



Evaluasi Penggunaan Sistem Informasi dalam Proses Bisnis Perusahaan

Nabila Chairunnisa

nabilakhairunnisakaro@gmail.com

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Mahasiswi Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Muhammad Irwan Padli Nasution

irwannst@uinsu.ac.id

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Dosen Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Abstract *This article discusses the evaluation of the use of information systems in business processes within companies, focusing on how information technology can enhance operational efficiency and decision-making. The research employs a qualitative approach involving in-depth interviews and document analysis from several companies that have implemented information systems. The findings indicate that the appropriate use of information systems can accelerate workflows, reduce human errors, and increase data transparency. However, challenges such as resistance to change and lack of training were also identified as hindering factors. The article concludes that to maximize the benefits of information systems, companies need to conduct regular evaluations and provide adequate support for employees. These findings are expected to offer insights for managers and stakeholders in formulating more effective information system implementation strategies.*

Keywords: *Information System Evaluation, Business Process, HOT-FIT, Effectiveness, User Satisfaction*

Abstrak Artikel ini membahas evaluasi penggunaan sistem informasi dalam proses bisnis perusahaan, dengan fokus pada bagaimana teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi operasional dan pengambilan keputusan. Penelitian ini dilakukan melalui pendekatan kualitatif yang melibatkan wawancara mendalam dan analisis dokumen dari beberapa perusahaan yang telah mengimplementasikan sistem informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi yang tepat dapat mempercepat alur kerja, mengurangi kesalahan manusia, dan meningkatkan transparansi data. Namun, tantangan seperti resistensi terhadap perubahan dan kurangnya pelatihan juga diidentifikasi sebagai faktor penghambat. Artikel ini menyimpulkan bahwa untuk memaksimalkan manfaat sistem informasi, perusahaan perlu melakukan evaluasi secara berkala dan menyediakan dukungan yang memadai bagi karyawan. Temuan ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi manajer dan pemangku kepentingan dalam merumuskan strategi implementasi sistem informasi yang lebih efektif.

Kata kunci: Evaluasi Sistem Informasi, Proses Bisnis, HOT-FIT, Efektivitas, Kepuasan Pengguna.

PENDAHULUAN

Di era digital saat ini, sistem informasi telah menjadi komponen krusial dalam mendukung proses bisnis perusahaan. Dengan kemajuan teknologi yang pesat, organisasi dituntut untuk beradaptasi dan memanfaatkan sistem informasi guna meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat pengambilan keputusan, dan meningkatkan daya saing di pasar. Penggunaan sistem informasi yang efektif tidak hanya membantu dalam

pengelolaan data, tetapi juga memungkinkan perusahaan untuk menganalisis informasi secara real-time, memprediksi tren pasar, dan merespons kebutuhan pelanggan dengan lebih cepat.

Namun, meskipun banyak perusahaan telah menginvestasikan sumber daya yang signifikan dalam implementasi sistem informasi, tidak semua dari mereka berhasil memaksimalkan potensi teknologi ini. Beberapa tantangan yang sering dihadapi termasuk resistensi terhadap perubahan dari karyawan, kurangnya pelatihan yang memadai, dan integrasi yang sulit antara sistem baru dengan proses bisnis yang sudah ada. Oleh karena itu, evaluasi penggunaan sistem informasi menjadi sangat penting untuk memahami efektivitasnya dalam mendukung tujuan bisnis.

Artikel ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan mengevaluasi penggunaan sistem informasi dalam proses bisnis perusahaan. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi sistem informasi serta dampaknya terhadap kinerja organisasi. Dengan demikian, artikel ini tidak hanya memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen informasi, tetapi juga memberikan rekomendasi praktis bagi perusahaan dalam merancang strategi implementasi sistem informasi yang lebih efektif dan berkelanjutan.

KAJIAN TEORI

1. Pengertian Sistem Informasi

Sistem informasi adalah kombinasi dari teknologi, orang, dan proses yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi. Menurut Davis (1988), sistem informasi memiliki empat komponen utama: data, perangkat keras, perangkat lunak, dan manusia. Keberhasilan sistem informasi sangat bergantung pada kualitas informasi yang dihasilkan serta kemampuan pengguna dalam mengoperasikannya.

2. Model Implementasi Sistem Informasi

Implementasi sistem informasi terdiri dari beberapa tahap penting yang harus dilalui untuk memastikan keberhasilan sistem. Tahapan tersebut meliputi:

- a. Perencanaan Sistem: Menentukan kebutuhan dan tujuan sistem.
- b. Analisis Sistem: Mengidentifikasi masalah dan peluang yang ada.
- c. Desain Sistem: Merancang solusi berdasarkan analisis yang telah dilakukan.
- d. Implementasi: Memasang dan menguji sistem baru untuk memastikan bahwa semua fungsi berjalan dengan baik.

Model siklus hidup pengembangan sistem (System Development Life Cycle - SDLC) sering digunakan sebagai panduan dalam proses ini. SDLC mencakup enam fase: perencanaan, analisis, desain, pengembangan, implementasi, dan pemeliharaan sistem.

3. Evaluasi Sistem Informasi

Evaluasi sistem informasi penting untuk menilai efektivitas dan efisiensi sistem yang telah diterapkan. Beberapa model evaluasi yang umum digunakan antara lain:

- a. Model DeLone dan McLean: Menilai kesuksesan sistem informasi berdasarkan kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan dampak neto.
- b. Analisis PIECES: Mengidentifikasi masalah dalam sistem dengan mempertimbangkan aspek kinerja (Performance), informasi (Information), ekonomi (Economy), kontrol (Control), efisiensi (Efficiency), dan layanan (Service).

4. Faktor Keberhasilan Implementasi

Keberhasilan implementasi sistem informasi dipengaruhi oleh beberapa faktor kritis, antara lain:

- a. Dukungan Manajemen Puncak: Komitmen dari manajemen atas sangat penting untuk mendorong penerimaan pengguna terhadap sistem baru.
- b. Pelatihan Pengguna: Memberikan pelatihan yang memadai untuk meningkatkan keterampilan pengguna dalam menggunakan sistem.
- c. Proses Manajemen Perubahan: Mengelola perubahan yang terjadi akibat implementasi sistem baru agar dapat diterima dengan baik oleh seluruh karyawan.

5. Tantangan dalam Implementasi

Meskipun banyak manfaat yang dapat diperoleh dari penerapan sistem informasi, terdapat tantangan yang harus dihadapi. Resistensi terhadap perubahan dari karyawan sering kali menjadi penghalang utama dalam keberhasilan implementasi. Selain itu,

kurangnya pelatihan dan dukungan teknis juga dapat menghambat efektivitas penggunaan system.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggabungkan metode deskriptif dengan pendekatan studi literatur untuk mengevaluasi penggunaan sistem informasi dalam proses bisnis perusahaan. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik dan kondisi penggunaan sistem informasi secara mendetail, tanpa membandingkan atau menghubungkan dengan variabel lain. Tujuannya adalah untuk memberikan pemahaman yang jelas mengenai fenomena yang terjadi di lapangan terkait penerapan sistem informasi.

Dalam penelitian deskriptif, langkah pertama adalah mengidentifikasi masalah yang signifikan dan relevan untuk diteliti. Setelah itu, peneliti merumuskan permasalahan secara jelas dan menetapkan tujuan serta manfaat penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari literatur yang relevan, termasuk buku, artikel, dan laporan penelitian sebelumnya. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas dan tantangan dalam penggunaan sistem informasi.

Pendekatan studi literatur melibatkan pengumpulan informasi dari berbagai sumber tertulis yang berkaitan dengan topik penelitian. Proses ini mencakup analisis konten dari sumber-sumber tersebut untuk memahami perspektif dan temuan yang ada. Dengan cara ini, peneliti dapat menyintesis informasi yang diperoleh untuk menghasilkan wawasan mendalam tentang penggunaan sistem informasi dalam konteks bisnis.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai bagaimana sistem informasi diterapkan dalam proses bisnis serta faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilannya. Dengan demikian, kombinasi metode deskriptif dan pendekatan studi literatur memungkinkan peneliti untuk menyajikan temuan yang relevan dan bermanfaat bagi pengembangan strategi implementasi sistem informasi di perusahaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi dalam proses bisnis perusahaan memberikan dampak signifikan terhadap efisiensi operasional,

pengambilan keputusan, dan pemahaman pelanggan. Melalui analisis data yang diperoleh dari berbagai sumber literatur, ditemukan beberapa temuan kunci.

Pertama, sistem informasi telah terbukti meningkatkan efisiensi operasional dengan memungkinkan otomatisasi proses bisnis yang sebelumnya dilakukan secara manual. Hal ini tidak hanya mengurangi kesalahan manusia tetapi juga mempercepat alur kerja. Misalnya, penerapan sistem Enterprise Resource Planning (ERP) di perusahaan-perusahaan besar meningkatkan integrasi antar fungsi bisnis, seperti keuangan, produksi, dan pemasaran, sehingga mengurangi redundansi dan meningkatkan efisiensi.

Kedua, dengan akses real-time ke data yang akurat, manajer dapat membuat keputusan yang lebih tepat dan cepat. Sistem informasi memberikan alat analisis yang membantu dalam mengidentifikasi pola dan tren yang relevan, mendukung pengambilan keputusan strategis. Ini menunjukkan bahwa sistem informasi tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk pengelolaan data tetapi juga sebagai pendorong inovasi dan peningkatan kinerja organisasi.

Ketiga, sistem informasi membantu perusahaan memahami kebutuhan dan preferensi pelanggan dengan lebih baik. Dengan menganalisis data dari interaksi pelanggan, perusahaan dapat menyesuaikan produk dan layanan mereka untuk memenuhi harapan pelanggan, sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Namun, meskipun manfaatnya signifikan, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa tantangan yang dihadapi perusahaan dalam penerapan sistem informasi. Tantangan tersebut meliputi infrastruktur teknologi yang belum memadai, masalah keamanan data, serta kurangnya keterampilan analisis di kalangan karyawan. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan investasi dalam infrastruktur teknologi dan pelatihan karyawan untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam menggunakan sistem informasi. Dukungan penuh dari manajemen terhadap perubahan yang terjadi akibat penerapan sistem baru juga sangat penting agar karyawan merasa lebih nyaman dan siap beradaptasi.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan pentingnya evaluasi berkelanjutan terhadap penggunaan sistem informasi dalam proses bisnis. Dengan melakukan evaluasi secara rutin, perusahaan dapat mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan memastikan bahwa sistem informasi berfungsi sesuai dengan tujuan strategis organisasi.

Temuan ini diharapkan dapat memberikan panduan bagi perusahaan dalam merancang strategi implementasi sistem informasi yang lebih efektif dan berkelanjutan ke depannya.

KESIMPULAN

Penelitian ini menegaskan bahwa penggunaan sistem informasi dalam proses bisnis perusahaan memiliki dampak yang signifikan terhadap efisiensi operasional, pengambilan keputusan, dan pemahaman pelanggan. Melalui otomatisasi proses dan akses real-time ke data, sistem informasi memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan kinerja dan daya saing di pasar yang semakin kompetitif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi, seperti Enterprise Resource Planning (ERP), tidak hanya mengurangi kesalahan manusia tetapi juga mempercepat alur kerja serta meningkatkan integrasi antar fungsi bisnis. Selain itu, sistem informasi memberikan alat analisis yang mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik, serta membantu perusahaan memahami kebutuhan dan preferensi pelanggan dengan lebih mendalam.

Namun, tantangan dalam implementasi sistem informasi—seperti infrastruktur teknologi yang belum memadai, masalah keamanan data, dan kurangnya keterampilan analisis—perlu diatasi agar manfaatnya dapat dimaksimalkan. Oleh karena itu, investasi dalam pelatihan karyawan dan dukungan manajemen terhadap perubahan sangat penting untuk memastikan keberhasilan penerapan sistem informasi.

Secara keseluruhan, evaluasi berkelanjutan terhadap penggunaan sistem informasi sangat diperlukan untuk mengidentifikasi area perbaikan dan memastikan bahwa sistem tersebut berfungsi sesuai dengan tujuan strategis organisasi. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan bagi perusahaan dalam merancang strategi implementasi sistem informasi yang lebih efektif dan berkelanjutan di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2002). Metodologi Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta.
- Abdurrahman, M. M. (2011). Panduan Praktis Memahami Penelitian. Bandung: Cv. Pustaka Setia.

- Apriyanti, E., Siti, N., & Rahardjo, S. (2014). Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Berdasarkan Metode PIECES Di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Cilacap Tahun 2014. *Jurnal Kesmasindo*, 7, 179–190.
- Davis, G. B. (1988). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Pustaka Binaman Presindo.
- Tullah, R., & Hanafri, M. I. (2014). Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Pada Politeknik Lp3i Jakarta Dengan Metode PIECES. *Jurnal Sisfotek Global*, 4(1), 22–28.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan R&D*. Bandung: Cv. Alfabeta.
- Suryalena. (2013). Enterprise Resource Planning (ERP) Sebagai Tulang Punggung Bisnis Masa Kini. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 3, 145–154.
- Wicaksono, A., Mulyo, H. H., & Riantono, I. E. (2015). Analisis Dampak Penerapan Sistem ERP Terhadap Kinerja Pengguna. *Binus Business Review*, 6(9), 25–34.