisiensi operasional perusahaan secara keseluruhan.

LINGKUNGAN DAN ORGANISASI: HUBUNGAN TIMBAL BALIK

Sumber Daya & Kendala Lingkungan



Pemerintah & Regulasi

Kebijakan fiskal, regulasi industri, standar kepatuhan



Pesaing (Competitors)

Tekanan kompetitif yang mendorong inovasi SI



Pelanggan (Customers)

Kebutuhan dan ekspektasi yang terus berubah



Lembaga Keuangan

Akses modal, suku bunga, dan investasi TI



Teknologi & Pengetahuan

Perkembangan teknologi baru dan knowledge economy

Perusahaan & Sistem Informasi

Sistem informasi berperan sebagai penghubung (interface) antara organisasi dan lingkungannya. SI membantu organisasi:

- Memindai lingkungan (environmental scanning)
- Merespons perubahan regulasi & pasar
- Mengelola hubungan dengan pelanggan & pemasok
- Mendeteksi ancaman kompetitif
- Menemukan peluang strategis baru

"Organizations and information technology have a mutual influence on each other" Laudon & Laudon (2022). Organisasi membentuk kebutuhan SI, dan sebaliknya SI mengubah cara organisasi beroperasi.

TEKNOLOGI YANG MENGGANGGU (DISRUPTIVE TECHNOLOGY)

Teknologi	Deskripsi	Pemenang	Yang Kalah
Microprocessor (1971)	Ribuan hingga jutaan transistor dalam satu chip silikon	Intel, Texas Instruments	Perusahaan transistor (GE)
Personal Computer (1975)	Komputer desktop fungsional dengan harga terjangkau	HP, Apple, IBM, Intel	Mainframe IBM, DEC
World Wide Web (1989)	Basis data global berisi file dan halaman digital yang dapat diakses secara instan	Pemilik konten online, portal berita	Penerbit cetak, TV siaran
Cloud Computing & SaaS (2006+)	Perangkat lunak sebagai layanan berbasis internet menggantikan model lisensi tradisional	Salesforce, AWS, Google Cloud	Software "boxed" (Microsoft lama, SAP, Oracle)
AI Generatif (2022+)	Model bahasa besar (LLM) yang mampu menghasilkan teks, kode, dan analisis secara otomatis	OpenAI, Google DeepMind, Anthropic	Layanan berbasis tenaga kerja manual repetitif



Menurut Christensen (1997) dan Laudon & Laudon (2022), teknologi disruptif menggantikan produk, jasa, dan model bisnis yang mapan. Organisasi yang gagal beradaptasi akan kehilangan relevansi.

RESPONS ORGANISASI TERHADAP TEKNOLOGI BARU

01

Inovator (Creators)

Perusahaan yang mampu menciptakan produk dan layanan baru berbasis teknologi. Mereka menjadi first mover yang mendefinisikan pasar baru.

02

Adaptor Cepat (Fast Learners)

Organisasi yang cepat belajar dan mengadaptasi teknologi baru ke dalam proses bisnis mereka meskipun bukan pencipta teknologi tersebut.

03

Pengikut (Followers)

Perusahaan yang mengadopsi teknologi setelah terbukti berhasil. Mereka tetap mampu bersaing namun kehilangan keuntungan sebagai pelopor.

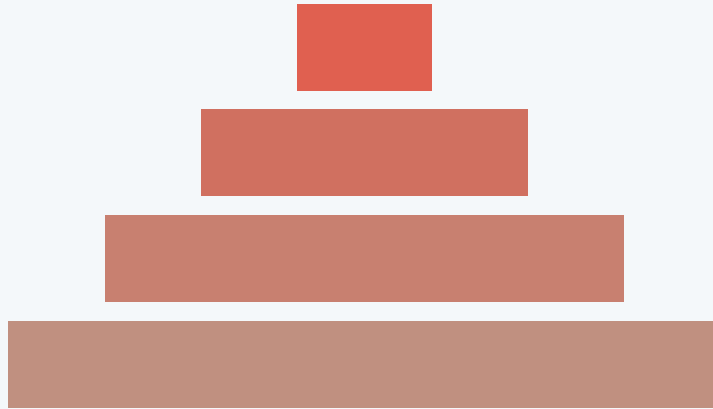
04

Tertinggal (Obsolete)

Organisasi yang gagal beradaptasi dan akhirnya lenyap karena produk, jasa, dan model bisnisnya ketinggalan zaman. Contoh: Kodak, Nokia, Blockbuster.

ORGANISASI YANG DATAR (FLATTENING ORGANIZATIONS)

Organisasi Tradisional (Hierarki Tinggi)



Organisasi Datar (Flat Organization)



*Sedikit lapisan,
rentang kendali lebar*

Peran Teknologi Informasi dalam Perataan Organisasi

Laudon & Laudon (2022) menjelaskan bahwa teknologi informasi memfasilitasi perataan organisasi (organizational flattening) melalui beberapa mekanisme. Pertama, TI memperluas distribusi informasi sehingga manajer tingkat bawah dapat mengambil keputusan yang sebelumnya menjadi wewenang manajemen menengah. Kedua, TI mengurangi biaya koordinasi internal melalui sistem komunikasi dan kolaborasi digital. Ketiga, TI mendorong pemberdayaan jaringan (network empowerment) di mana tugas-tugas diselesaikan melalui kolaborasi lintas unit tanpa harus melewati hierarki vertikal yang panjang.

DAMPAK SISTEM INFORMASI BAGI ORGANISASI



DAMPAK EKONOMI



Menurunkan biaya modal & informasi

TI menggantikan modal dan tenaga kerja tradisional sebagai faktor produksi yang lebih efisien.



Meningkatkan kualitas informasi

Data yang lebih akurat, tepat waktu, dan mudah diakses mendukung pengambilan keputusan.



Mengurangi biaya manajemen internal

Berdasarkan Agency Theory, TI menurunkan biaya pengawasan dan koordinasi (Jensen & Meckling, 1976).



Mengurangi biaya transaksi

Berdasarkan Transaction Cost Theory (Williamson, 1985), TI membuat perusahaan lebih efisien dalam bertransaksi dengan pihak eksternal.



DAMPAK STRUKTUR & PERILAKU



Meratakan hierarki organisasi

TI mendistribusikan informasi ke level bawah, mengurangi kebutuhan manajemen menengah sebagai perantara.



Pemberdayaan jaringan

TI mendorong kolaborasi berbasis jaringan dan tim virtual lintas geografis.



Mengubah proses kerja

Otomatisasi mengubah pola kerja, desain pekerjaan, dan arus kerja (workflow) organisasi.



Resistensi terhadap perubahan

Inovasi TI seringkali menghadapi penolakan dari individu dan kelompok yang terancam oleh perubahan.

RESISTENSI ORGANISASI TERHADAP PERUBAHAN

Mengapa organisasi menolak perubahan teknologi?

Laudon & Laudon (2022) mengidentifikasi bahwa resistensi organisasi terhadap sistem informasi baru merupakan hasil interaksi empat faktor utama:

1

Sifat Inovasi Teknologi

Tingkat kompleksitas, radikalitas, dan kesesuaian teknologi baru dengan kebutuhan organisasi menentukan seberapa besar resistensi yang muncul. Inovasi yang terlalu radikal cenderung mendapat penolakan lebih besar.

2

Struktur Organisasi

Organisasi yang birokratis dan hierarkis cenderung lebih resisten terhadap perubahan. Rigiditas struktural menghambat fleksibilitas adaptasi terhadap sistem baru.

3

Budaya Organisasi

Nilai, asumsi, dan norma yang telah tertanam kuat sulit diubah. Schein (2017) menekankan bahwa budaya organisasi adalah lapisan terdalam yang paling resisten terhadap perubahan.

4

Pekerjaan yang Terdampak

Pekerja yang merasa pekerjaannya terancam oleh otomatisasi atau restrukturisasi digital cenderung menolak implementasi SI. Change management menjadi krusial.

IMPLIKASI PERANCANGAN DAN PEMAHAMAN TENTANG SISTEM

Faktor Utama dalam Perencanaan Sistem Informasi



Lingkungan Organisasi

Konteks eksternal di mana organisasi beroperasi harus dipahami secara menyeluruh sebelum merancang sistem.



Struktur, Spesialisasi & Proses

Hierarki organisasi, tingkat spesialisasi tenaga kerja, serta rutinitas dan proses bisnis yang ada.



Budaya & Politik Organisasi

Nilai-nilai budaya dan dinamika politik internal yang dapat mendukung atau menghambat implementasi SI.



Bentuk Organisasi & Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan dan desain organisasi menentukan pendekatan yang tepat dalam penerapan SI.



Kepentingan Kelompok Utama

Sikap dan respons dari kelompok-kelompok yang paling terpengaruh oleh kehadiran sistem baru.



Jenis Pekerjaan & Keputusan

Tipe pekerjaan, keputusan manajerial, dan proses bisnis yang akan didukung oleh sistem informasi.

MODEL DAYA KOMPETITIF MICHAEL PORTER

Menggunakan SI untuk Mencapai Keunggulan Kompetitif



Porter's Five Forces Model (1980, 2008) mengidentifikasi lima kekuatan kompetitif yang menentukan profitabilitas industri. Sistem informasi strategis membantu perusahaan menghadapi setiap kekuatan melalui efisiensi biaya, diferensiasi produk, fokus ceruk pasar, serta pengelolaan hubungan pelanggan dan pemasok.

STRATEGI SISTEM INFORMASI UNTUK DAYA KOMPETITIF

01

Cost Leadership (Keunggulan Biaya Rendah)

Menggunakan SI untuk memproduksi barang dan jasa dengan biaya lebih rendah dari pesaing sambil meningkatkan kualitas.



Contoh:

Walmart: Menggunakan sistem manajemen rantai pasok canggih untuk menekan biaya operasional secara masif.

02

Diferensiasi Produk

Menggunakan SI untuk membedakan produk dan jasa dari pesaing melalui fitur, layanan, atau pengalaman unik.



Contoh:

Apple iTunes: Menciptakan ekosistem musik digital yang tidak dimiliki pesaing lain.

03

Fokus pada Ceruk Pasar (Niche Strategy)

Menggunakan SI untuk melayani segmen pasar tertentu secara lebih baik dibanding pesaing yang melayani pasar luas.



Contoh:

Hilton Hotels: Sistem reservasi dan personalisasi layanan untuk segmen pelanggan premium.

04

Keakraban Pelanggan & Pemasok

Menggunakan SI untuk membangun hubungan kuat dengan pelanggan dan pemasok, meningkatkan loyalitas dan switching cost.



Contoh:

Amazon: Sistem rekomendasi dan layanan Prime menciptakan kelekatan pelanggan yang tinggi.

PRODUK DAN JASA BARU DENGAN TI: KEUNGGULAN KOMPETITIF

Produk / Jasa	Penjelasan	Strategi Kompetitif
Amazon: Belanja Sekali Klik (1-Click)	Amazon mematenkan sistem pembelian satu klik dan melisensikannya kepada pengecer online lainnya, menciptakan pengalaman belanja yang sangat efisien.	Diferensiasi + Customer Intimacy
Apple iTunes & Streaming	Apple menciptakan ekosistem distribusi musik digital dengan perpustakaan jutaan lagu, mengubah model bisnis industri musik.	Diferensiasi Produk
PayPal: Pembayaran Online P2P	PayPal memungkinkan transfer uang antarindividu dan antara rekening bank dengan kartu kredit secara digital menggantikan proses pembayaran tradisional.	Cost Leadership + Diferensiasi
Ping: Kustomisasi Tongkat Golf	Pelanggan dapat memilih tongkat golf yang disesuaikan secara individual sesuai spesifikasi fisik masing-masing melalui sistem konfigurasi online.	Niche Focus + Diferensiasi



Laudon & Laudon (2022) menekankan bahwa produk dan jasa berbasis TI yang berhasil bukan sekadar memanfaatkan teknologi, melainkan mengubah model bisnis secara fundamental dan menciptakan switching cost yang tinggi bagi pelanggan.

RANGKUMAN

Poin-Poin Utama Perkuliahan

- Hubungan TI–Organisasi bersifat timbal balik, dimediasi oleh faktor lingkungan, budaya, struktur, politik, dan keputusan manajerial.
- Organisasi harus dipahami dari tiga perspektif: teknis (mikroekonomi), perilaku (sosiologi/psikologi), dan legal formal.
- Rutinitas individual → Proses bisnis → Perusahaan: SI mengotomasi dan mengintegrasikan seluruh rantai ini.
- SI berdampak ekonomi (efisiensi biaya, transaksi) dan struktural (perataan hierarki, pemberdayaan jaringan).
- Model Lima Kekuatan Porter menjadi kerangka strategis untuk memahami peran SI dalam mencapai keunggulan kompetitif.

Referensi Utama

- Laudon, K.C. & Laudon, J.P. (2022). Management Information Systems, 17th Ed. Pearson.
- O'Brien, J.A. & Marakas, G.M. (2017). Management Information Systems, 10th Ed. McGraw-Hill.
- Porter, M.E. (2008). The Five Competitive Forces. Harvard Business Review.
- Schein, E.H. (2017). Organizational Culture and Leadership, 5th Ed. Wiley.

Terima Kasih

Thank You

Dr. Despinur Dara, S.T., M.M

Sistem Informasi Manajemen dalam Organisasi