

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/264422149>

# Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi

Book · January 2014

DOI: 10.13140/2.1.2637.6328

---

CITATIONS

294

READS

120,934

1 author:



Abdul Kadir

56 PUBLICATIONS 1,145 CITATIONS

SEE PROFILE



# Pengenalan Sistem Informasi

## Edisi Revisi

Gambaran Umum Sistem Informasi dan Teknologi Informasi, Sistem Informasi dan Keunggulan Kompetitif, Konsep Dasar Informasi, Konsep Dasar Sistem dan Sistem Informasi, Komponen Sistem Informasi, Jenis Sistem Informasi, Perangkat Keras, Perangkat Lunak, Basis Data, Komunikasi Data dan Jaringan Komputer, Internet dan Aplikasi Web, Pengembangan dan Pengadaan Sistem Informasi, Etika dan Keamanan dalam Sistem Informasi, Keselarasan Strategi Sistem Informasi/Teknologi Informasi dan Strategi Bisnis, Perencanaan Sistem Informasi

Abdul Kadir

**Edisi Revisi**

# **Pengenalan Sistem Informasi**

**Abdul Kadir**

**Penerbit ANDI Yogyakarta**

**Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi**

Oleh: Abdul Kadir

Hak Cipta © 2014 pada Penulis

Editor : Dewi H

Setting : Alek

Desain Cover : Bowo

Korektor : Ariata

Hak Cipta dilindungi undang-undang.

Dilarang memperbanyak atau memindahkan sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apapun, baik secara elektronis maupun mekanis, termasuk memfotocopy, merekam atau dengan sistem penyimpanan lainnya, tanpa izin tertulis dari Penulis.

Penerbit CV. ANDI OFFSET (Penerbit ANDI)

Jl. Beo 38-40, Telp. (0274) 561881 (Hunting), Fax. (0274) 588282 Yogyakarta 55281

Percetakan: ANDI OFFSET

Jl. Beo 38-40, Telp. (0274) 561881 (Hunting), Fax. (0274) 588282 Yogyakarta 55281

**Perpustakaan Nasional: Katalog dalam Terbitan (KDT)**

**Kadir, Abdul**

**Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi**

**Abdul Kadir; – Ed. II . – Yogyakarta: ANDI,**

**23    22    21    20    19    18    17    16    15    14**

**xviii + 442 hlm. ; 20 x 28 Cm.**

**10    9    8    7    6    5    4    3    2    1**

**ISBN: 978 – 979 – 29 – 2158 – 8**

**I. Judul**

**1. Information Systems**

**DDC'21 : 658.403.801.1**



## Kata Pengantar

### Edisi Revisi

---

Peranan sistem informasi dalam suatu organisasi tidak diragukan lagi. Dukungannya dapat membuat sebuah perusahaan memiliki keunggulan kompetitif, yang berarti bahwa suatu perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan lain dengan mempergunakan sistem informasi. Keberadaan sistem informasi tidak hanya bermanfaat bagi perusahaan, tetapi juga bagi nasabah atau konsumen. Sebagai contoh, berkat sistem informasi para nasabah bank dengan mudah dapat mengambil uang di mesin-mesin ATM, memperoleh informasi saldo tabungan atau melakukan transfer melalui telepon, dan bahkan melakukan pemesanan barang melalui Internet.

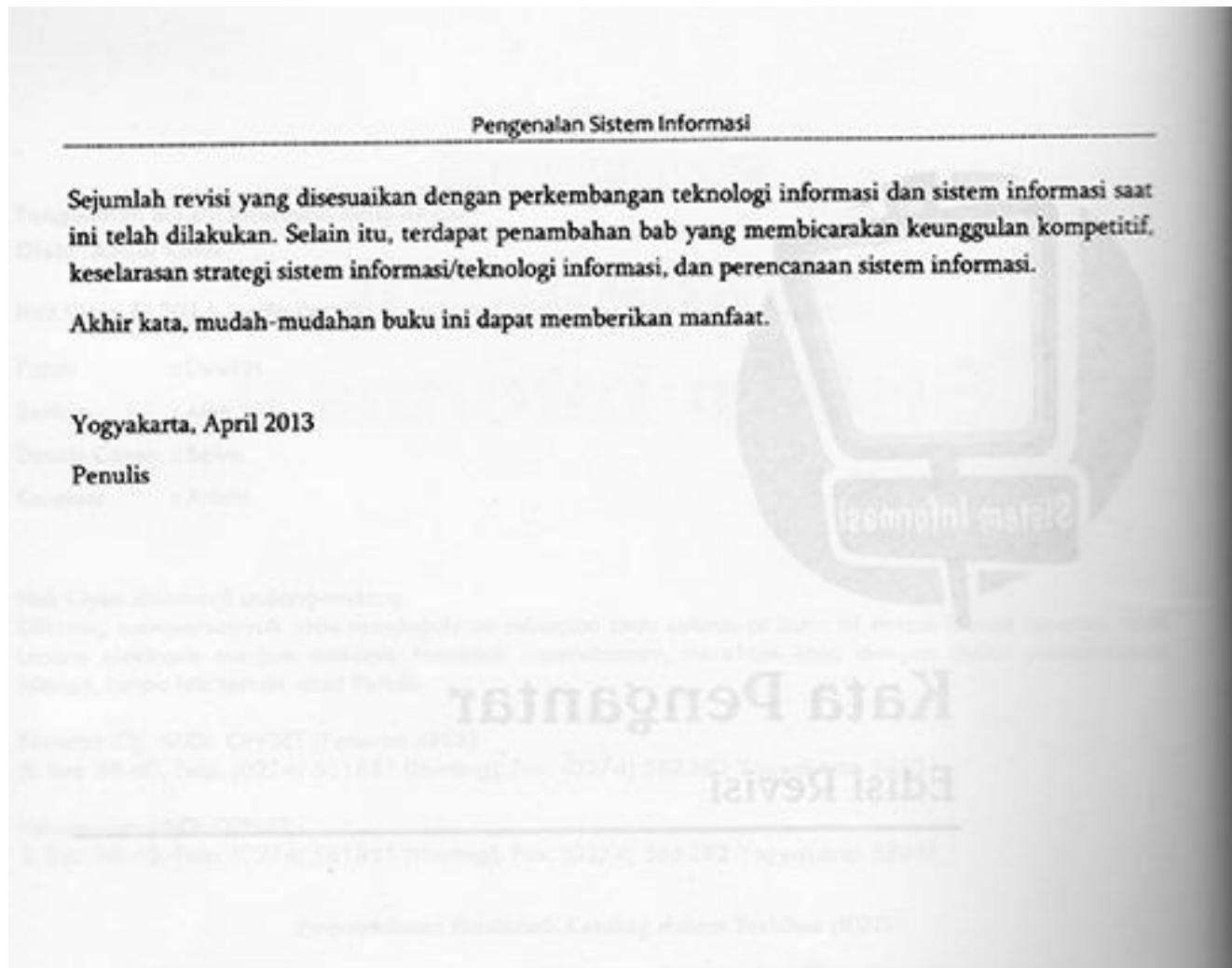
Berkaitan dengan peranan sistem informasi yang sangat bermanfaat bagi siapa saja itulah buku ini diwujudkan. Tujuannya adalah untuk memberikan gambaran sistem informasi lebih jauh, yang mencakup pengertian sistem informasi itu sendiri, komponen-komponen yang menyusun sistem informasi, macam-macam sistem informasi, teknologi informasi yang mendukungnya, hingga bagaimana sistem informasi dikembangkan. Oleh karena itu, buku ini dapat digunakan sebagai bahan untuk belajar mandiri mengenai sistem informasi bagi para calon peminat bidang sistem dan teknologi informasi ataupun sebagai buku pembantu untuk kuliah Sistem Informasi atau Sistem Informasi Manajemen pada jurusan-jurusan seperti Teknik Informatika, Manajemen Informatika, dan Sistem Informasi.

Sejumlah revisi yang disesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi dan sistem informasi saat ini telah dilakukan. Selain itu, terdapat penambahan bab yang membicarakan keunggulan kompetitif, keselarasan strategi sistem informasi/teknologi informasi, dan perencanaan sistem informasi.

Akhir kata, mudah-mudahan buku ini dapat memberikan manfaat.

Yogyakarta, April 2013

Penulis





## Daftar Isi

---

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI .....	v
BAB 1 GAMBARAN UMUM SISTEM INFORMASI DAN TEKNOLOGI INFORMASI .....	1
1.1 Pendahuluan .....	1
1.2 Gambaran Sistem Informasi .....	1
1.3 Pengertian Sistem Informasi .....	8
1.4 Teknologi Informasi .....	10
1.4.1 Definisi Teknologi Informasi .....	10
1.4.2 Lingkup Teknologi Informasi .....	11
1.4.3 Peranan Teknologi Informasi .....	12
1.4.4 Kecenderungan Teknologi Informasi Terhadap Sistem Informasi .....	16
1.5 Kata-Kunci .....	18
1.6 Soal .....	18
BAB 2 SISTEM INFORMASI DAN KEUNGGULAN KOMPETITIF .....	21
2.1 Pendahuluan .....	21
2.2 Posisi Teknologi Informasi terhadap Sistem Informasi .....	21
2.3 Aplikasi Sistem Informasi .....	22

Pengenalan Sistem Informasi

2.4 Peranan Sistem Informasi .....	26
2.5 Keunggulan Kompetitif Melalui Sistem Informasi/Teknologi Informasi .....	29
2.6 Tantangan Keunggulan Kompetitif.....	36
2.7 Kata-Kunci .....	39
2.8 Soal .....	40
<b>BAB 3 KONSEP DASAR INFORMASI.....</b>	<b>41</b>
3.1 Pendahuluan .....	41
3.2 Lingkungan Informasi .....	41
3.3 Data, Informasi, dan Pengetahuan.....	43
3.3.1 Data.....	43
3.3.2 Informasi .....	45
3.3.3 Pengetahuan.....	47
3.4 Hierarki Data .....	49
3.5 Karakteristik Data dan Informasi.....	50
3.5.1 Tipe Data .....	51
3.5.2 Akurasi dan Presisi .....	52
3.5.3 Usia dan Rentang Waktu.....	53
3.5.4 Tingkat Keringkasan dan Kelengkapan .....	54
3.5.5 Kemudahan Akses.....	55
3.5.6 Sumber.....	55
3.5.7 Relevansi dan Nilai .....	56
3.5.8 Kualitas Informasi .....	56
3.6 Informasi untuk Manajemen.....	57
3.7 Kata-Kunci .....	59
3.8 Soal .....	59
<b>BAB 4 KONSEP DASAR SISTEM DAN SISTEM INFORMASI.....</b>	<b>61</b>
4.1 Pendahuluan .....	61
4.2 Sistem dan Subsistem.....	61
4.2.1 Elemen Sistem.....	62
4.2.2 Subsistem dan Supersistem.....	66
4.3 Antarmuka Subsistem.....	67
4.4 Sistem Antarorganisasi .....	69
4.5 Kata-Kunci .....	70
4.6 Soal .....	70

Daftar Isi

---

<b>BAB 5 KOMPONEN SISTEM INFORMASI</b>	<b>71</b>
5.1 Pendahuluan	71
5.2 Komponen Sistem Informasi	71
5.3 Arsitektur Informasi	73
5.3.1 Arsitektur Tersentralisasi	75
5.3.2 Arsitektur Desentralisasi	76
5.3.3 Arsitektur Client/Server	79
5.4 Personil dalam Pengembangan dan Operasi Sistem Informasi	81
5.5.1 Organisasi Teknologi Informasi	81
5.5.2 Tugas Personil Teknologi Informasi	83
5.5.3 Komputasi Pemakai Akhir	84
5.5 Kata-Kunci	87
5.6 Soal	87
<b>BAB 6 JENIS SISTEM INFORMASI</b>	<b>89</b>
6.1 Pendahuluan	89
6.2 Klasifikasi Sistem Informasi	89
6.3 Sistem Informasi Menurut Level Organisasi	90
6.4 Sistem Informasi Fungsional	91
6.4.1 Sistem Informasi Akuntansi	93
6.4.2 Sistem Informasi Keuangan	94
6.4.3 Sistem Informasi Manufaktur	95
6.4.4 Sistem Informasi Pemasaran	98
6.4.5 Sistem Informasi Sumber Daya Manusia	99
6.5 Sistem Informasi Berdasarkan Dukungan yang Tersedia	100
6.6.1 Sistem Pemrosesan Transaksi	102
6.6.2 Sistem Informasi Manajemen	106
6.6.3 Sistem Otomasi Perkantoran	107
6.6.4 Sistem Pendukung Keputusan	108
6.6.5 Sistem Informasi Eksekutif	111
6.6.6 Sistem Pendukung Kelompok	114
6.6.7 Sistem Pendukung Cerdas	116
6.6 Klasifikasi Menurut Aktivitas Manajemen	120
6.6.1 Sistem Manajemen Pengetahuan	120
6.6.2 Sistem Informasi Operasional	120

Pengenalan Sistem Informasi

---

6.6.3 Sistem Informasi Manajerial.....	120
6.6.4 Sistem Informasi Strategik.....	121
6.7 Klasifikasi Menurut Arsitektur Sistem .....	121
6.8 Sistem Informasi Geografis.....	121
6.9 Sistem ERP.....	123
6.10 Supply Chain Management.....	125
6.11 Customer Relationship Management.....	126
6.12 Kata-Kunci.....	129
6.13 Soal .....	130
<b>BAB 7 PERANGKAT KERAS.....</b>	<b>133</b>
7.1 Pendahuluan .....	133
7.2 Mengenal Satuan Dalam Sistem Komputer .....	133
7.2.1 Bit, Byte, dll.....	134
7.2.2 Satuan Waktu.....	135
7.2.3 Satuan Frekuensi.....	136
7.3 Sistem Komputer .....	136
7.3.1 Bus .....	137
7.3.2 CPU.....	137
7.3.3 Memori Utama.....	142
7.3.4 Peranti Masukan .....	144
7.3.5 Peranti Keluaran .....	157
7.3.6 Peranti Pengingat Sekunder.....	161
7.4 Evolusi Komputer .....	167
7.4.1 Generasi Pertama.....	168
7.4.2 Generasi Kedua .....	169
7.4.3 Generasi Ketiga .....	170
7.4.4 Komputer Generasi Keempat .....	170
7.4.5 Generasi Kelima .....	171
7.5 Ragam Komputer .....	171
7.5.1 Superkomputer.....	172
7.5.2 Mainframe.....	173
7.5.3 Minikomputer .....	174
7.5.4 Workstation .....	174
7.5.5 Mikrokomputer.....	174

Daftar Isi

---

7.6 Kata-Kunci .....	175
7.7 Soal .....	177
<b>BAB 8 PERANGKAT LUNAK .....</b>	<b>179</b>
8.1 Pendahuluan .....	179
8.2 Pengelompokan Perangkat Lunak .....	179
8.3 Berbagai Perangkat Lunak .....	181
8.3.1 Spreadsheet .....	181
8.3.2 Word Processor .....	182
8.3.3 Program Presentasi .....	183
8.3.4 Image processing .....	183
8.3.5 Surat Elektronik .....	184
8.3.6 Groupware .....	184
8.3.7 DBMS .....	185
8.3.8 Personal Information Manager .....	185
8.3.9 Web Browser .....	186
8.3.10 Software Suite dan Paket Terintegrasi .....	186
8.3.11 Perangkat Lunak Multimedia .....	187
8.3.12 Sistem Operasi .....	188
8.3.13 Utilitas .....	191
8.4 Bahasa Pemrograman .....	192
8.4.1 Evolusi Bahasa Pemrograman .....	192
8.4.2 Berbagai Bahasa Pemrograman .....	199
8.5 Kecenderungan Pemrograman Masa Sekarang .....	203
8.5.1 Pemrograman Terstruktur .....	203
8.5.2 Pemrograman Berorientasi Objek .....	204
8.5.3 Pemrograman Visual .....	207
8.5.4 Pemrograman Berbasis Blok .....	209
8.6 Perangkat Lunak Menurut Biaya .....	209
8.6.1 Perangkat Lunak Komersial .....	210
8.6.2 Shareware .....	210
8.6.3 Freeware .....	210
8.6.4 Open Source Software .....	210
8.6.5 Sumber Shareware, Freeware, dan Open Source .....	212
8.7 Kata-Kunci .....	213
8.8 Soal .....	214

---

<b>BAB 9 BASIS DATA.....</b>	<b>215</b>
9.1 Pendahuluan .....	215
9.2 Manajemen Berkas .....	215
9.3 Basis Data dan DBMS .....	218
9.4 Komponen Lingkungan Basis Data.....	221
9.4.1 Perangkat Keras .....	222
9.4.2 Perangkat Lunak .....	222
9.4.3 Data .....	222
9.4.4 Prosedur .....	222
9.4.5 Orang .....	222
9.5 Arsitektur Basis Data .....	223
9.6 Bahasa Basis Data .....	226
9.6.1 Bahasa Definisi Data (DDL) .....	226
9.6.2 Bahasa Manipulasi Data (DML) .....	227
9.7 Model Basis Data .....	229
9.7.1 Model Data Relasional .....	230
9.7.2 Model Data Hierarkis .....	232
9.7.3 Model Data Jaringan .....	233
9.7.4 Model Data Berbasis Objek .....	234
9.8 Data Warehouse dan Data Mart .....	235
9.9 OLAP .....	238
9.10 Data Mining .....	240
9.11 Intelijen Bisnis .....	241
9.12 SQL .....	242
9.12.1 Pernyataan SELECT .....	243
9.12.2 Pemakaian Klausula WHERE .....	243
9.12.3 Menampilkan Kolom Tertentu .....	245
9.12.4 Penggunaan IS NULL .....	246
9.12.5 Memperoleh Data yang Unik .....	246
9.12.6 Penggunaan Operator AND .....	246
9.12.7 Penggunaan Operator OR .....	247
9.12.8 Penggunaan Operator NOT .....	247
9.12.9 Pemakaian Operator BETWEEN dan NOT BETWEEN .....	248
9.12.10 Pemakaian Operator IN dan NOT IN .....	248
9.12.11 Pemakaian Operator LIKE dan NOT LIKE .....	249
9.12.12 Pengurutan Data dengan ORDER BY .....	250

Daftar Isi

---

9.12.13 Query dengan Beberapa Tabel.....	251
9.12.14 Pengelompokan dengan Klausula GROUP BY.....	251
9.12.15 Pemakaian Klausula HAVING .....	251
9.12.16 Mengenal Fungsi Agregat .....	253
9.12.17 Membuat Field Perhitungan.....	255
9.12.18 Memberi Nama Terhadap Field .....	255
9.13 Sistem Basis Data Terdistribusi .....	256
9.14 Kata-Kunci .....	257
9.15 Soal .....	257
<b>BAB 10 KOMUNIKASI DATA DAN JARINGAN KOMPUTER .....</b>	<b>259</b>
10.1 Pendahuluan.....	259
10.2 Dasar Telekomunikasi dan Komunikasi Data .....	259
10.2.1 Sistem Komunikasi Data.....	261
10.2.2 Macam Isyarat.....	261
10.2.3 Prosesor Komunikasi .....	263
10.2.4 Kanal .....	264
10.2.5 Laju Data .....	265
10.2.6 Spektrum dan Lebar-jalur .....	266
10.2.7 Gangguan .....	269
10.2.8 Arah Transmisi .....	272
10.2.9 Mode Transmisi .....	274
10.3 Media Transmisi .....	276
10.3.1 Media Berkabel .....	277
10.3.2 Media Tidak Berkabel .....	283
10.4 Pengertian Jaringan Komputer .....	288
10.5 Jaringan Menurut Rentang Geografis .....	289
10.5.1 Local Area Network (LAN).....	289
10.5.2 Metropolitan Area Network (MAN) .....	289
10.5.3 Wide Area Network (WAN).....	290
10.6 Kepemilikan Jaringan .....	290
10.6.1 Jaringan Privat .....	291
10.6.2 Jaringan Publik .....	291
10.6.3 Value-Added Network (VAN) .....	291
10.6.4 Virtual Private Network (VPN).....	292
10.7 Topologi Jaringan .....	292

Pengenalan Sistem Informasi

10.7.1 Topologi Bus .....	293
10.7.2 Topologi Cincin (Ring) .....	293
10.7.3 Topologi Bintang (Star) .....	294
10.8 Protokol Komunikasi.....	295
10.9 Penyaklaran dalam Jaringan .....	296
10.9.1 Penyaklaran Rangkaian (Circuit Switching).....	296
10.9.2 Penyaklaran Paket (Packet Switching) .....	297
10.9.3 Penyaklaran Paket Cepat (Fast Packet Switching) .....	297
10.10 Interkoneksi Antarjaringan.....	298
10.10.1 Repeater .....	298
10.10.2 Bridge .....	299
10.10.3 Router.....	300
10.10.4 Gateway .....	300
10.10.5 Brouter .....	301
10.11 PBX.....	301
10.12 Berbagai Penerapan Jaringan .....	301
10.13 Kata-Kunci.....	302
10.14 Soal .....	303
<b>BAB 11 INTERNET DAN APLIKASI WEB.....</b>	<b>305</b>
11.1 Pendahuluan .....	305
11.2 Sekilas tentang Internet .....	306
11.3 Sumber Daya Internet .....	309
11.3.1 Surat Elektronik.....	310
11.3.2 World-Wide Web .....	310
11.4 Intranet .....	312
11.5 Extranet.....	313
11.6 e-Business.....	314
11.7 e-Commerce .....	315
11.7.1 Business-to-Business (B2B) .....	315
11.7.2 Business-to-Consumer (B2C) .....	316
11.7.3 Consumer-to-Consumer (C2C) .....	317
11.7.4 Consumer-to-Business (C2B) .....	318
11.8 E-Intermediary .....	318
11.8.1 Penjual Bersindikat.....	319
11.8.2 Agen Pembelanjaan.....	319

Daftar Isi

---

11.8.3 Perantara Bisnis-ke-Bisnis .....	319
11.9 Model Bisnis e-Commerce .....	320
11.9.1 E-retailing .....	320
11.9.2 Perantara Transaksi .....	321
11.9.3 Penyedia Pasar .....	321
11.9.4 Penyedia Konten .....	322
11.9.5 Penyedia Komunitas .....	322
11.9.6 Portal .....	323
11.9.7 Penyedia Layanan .....	323
11.9.8 Afiliasi .....	324
11.10 e-Government .....	324
11.10.1 Kategori Aplikasi e-Government .....	325
11.10.2 Tahapan e-Government .....	326
11.11 Sisi Teknis Aplikasi Web .....	327
11.12 Teknologi Web .....	330
11.12.1 Teknologi Web pada Sisi Klien .....	330
11.12.2 Teknologi Web di Sisi Server .....	333
11.13 Komputasi Awan .....	334
11.14 Virtualisasi .....	337
11.15 Komputasi Grid .....	339
11.16 Komputasi Hijau .....	339
11.17 Kata-Kunci .....	340
11.18 Soal .....	341
<b>BAB 12 PENGEMBANGAN DAN PENGADAAN SISTEM INFORMASI.....</b>	<b>343</b>
12.1 Pendahuluan .....	343
12.2 Daur Hidup Pengembangan Sistem .....	343
12.2.1 Analisis Sistem .....	345
12.2.2 Desain Sistem .....	349
12.2.3 Implementasi Sistem .....	352
12.2.4 Operasi dan Pemeliharaan .....	356
12.3 Prototipe .....	357
12.4 Penggunaan Perangkat CASE .....	359
12.5 Metode-Metode Agile .....	362
12.6 User Application Development .....	364
12.7 Pengadaan Sistem Informasi .....	365

Pengenalan Sistem Informasi

12.7.1	Membuat Sendiri .....	365
12.7.2	Membeli Perangkat Lunak Paket .....	365
12.7.3	Melakukan Outsourcing .....	368
12.8	Application Service Provider (ASP) .....	369
12.9	Kata-Kunci .....	370
12.10	Soal .....	371
<b>BAB 13 ETIKA DAN KEAMANAN DALAM SISTEM INFORMASI .....</b>		<b>373</b>
13.1	Pendahuluan .....	373
13.2	Etika dalam Sistem Informasi .....	373
13.2.1	Privasi .....	374
13.2.2	Akurasi .....	375
13.2.3	Properti .....	375
13.2.4	Akses .....	376
13.3	Masalah Keamanan dalam Sistem Informasi .....	377
13.4	Pengendalian Sistem Informasi .....	383
13.4.1	Kontrol Administratif .....	384
13.4.2	Kontrol terhadap Pengembangan dan Pemeliharaan Sistem .....	384
13.4.3	Kontrol Operasi .....	385
13.4.4	Perlindungan Fisik terhadap Pusat Data .....	386
13.4.5	Kontrol Perangkat Keras .....	386
13.4.6	Kontrol Akses terhadap Sistem Komputer .....	387
13.4.7	Kontrol terhadap Akses Informasi .....	387
13.4.8	Kontrol terhadap Bencana .....	390
13.4.9	Kontrol terhadap Perlindungan Terakhir .....	390
13.4.10	Kontrol Aplikasi .....	391
13.5	Kata-Kunci .....	392
13.6	Soal .....	393
<b>BAB 14 KESELARASAN STRATEGI SISTEM INFORMASI/TEKNOLOGI INFORMASI DAN STRATEGI BISNIS .....</b>		<b>395</b>
14.1	Pendahuluan .....	395
14.2	Strategi Bisnis, dari Visi Menuju Tindakan .....	395
14.3	Strategi SI/TI .....	397
14.4	Penyelarasan Strategi SI/TI terhadap Strategi Bisnis .....	397
14.5	Model Keselarasan Strategik .....	400
14.6	Ada Kesuksesan, Ada Kegagalan .....	406

Daftar Isi

---

14.7 Kata-Kunci.....	411
14.8 Soal.....	411
<b>BAB 15 PERENCANAAN SISTEM INFORMASI.....</b>	<b>413</b>
15.1 Pendahuluan.....	413
15.2 Perencanaan Sistem Informasi.....	413
15.3 Identifikasi Kebutuhan Sistem Informasi.....	416
15.3.1 Analisis SWOT .....	416
15.3.2 Analisis Kekuatan Kompetitif.....	418
15.3.3 Analisis CSF .....	420
15.3.4 Analisis Rantai Nilai.....	421
15.4 Evaluasi Sistem Informasi .....	423
15.5 Dewan Pengarah.....	425
15.6 Kata Kunci.....	425
15.7 Soal.....	425
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>427</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>433</b>
<b>INDEKS.....</b>	<b>439</b>



# Gambaran Umum Sistem Informasi dan Teknologi Informasi

---

## 1.1 PENDAHULUAN

Bab ini mengawali pembicaraan sistem informasi dengan memberikan gambaran sejumlah contoh sistem informasi dan kemudian membahas definisi sistem informasi, serta berbagai alasan tentang pemakaian sistem informasi. Selain itu, bab ini juga memberikan pengertian teknologi informasi dan posisinya dalam sistem informasi. Dengan berakhirnya bab ini, pembaca diharapkan dapat memahami pengertian sistem informasi dan teknologi informasi.

## 1.2 GAMBARAN SISTEM INFORMASI

Banyak aktivitas manusia yang berhubungan dengan sistem informasi. Tidak hanya di negara-negara maju, di Indonesia pun sistem informasi telah banyak diterapkan di mana-mana; di kantor, di pasar swalayan, hingga di bandara, dan bahkan di rumah ketika pemakai bercengkerama dengan dunia Internet atau melalui ponsel. Entah disadari atau tidak, sistem informasi telah banyak membantu manusia.

Berikut adalah beberapa contoh sistem informasi.

- Sistem reservasi pesawat terbang digunakan dalam biro perjalanan untuk melayani pemesanan/pembelian tiket maupun yang bersifat *online*. Gambar 1.1 memperlihatkan contoh sistem seperti itu. Dengan menggunakan aplikasi web, orang yang akan bepergian dengan pesawat terbang dapat membeli tiket ke situs maskapai penerbangan secara langsung.



Gambar 1.1 Sistem pemesanan tiket pesawat terbang dapat dilakukan dengan mudah melalui Internet

- Sistem untuk menangani penjualan kredit kendaraan bermotor sehingga dapat digunakan untuk memantau piutang para pelanggan. Sistem seperti ini mempermudah petugas di dalam melayani pembayaran para pelanggan.
- Sistem biometrik dapat mencegah orang yang tidak berwenang memasuki fasilitas-fasilitas rahasia atau mengakses informasi yang bersifat rahasia, dengan cara menganalisis sidik jari atau retina mata. Saat ini, pembaca sidik jari biasa digunakan sebagai bagian sistem presensi karyawan.



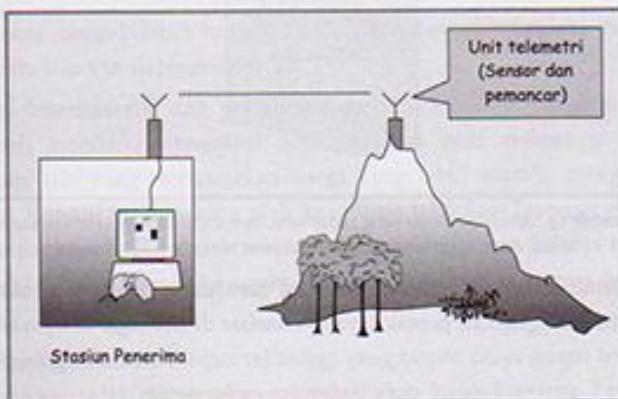
Gambar 1.2 Sistem biometrik yang mengenali sidik jari

- Sistem *point-of-sale* / POS (Gambar 1.3) yang diterapkan pada kebanyakan pasar swalayan dengan dukungan pembaca *barcode* ditujukan untuk mempercepat layanan kepada pelanggan dan memungkinkan persediaan barang bisa diketahui oleh petugas dengan cepat.



Gambar 1.3 Sistem POS mempercepat pemasukan data barang yang dibeli oleh pengunjung sehingga bisa mengurangi antrian panjang

- Sistem telemetri atau pemantauan jarak jauh dapat membaca data melalui gelombang radio. Sistem seperti ini misalnya untuk mendapatkan suhu lingkungan pada gunung berapi atau memantau getaran pilar jembatan rel kereta api. Sistem seperti ini dapat segera melaporkan kejadian-kejadian yang tidak normal.

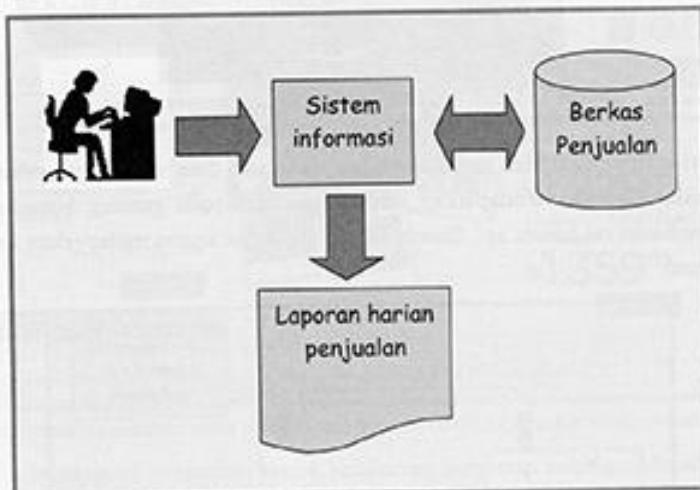


Gambar 1.4 Sistem telemetri memungkinkan pemantauan data dari jarak jauh

- Sistem berbasiskan kartu cerdas (*smart card*) dapat digunakan oleh juru medis untuk mengetahui riwayat penyakit pasien yang datang ke rumah sakit karena di dalam kartu tersebut terekam data-data mengenai pasien. Di Indonesia, aplikasi yang umum untuk kartu cerdas adalah untuk kartu telepon.
- Sistem yang dipasang pada tempat-tempat publik (yang disebut sistem kios) memungkinkan seseorang mendapatkan informasi seperti toko, hotel, tempat pariwisata, pertokoan, dan lain-lain.
- Sistem layanan akademis berbasis web memungkinkan mahasiswa memperoleh data akademis atau bahkan dapat mendaftarkan matakuliah-matakuliah yang diambil pada semester baru.
- Sistem pertukaran data elektronik (*Electronic Data Interchange* atau EDI) memungkinkan pertukaran dokumen antarperusahaan secara elektronis dan data yang terkandung dalam dokumen dapat diproses secara langsung oleh komputer.

- *e-Government* atau sistem informasi layanan pemerintah yang berbasis Internet memberikan informasi yang berguna bagi warga maupun pebisnis yang ingin melakukan investasi di suatu daerah.

Sistem informasi tidak harus selalu berbentuk kompleks. Gambar 1.5 memperlihatkan suatu sistem informasi yang sangat sederhana. Sistem tersebut hanya digunakan untuk mencatat transaksi penjualan dan melibatkan satu orang saja. Melalui sebuah komputer, pemakai memasukkan data penjualan dan saat setelah toko ditutup, laporan harian penjualan dicetak. Selanjutnya, laporan digunakan untuk melakukan analisis tentang barang-barang yang laku, yang berguna untuk pengambilan keputusan pembelian barang.



Gambar 1.5 Sistem informasi yang sederhana, hanya melibatkan satu komputer tetapi dapat memberikan informasi yang berguna bagi pemakai

Dalam bentuk yang lebih kompleks, sistem informasi melibatkan banyak pemakai dan memerlukan sarana jaringan yang memungkinkan pemakai yang tersebar di berbagai tempat yang berjauhan dapat berbagi informasi.

Hal-hal yang bisa dikerjakan oleh sistem informasi tentu saja terkait dengan kemampuan yang dapat dilakukannya, sebagaimana terlihat di Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Kemampuan utama sistem informasi (Turban, McLean, dan Wetherbe, 1999)

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melaksanakan komputasi numerik, bervolume besar, dengan kecepatan tinggi</li> <li>• Menyediakan komunikasi dalam organisasi atau antarorganisasi yang murah, akurat, dan cepat</li> <li>• Menyimpan informasi dalam jumlah yang sangat besar dalam ruang yang kecil tetapi mudah diakses</li> <li>• Memungkinkan pengaksesan informasi yang sangat banyak di seluruh dunia dengan cepat dan murah</li> <li>• Meningkatkan efektivitas dan efisiensi orang-orang yang bekerja dalam kelompok dalam suatu tempat atau pada beberapa lokasi</li> <li>• Menyajikan informasi dengan jelas yang menggugah pikiran manusia</li> </ul> |
|--|

### Gambaran Umum Sistem Informasi dan Teknologi Informasi

- Mengotomatisasi proses-proses bisnis yang semiotomatis dan tugas-tugas yang dikerjakan secara manual
- Mempercepat pengetikan dan penyuntingan
- Melaksanakan hal-hal di atas jauh lebih murah daripada kalau dikerjakan secara manual

Kemampuan-kemampuan tersebut mendukung sasaran bisnis yang mencakup:

- peningkatan produktivitas,
- pengurangan biaya,
- peningkatan pengambilan keputusan,
- peningkatan layanan ke pelanggan, dan
- pengembangan aplikasi-aplikasi strategis yang baru.

Sistem informasi memberikan nilai tambah terhadap proses, produksi, kualitas, manajemen, pengambilan keputusan dan pemecahan masalah, serta keunggulan kompetitif yang tentu saja sangat berguna bagi kegiatan bisnis (Kroenke, 1992). Peningkatan penggunaan sistem informasi juga tidak terlepas dari perhatian manajemen dalam perusahaan terhadap betapa pentingnya manajemen informasi. McLeod (1998) mengemukakan dua alasan. Pertama, kegiatan bisnis menjadi semakin rumit. Kedua, komputer telah mencapai kemampuan yang semakin baik.

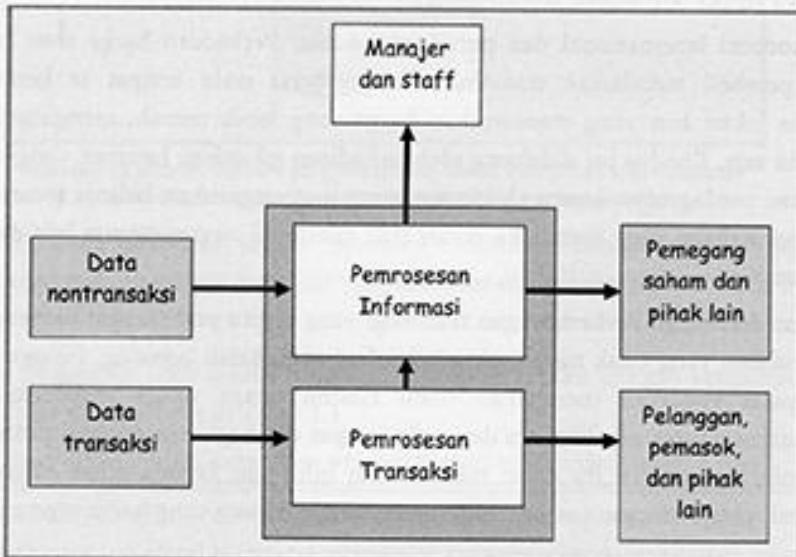
Bisnis pada masa sekarang menjadi lebih rumit dibandingkan dengan masa lalu. Beberapa faktor yang mempengaruhinya antara lain adalah seperti berikut.

- Pengaruh ekonomi internasional dan persaingan dunia. Perbedaan harga atau kurs mata uang mendorong pembeli melakukan transaksi tidak terbatas pada tempat ia berada tetapi juga merambah ke lokasi lain yang menawarkan harga yang lebih murah, mengingat produk dapat dibeli di mana saja. Kondisi ini didukung oleh kehadiran teknologi Internet yang menawarkan *e-commerce* atau perdagangan secara elektronik, yang memungkinkan belanja secara *online*. Selain itu, banyak perusahaan yang membuka *outlet* atau cabang di negara-negara lain dan memberikan harga yang bersaing.
- Perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi yang begitu pesat sangat berpengaruh terhadap bisnis. Perusahaan yang tidak menerapkan teknologi akan kalah bersaing. Penggunaan komputer pada pasar-pasar swalayan merupakan suatu contoh upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, karena proses pembayaran dapat dipercepat sehingga mengurangi proses antre. Selain itu, sistem informasi seperti itu dapat memberikan informasi kepada pihak manajemen tentang produk-produk yang laris atau peringatan tentang barang-barang yang harus segera dipesan.
- Batas waktu yang semakin singkat. Dengan kemajuan teknologi, kegiatan bisnis menuntut waktu yang semakin singkat. Jika suatu kegiatan bisnis dilakukan dengan waktu yang lama, pelanggan atau mitra bisnis akan merasa tidak puas dan bisa jadi akan berpindah ke yang lain.
- Kendala sosial. Dampak terhadap lingkungan atau masyarakat merupakan suatu pokok masalah yang harus benar-benar diperhatikan. Oleh karena itu, bisnis tidak semata-mata didasarkan atas faktor-faktor ekonomi, melainkan juga perlu mempertimbangkan biaya sosial.

Kemampuan komputer yang meningkat merupakan suatu pendorong untuk memanfaatkan teknologi ini untuk mendukung kegiatan bisnis. Hal-hal yang dahulu tidak mungkin dilakukan karena kecepatan proses yang relatif lambat menjadi mungkin seiring dengan peningkatan kecepatan proses oleh komputer.

Harga komputer dan peranti pendukungnya yang cenderung turun membuat komputer menjadi barang yang umum ditemukan dalam perkantoran maupun rumah-rumah. Penurunan harga paling tidak 20% per tahun (Alter, 1992). Dengan tingkat penurunan seperti ini, harga komputer sebesar \$100 pada tahun 1960 menjadi \$10,74 pada tahun 1970, \$1,12 pada tahun 1980, dan \$0,12 pada tahun 1990. Pada beberapa bidang, tingkat perkembangan mencapai 40% hingga 70% per tahun. Bayangkan saja bahwa pada tahun 1984 masih banyak beredar komputer yang memiliki memori (RAM) 32 kilobyte, sedangkan pada tahun 2002, RAM komputer umumnya berukuran sekitar 64 megabyte hingga 256 megabyte (satu megabyte = 1024 kilobyte). Di tahun 2013, banyak *netbook* dengan memori di atas satu gigabyte (satu gigabyte = 1024 megabyte).

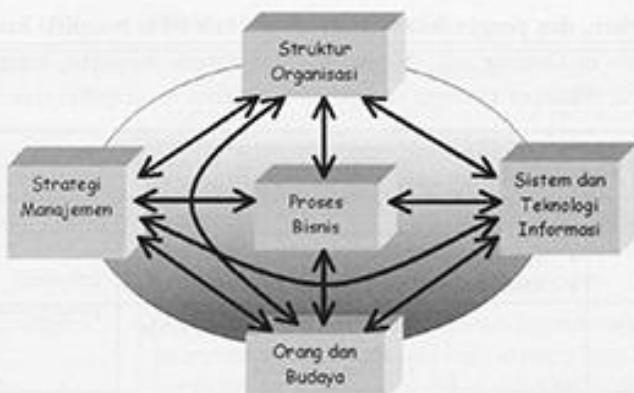
Dengan kemampuannya yang memudahkan pengaksesan informasi, komputer menjadi sangat berguna bagi siapa saja, tidak terbatas pada manajer atau staf dalam suatu organisasi, tetapi juga bagi para pelanggan yang ikut menikmati hasilnya. Gambar 1.6 memperlihatkan gambaran pemakai pemrosesan informasi maupun transaksi. Di gambar tersebut, data yang diproses bisa berupa data nontransaksi maupun data transaksi. Contoh data transaksi adalah data pemesanan barang dan data penjualan barang. Contoh data nontransaksi adalah memo.



Gambar 1.6 Sistem informasi berhubungan dengan berbagai pemakai

Tidaklah mengherankan jika perusahaan-perusahaan bisnis masa kini melibatkan komponen perilaku dan teknologi yang berinteraksi di dalam lingkungan sosioteknologi (O'Brien, 1996). Gambar 1.7 memperlihatkan keadaan ini.

Gambaran Umum Sistem Informasi dan Teknologi Informasi



Gambar 1.7 Sistem Informasi dan teknologi Informasi mempunyai interaksi terhadap komponen-komponen penting di perusahaan

Dalam hal ini, kelima komponen tersebut berinteraksi dan saling mempengaruhi. Sebagai contoh, penerapan sistem dan teknologi informasi bisa mempengaruhi orang dan budaya di organisasi. Penerapan aplikasi pengolah kata membuat orang tidak lagi menggunakan mesin ketik. Penerapan surat elektronik membuat pengumuman ke karyawan tidak lagi menggunakan kertas. Perubahan strategi manajemen mempengaruhi struktur organisasi, proses bisnis, orang dan budaya, serta sistem dan teknologi informasi yang digunakan untuk mendukung strategi. Itulah sebabnya, tugas para manajer dalam perusahaan harus menjamin bahwa pengaturan-pengaturan terhadap setiap komponen tersebut, termasuk teknologi dan sistem informasi, harus benar-benar sesuai dengan tujuan perusahaan.

Sistem informasi mempunyai empat peranan penting dalam organisasi (Alter, 1992), yaitu:

1. berpartisipasi dalam pelaksanaan tugas-tugas,
2. mengaitkan perencanaan, penggerjaan, dan pengendali dalam sebuah subsistem,
3. mengordinasikan subsistem-subsistem, dan
4. mengintegrasikan subsistem-subsistem.



## Catatan

Perencanaan (*planning*), penggerjaan (*executing*), dan pengendalian (*controlling*) merupakan tindakan yang terjadi pada siapa pun yang bekerja.

- Perencanaan adalah proses untuk memutuskan hal-hal yang akan dikerjakan serta keluaran yang dihasilkan.
- Penggerjaan merupakan proses melakukan pekerjaan.
- Pengendalian adalah proses untuk menggunakan informasi tentang kinerja masa lalu untuk meyakinkan tujuan agar tercapai.

Pertama dalam pelaksanaan tugas berarti bahwa sistem informasi dapat melakukan hal-hal yang biasa dilakukan seseorang. Istilah otomasi biasa digunakan untuk menyatakan hal ini. Selain itu, sistem informasi bisa memberikan fasilitas berupa informasi yang berguna bagi seseorang untuk keperluan analisis atau pengambilan keputusan.

Perencanaan, penggerjaan, dan pengendalian dalam sebuah subsistem memiliki kaitan yang erat, sebagaimana diperlihatkan di Gambar 1.8. Dengan bantuan sistem informasi, hubungan antara ketiga kegiatan tersebut dapat dikaitkan sehingga tercapai sinergi dalam mencapai tujuan.



Gambar 1.8 Hubungan perencanaan, penggerjaan, dan pengendalian dalam sebuah subsistem

Sebuah organisasi tentu saja memiliki beberapa subsistem, misalnya subsistem produksi dan subsistem pemasaran. Setiap subsistem memiliki kegiatan perencanaan, penggerjaan, dan pengendalian tersendiri, tetapi antarsubsistem saling berkoordinasi. Koordinasi antarsubsistem ini biasa dilakukan dengan berbagi informasi. Oleh karena itu, sistem informasi sangat berperan dalam proses koordinasi tersebut.

Jika dua subsistem terhubung secara erat, kedua subsistem tersebut berada dalam keadaan terintegrasi. Integrasi dalam suatu sistem biasa diimplementasikan dengan berbagi basis data (*database*). Artinya, setiap subsistem menggunakan basis data yang sama sehingga perubahan apapun pada sistem segera diketahui oleh semua subsistem.

Model integrasi subsistem biasa dijumpai pada bank yang menyelenggarakan tabungan *online*. Setiap kantor cabang bank dapat dipandang sebagai sebuah subsistem. Ketika seorang nasabah pada sebuah kantor cabang mengambil uang pada kantor cabang yang lain, pengambilan ini akan segera diketahui oleh kantor-kantor cabang yang lain.

### 1.3 PENGERTIAN SISTEM INFORMASI

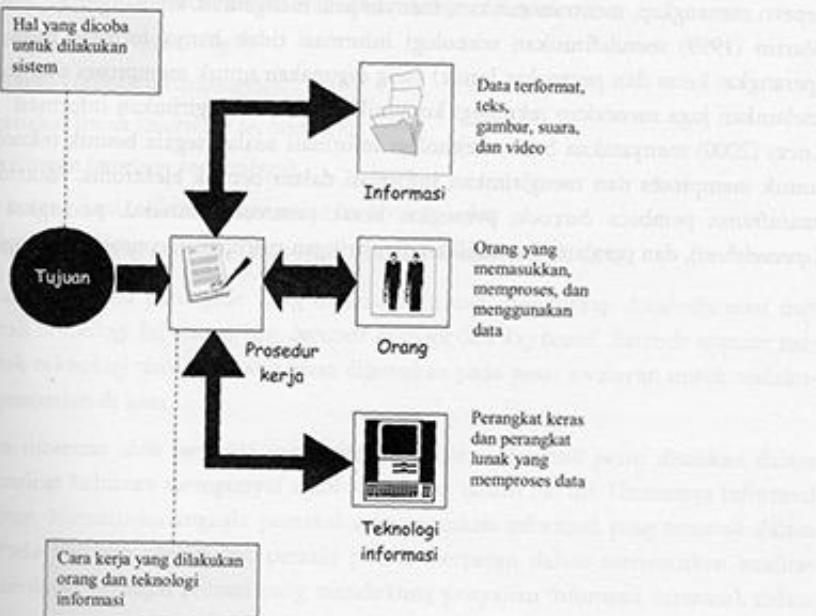
Sesungguhnya, yang dimaksud dengan sistem informasi tidak harus melibatkan komputer. Sistem informasi yang menggunakan komputer biasa disebut *sistem informasi berbasis komputer* (*Computer-Based Information Systems* atau *CBIS*). Dalam praktik, istilah sistem informasi lebih sering dipakai tanpa embel-embel berbasis komputer walaupun dalam kenyataannya komputer merupakan bagian yang penting. Di buku ini, yang dimaksudkan dengan sistem informasi adalah sistem informasi yang berbasis komputer.

Ada beragam definisi sistem informasi, sebagaimana tercantum di Tabel 1.2. Berdasarkan berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi mencakup sejumlah komponen (manusia, komputer, teknologi informasi, dan prosedur kerja), ada sesuatu yang diproses (data menjadi informasi), dan dimaksudkan untuk mencapai suatu sasaran atau tujuan.

Gambaran Umum Sistem Informasi dan Teknologi Informasi

Tabel 1.2 Definisi sistem informasi

Sumber	Definisi
Alter (1992)	Sistem informasi adalah kombinasi antar prosedur kerja, informasi, orang, dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi
Bodnar dan Hopwood (1993)	Sistem informasi adalah kumpulan perangkat keras dan perangkat lunak yang dirancang untuk mentransformasikan data ke dalam bentuk informasi yang berguna
Gelinas, Oram, dan Wiggins (1990)	Sistem informasi adalah suatu sistem buatan manusia yang secara umum terdiri atas sekumpulan komponen berbasis komputer dan manual yang dibuat untuk menghimpun, menyimpan, dan mengelola data serta menyediakan informasi keluaran kepada para pemakai
Hall (2001)	Sistem informasi adalah sebuah rangkaian prosedur formal di mana data dikelompokkan, diproses menjadi informasi, dan didistribusikan kepada pemakai
Turban, McLean, dan Wetherbe (1999)	Sebuah sistem informasi mengumpulkan, memproses, menyimpan, menganalisis, dan menyebarkan informasi untuk tujuan yang spesifik
Wilkinson (1992)	Sistem informasi adalah kerangka kerja yang mengoordinasikan sumber daya (manusia, komputer) untuk mengubah masukan (input) menjadi keluaran (informasi), guna mencapai sasaran-sasaran perusahaan.



Gambar 1.9 Definisi sistem informasi (Diadaptasi dari Alter, 1992)

Istilah sistem informasi juga sering dikacaukan dengan sistem informasi manajemen (SIM). Kedua hal ini sebenarnya tidak sama. Sistem informasi manajemen merupakan salah satu jenis sistem informasi, yang secara khusus ditujukan untuk menghasilkan informasi bagi pihak manajemen dan untuk pengambil keputusan. Informasi lebih lanjut tentang SIM sebagai salah satu jenis sistem informasi dapat dilihat di Bab 6.

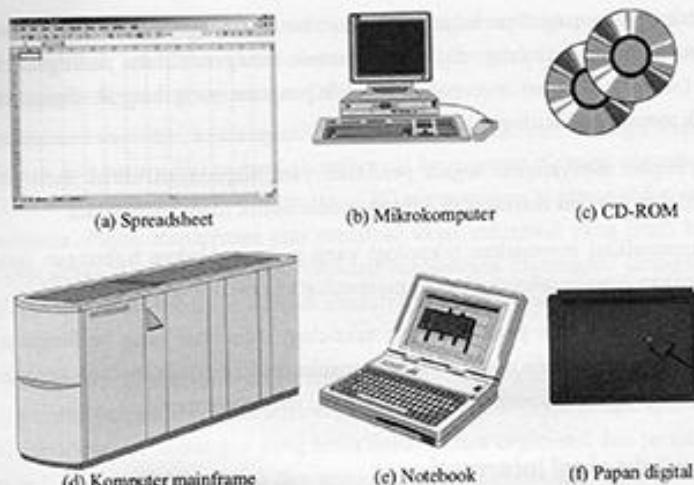
## 1.4 TEKNOLOGI INFORMASI

Istilah teknologi informasi (*Information Technology* atau IT) mulai populer di akhir dekade 70-an. Pada masa sebelumnya, istilah teknologi komputer atau pengolahan data elektronis atau PDE (*Electronic Data Processing* atau EDP) lebih dikenal.

### 1.4.1 Definisi Teknologi Informasi

Istilah teknologi sering kali rancu dengan istilah sistem informasi itu sendiri dan kadangkala menjadi bahan perdebatan. Ada yang menggunakan istilah teknologi informasi untuk menjabarkan sekumpulan sistem informasi, pemakai, dan manajemen (diulas oleh Turban, McLean, dan Wetherbe, 1999). Pendapat ini menggambarkan teknologi dalam perspektif yang luas. Namun, kalau didasarkan pada definisi sistem informasi menurut Alter di depan, teknologi informasi hanyalah bagian dari sistem informasi.

Menurut kamus Oxford (1995), teknologi informasi adalah studi atau penggunaan peralatan elektronika, terutama komputer, untuk menyimpan, menganalisis, dan mendistribusikan informasi apa saja, termasuk kata-kata, bilangan, dan gambar. Menurut Alter (1992), teknologi informasi mencakup perangkat keras dan perangkat lunak untuk melaksanakan satu atau sejumlah tugas pemrosesan data seperti menangkap, mentransmisikan, menyimpan, mengambil, memanipulasi, atau menampilkan data. Martin (1999) mendefinisikan teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirimkan informasi. Secara lebih umum, Lucas (2000) menyatakan bahwa teknologi informasi adalah segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronis. Mikrokomputer, komputer *mainframe*, pembaca *barcode*, perangkat lunak pemroses transaksi, perangkat lunak lembar kerja (*spreadsheet*), dan peralatan komunikasi dan jaringan merupakan contoh teknologi informasi.



Gambar 1.10 Berbagai contoh teknologi informasi

#### 1.4.2 Lingkup Teknologi Informasi

Secara garis besar, teknologi informasi dapat dikelompokkan menjadi dua bagian: perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*). Perangkat keras menyangkut pada peralatan-peralatan yang bersifat fisik, seperti memori, printer, dan *keyboard*. Adapun perangkat lunak terkait dengan instruksi-instruksi untuk mengatur perangkat keras agar bekerja sesuai dengan tujuan instruksi-instruksi tersebut.

Huang, dkk. (2000) membagi teknologi informasi menjadi enam kelompok, yaitu:

- teknologi masukan (*input technology*),
- teknologi keluaran (*output technology*),
- teknologi perangkat lunak (*software technology*),
- teknologi penyimpan (*storage technology*),
- teknologi telekomunikasi (*telecommunication technology*), dan
- mesin pemroses (*processing machine*) atau lebih dikenal dengan istilah CPU.

Teknologi masukan adalah segala perangkat yang digunakan untuk menangkap data/informasi dari sumber asalnya. Contoh teknologi ini antara lain *barcode scanner* dan *keyboard*. *Barcode scanner* merupakan contoh produk teknologi masukan yang biasa digunakan pada pasar swalayan untuk melakukan pemasukan data penjualan di kasa.

Supaya informasi bisa diterima oleh pemakai yang membutuhkan, informasi perlu disajikan dalam berbagai bentuk. Teknologi keluaran mempunyai andil yang besar dalam hal ini. Umumnya informasi disajikan dalam monitor. Namun, kadangkala pemakai menginginkan informasi yang tercetak dalam lembar (*hard copy*). Pada keadaan seperti ini, peranti printer berperan dalam menentukan kualitas cetakan. Dewasa ini, terdapat berbagai peranti yang mendukung penyajian informasi, termasuk dalam *screen*.

Untuk menciptakan informasi diperlukan perangkat lunak atau sering kali disebut program. Program adalah sekumpulan instruksi yang digunakan untuk mengendalikan perangkat keras komputer. Pengolah kata (*word processor*) merupakan contoh program yang banyak digunakan oleh pemakai komputer untuk membuat dokumen.

Teknologi penyimpanan yang menyangkut segala peralatan yang digunakan untuk menyimpan data. *Tape*, *hard disk*, *disket*, dan *zip disk* merupakan contoh media untuk menyimpan data.

Teknologi telekomunikasi merupakan teknologi yang memungkinkan hubungan jarak jauh. Internet dan ATM merupakan contoh teknologi yang memanfaatkan teknologi telekomunikasi.

Mesin pemroses adalah bagian penting dalam teknologi informasi yang berfungsi untuk mengingat data/program (berupa komponen memori) dan mengeksekusi program (berupa komponen CPU). Bagian inilah yang mempengaruhi kecepatan pemrosesan di dalam komputer.

#### 1.4.3 Peranan Teknologi Informasi

Peranan teknologi informasi pada aktivitas manusia pada saat ini memang begitu besar. Teknologi informasi telah menjadi fasilitator utama bagi kegiatan-kegiatan bisnis, memberikan andil besar terhadap perubahan-perubahan yang mendasar pada struktur, operasi, dan manajemen organisasi. Berkat teknologi ini, berbagai kemudahan dapat dirasakan oleh manusia. Pengambilan uang melalui ATM (anjungan tunai mandiri), transaksi melalui Internet yang dikenal dengan *e-commerce* atau perdagangan elektronik, transfer uang melalui fasilitas *e-banking* yang dapat dilakukan dari rumah, merupakan sejumlah contoh hasil penerapan teknologi informasi.

Secara garis besar, peranan teknologi informasi dapat berupa salah satu dari berikut.

- Teknologi informasi *menggantikan* peran manusia. Dalam hal ini, teknologi informasi *melakukan otomasi* terhadap suatu tugas atau proses.
- Teknologi *mempertkuat* peran manusia, yakni dengan *menyajikan informasi* terhadap suatu tugas atau proses.
- Teknologi informasi berperan dalam *restrukturisasi* terhadap peran manusia. Dalam hal ini, teknologi berperan dalam melakukan perubahan-perubahan terhadap sekumpulan tugas atau proses.

Banyak perusahaan yang berani melakukan investasi yang sangat tinggi di bidang teknologi informasi. Alasan yang paling umum adalah adanya kebutuhan untuk mempertahankan dan meningkatkan posisi kompetitif, mengurangi biaya, meningkatkan fleksibilitas dan tanggapan. Itulah sebabnya, sebagai contoh, banyak bank yang berlomba-lomba untuk memperluas jaringan ATM untuk meningkatkan layanan kepada nasabah mengingat persaingan antarbank yang sangat ketat.

Menurut O'Connor dan Galvin (1997), yang menyoroti penerapan teknologi informasi untuk keperluan pemasaran, mengemukakan alasan-alasan penggunaan teknologi informasi sebagai berikut.

- Teknologi informasi secara signifikan meningkatkan pilihan-pilihan yang tersedia bagi perusahaan dan memegang peranan penting dalam implementasi yang efektif terhadap setiap elemen strategi pemasaran.

- Teknologi informasi mempengaruhi proses pengembangan strategi pemasaran karena teknologi informasi memberikan lebih banyak informasi ke manajer melalui pemakaian sistem pengambilan keputusan (*Decision Support Systems* atau DSS).
- Teknologi informasi memiliki kemampuan untuk mengintegrasikan berbagai bagian yang berbeda dalam organisasi dan menyediakan banyak informasi ke manajer. Sebagai contoh, sistem informasi eksekutif (*Executive Information Systems* atau EIS) mempengaruhi aliran informasi secara vertikal dalam perusahaan. Pihak manajemen atas memiliki akses informasi yang lebih besar dan mengurangi ketergantungan sumber informasi terhadap manajemen menengah. Jaringan telekomunikasi memungkinkan informasi mengalir dengan mudah dan cepat di antara departemen dan divisi yang berbeda.
- Teknologi informasi juga mempengaruhi antarmuka-antarmuka organisasi dengan lingkungan, seperti pelanggan dan pemasok. Sistem antarorganisasi yang dilengkapi dengan pertukaran data elektronik (EDI) menciptakan hubungan yang lebih dekat antara organisasi dan pemasok, memfasilitasi manajemen sediaan yang lebih efisien dan memungkinkan pendekatan tepat waktu dalam melakukan pemesanan kembali.



## Catatan

Jenis-jenis sistem informasi seperti DSS dan EIS dibahas di Bab 6.

O'Brien (1996) memberikan suatu gambaran tentang bagaimana teknologi informasi dapat membantu penataan ulang proses bisnis, sebagaimana tercantum di Tabel 1.3.

Tabel 1.3 Contoh pengaruh teknologi informasi dalam proses bisnis

Aturan lama:	Manajer membuat semua keputusan
Teknologi informasi:	Perangkat pendukung keputusan (akses basis data, perangkat lunak pemodelan)
Aturan baru:	Pembuatan keputusan adalah bagian pekerjaan dari setiap orang
Aturan lama:	Hanya para pakar yang dapat melaksanakan pekerjaan kompleks
Teknologi informasi:	Sistem pakar ( <i>expert system</i> )
Aturan baru:	Orang awam dapat melakukan pekerjaan seorang pakar
Aturan lama:	Informasi hanya dapat muncul dalam satu tempat pada satu saat
Teknologi informasi:	Berbagi basis data
Aturan baru:	Informasi dapat muncul di banyak tempat secara serentak ketika diperlukan
Aturan lama:	Petugas lapangan memerlukan tempat yang digunakan untuk menerima, menyimpan, mengambil, dan mengirimkan informasi
Teknologi informasi:	Komunikasi data tanpa kabel dan komputer portabel
Aturan baru:	Petugas lapangan dapat mengirim dan menerima informasi kapan saja diperlukan

Secara lebih jauh, contoh pengaruh teknologi informasi dalam berbagai level bisnis diperlihatkan di Gambar 1.11. Sebagai contoh, penggunaan laptop untuk tenaga pemasar memungkinkan kunjungan wiraniaga ke pelanggan bisa diganti dengan kontak melalui surat elektronik, *mailing list*, atau bahkan melalui jejaring sosial seperti Facebook (Gambar 1.12) atau Twitter.

	Inisiatif Teknologi Informasi	Proses yang Berubah	Manfaat Bisnis
Individual	Sistem laptop	Kunjungan wiraniaga	Penjualan
Kerja Tim	Basis data produk	Distribusi produk	Kepuasan pelanggan meningkat
Unit Bisnis	Sistem manajemen produk	Komunikasi saluran	Posisi kompetitif meningkat

Gambar 1.11 Contoh bahwa teknologi informasi mempengaruhi berbagai level bisnis



Gambar 1.12 Facebook pun menawarkan cara pemanfaatan jejaring sosial untuk bisnis  
(<https://www.facebook.com/business/overview>)

Teknologi informasi sering dikatakan dapat digunakan untuk membentuk strategi untuk menuju keunggulan yang kompetitif. Beberapa strategi tersebut dapat berupa seperti berikut (O'Brien, 1996).

- **Strategi biaya rendah**, yakni menjadikan produsen dengan biaya yang rendah, memberikan harga yang lebih murah terhadap pelanggan, menurunkan biaya dari pemasok, atau meningkatkan biaya pesaing untuk tetap bertahan di industri.
- **Strategi diferensiasi**, yakni mengembangkan cara-cara untuk membedakan produk/jasa yang dihasilkan perusahaan terhadap pesaing sehingga pelanggan menggunakan produk/jasa karena ada manfaat atau fitur yang unik.
- **Strategi inovasi**, yakni memperkenalkan produk/jasa yang unik, atau membuat perubahan yang radikal dalam proses bisnis yang menyebabkan perubahan-perubahan yang mendasar dalam pengelolaan bisnis.

- Strategi pertumbuhan, yakni dengan mengembangkan kapasitas produksi secara signifikan, melakukan ekspansi ke dalam pemasaran global, melakukan diversifikasi produk/jasa baru, atau mengintegrasikan ke dalam produk/jasa yang terkait.
- Strategi aliansi, yakni membentuk hubungan dan aliansi bisnis yang baru dengan pelanggan, pemasok, pesaing, konsultan dan lain.

Tabel 1.4 menunjukkan penggunaan teknologi informasi untuk mendukung lima strategi dasar di depan.

**Tabel 1.4** Penggunaan teknologi informasi terhadap lima strategi dasar di bisnis  
(Sumber: O'Brien dan Marakas, 2011)

Strategi	Penggunaan Teknologi Informasi
Strategi biaya rendah	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemakaian TI untuk mengurangi biaya di proses bisnis</li> <li>• Pemakaian TI untuk mengurangi biaya pemasok dan pelanggan</li> </ul>
Strategi diferensiasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengembangan fitur-fitur TI baru untuk membedakan produk atau layanan</li> <li>• Pemakaian fitur-fitur TI untuk mengurangi keuntungan diferensiasi para pesaing</li> <li>• Pemakaian fitur-fitur TI untuk memfokuskan produk atau layanan di pasar khusus</li> </ul>
Strategi inovasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pembuatan produk atau layanan baru yang melibatkan komponen-komponen TI</li> <li>• Pengembangan pasar atau ceruk pasar baru yang unik dengan bantuan TI</li> <li>• Pembuatan perubahan radikal terhadap proses-proses bisnis dengan TI yang secara dramatis mengurangi biaya; memperbaiki kualitas, efisiensi, layanan pelanggan; atau memperpendek waktu ke pasar</li> </ul>
Strategi pertumbuhan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemakaian TI untuk mengelola ekspansi bisnis regional dan global</li> <li>• Pemakaian TI untuk mendiversifikasi dan mengintegrasikan produk atau layanan</li> </ul>
Strategi aliansi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemakaian TI untuk menciptakan organisasi virtual terhadap mitra bisnis</li> <li>• Pengembangan sistem antarorganisasi yang terhubungkan melalui Internet dan extranet untuk mendukung hubungan bisnis strategik dengan pelanggan, pemasok, subkontraktor, dan yang lain</li> </ul>

## Kisah Sukses Toko Buku Amazon.com

Toko buku Amazon.com (<http://www.amazon.com/>) merupakan sebuah toko buku terbesar di dunia yang menjajakan buku melalui Internet dan menyediakan lebih dari 2,5 juta judul buku. Namun, yang menarik adalah bahwa kenyataannya hingga tahun 2001 Amazon.com tidak memiliki toko secara fisik dan hanya memiliki sediaan buku yang sangat sedikit.

Jeff Bezos, pendiri Amazon.com, merupakan contoh wirausaha sukses yang dapat memanfaatkan teknologi informasi untuk membuka bisnis baru di bidang penjualan buku. Bisnis ini memungkinkan pembeli buku dapat melakukan pencarian buku melalui Web dan kemudian melakukan transaksi pemesanan secara langsung melalui komputer. Dalam hal ini pembayaran dapat dilakukan melalui kartu kredit.



Amazon.com didirikan pada tahun 1994 dan pada tahun 2001 diperkirakan telah memiliki 17 juta pelanggan yang tersebar di 160 negara. Kini toko online ini tidak hanya melayani penjualan buku, melainkan juga merambah ke CD dan DVD musik, kartu elektronik, peralatan-peralatan elektronik, perangkat keras, dan lain-lain.

(Sumber: Zwas, 1998 dan Deitel, 2001)

### 1.4.4 Kecenderungan Teknologi Informasi Terhadap Sistem Informasi

Alter (1992) mengemukakan berbagai kecenderungan teknologi yang berkaitan dengan sistem informasi, sebagaimana terlihat di Tabel 1.5. Ada banyak sisi yang mengalami perkembangan dengan cepat, tetapi ada juga yang masih tertinggal.

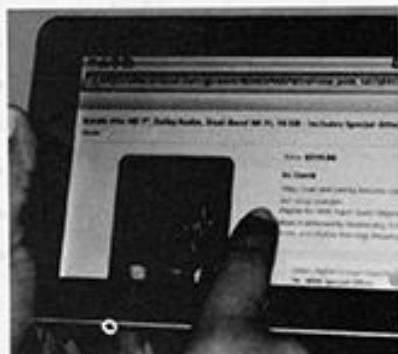
Tabel 1.5 Kecenderungan teknologi terhadap sistem informasi

- Peningkatan kecepatan dan kapasitas komponen-komponen elektronik
- Ketersediaan informasi dalam bentuk digital semakin banyak
- Portabilitas peralatan-peralatan elektronik semakin meningkat
- Konektivitas meningkat
- Kemudahan pemakaian meningkat
- Ketidakmampuan mengotomatisasi logika masih berlanjut

Perkembangan teknologi di bidang elektronika memang sangat mengagumkan dan tentu saja hal ini memberi dampak pada komputer. Pada masa awalnya, dengan menggunakan tabung-tabung hampa (*vacuum tube*), fisik komputer sangat besar. Namun, sejak IC (*Integrated Circuit*) ditemukan pada tahun 1959, ukuran komputer secara dramatis berubah menjadi kecil. Tidak hanya dari segi fisik, kemampuan komputer juga meningkat dengan pesat setiap tahun. Jika pada tahun 1986 komputer XT mempunyai kecepatan 4,7 Megahertz, pada tahun 2002 Pentium 4 telah mencapai kecepatan mendekati 2 Gigahertz (1 Gigahertz = 1000 Megahertz). Peningkatan kecepatan ini membawa angin segar pada sistem informasi, karena pemrosesan data menjadi informasi dapat ditangani dengan cepat.

Dalam komputer, setiap jenis data disimpan dalam bentuk data digital. Sebuah bilangan akan disimpan dalam memori dengan nilai yang eksak atau melalui nilai pendekatan (kira-kira dekat nilai aslinya). Bilangan bulat dapat dinyatakan secara eksak, tetapi bilangan real disimpan dengan presisi terbatas, misalnya 16 digit. Kini, tidak hanya data bilangan atau teks yang dapat didigitalisasi, melainkan juga suara, gambar, dan video. Teknologi kamera digital telah merebak di pasaran, yang memungkinkan pengambilan gambar dengan mudah dapat ditransfer ke komputer. Kamera video digital juga telah merajalela menyaingi kamera digital analog. Tentu saja, perkembangan data dalam bentuk digital ini memberikan kontribusi pada pengembangan sistem informasi yang berbasis multimedia.

Sebagaimana diketahui, kecenderungan peralatan-peralatan masa kini relatif berukuran kecil sehingga mudah untuk dibawa (keadaan seperti ini sering disebut dengan istilah portabel). Kamera digital dengan ukuran yang sama dengan kamera analog atau malah lebih kecil dapat digunakan untuk merekam objek dengan kualitas gambar yang tinggi hingga ratusan buah, yang disimpan pada kartu memori yang berukuran sangat kecil. Sebuah CD-ROM dapat digunakan untuk menyimpan ratusan buku teks. Notebook memungkinkan mereka yang sedang bepergian tetap bisa berinteraksi dengan komputer, dan bahkan dengan melalui ponsel, komunikasi data ke tempat lain juga tetap dapat dilakukan. Tidak terkendala oleh lokasi. Kini, ponsel pun dapat digunakan untuk melakukan pengiriman uang atau belanja secara *online* (Gambar 1.13).



Gambar 1.13 Transaksi pembelian barang bisa dilakukan dengan menggunakan netbook, tablet dan ponsel

Saat ini, konektivitas (kemampuan untuk mengirimkan data di antara peralatan-peralatan komputer) tidak hanya mencakup area lokal, tetapi juga bisa mencapai ke belahan bumi mana saja. Dengan menggunakan telepon genggam, pengaksesan terhadap surat-surat elektronik (*e-mail*) dapat dilakukan. Melalui videokonferensi, perbincangan jarak jauh yang disertai dengan wajah-wajah orang yang

sedang bercakap-cakap juga telah dimungkinkan. Teknologi seperti ini dapat digunakan untuk melakukan pertemuan organisasi secara virtual yang membicarakan masalah bisnis yang nyata. Dengan demikian, pemerolehan informasi dapat dilakukan dari mana saja.

Pengoperasian komputer dari waktu ke waktu cenderung semakin mudah. Jika di masa lalu banyak yang takut menggunakan komputer (karena ada persepsi mengoperasikan komputer itu sulit), kini justru banyak orang yang sangat bergantung kepada komputer. Dengan semakin canggihnya antarmuka manusia dan komputer, orang menjadi sangat mudah berinteraksi dengan komputer, tanpa perlu tahu seluk-beluk bahasa komputer yang mendasari operasi komputer. Kemudahan antarmuka komputer dan manusia juga mengilhami pengimplementasian sistem informasi yang memberikan kebebasan pemakai untuk mengatur sendiri format informasi yang diperlukan.

Sayangnya, masih ada hal yang tertinggal. Sekalipun disiplin ilmu komputer berkembang dengan pesat (termasuk bidang kecerdasan buatan atau *artificial intelligence*), sampai saat ini masih sulit untuk menanamkan logika yang dimiliki manusia ke dalam komputer. Walaupun barangkali Anda pernah mendengar bahwa pecatur dunia Kasparov pernah dikalahkan oleh program komputer, kecerdasan buatan yang dimiliki oleh komputer masih belum bisa menandingi sepenuhnya kecerdasan alamiah yang dimiliki manusia. Dalam situasi yang tidak diharapkan, manusia seringkali masih bisa menanggapi situasi tersebut dengan tindakan yang tepat, tetapi komputer belum bisa seperti itu. Namun, sekalipun demikian, kontribusi komputer terhadap implementasi sistem informasi saat ini sudah cukup menggembirakan. Sistem pakar (*expert system*) merupakan contoh sistem informasi yang berbasis pengetahuan manusia, walaupun masih dalam domain yang terbatas.

## 1.5 KATA-KUNCI

- Data
- *e-commerce*
- *e-government*
- Informasi
- Jejaring sosial
- Konektivitas
- Pengolahan Data Elektronik / PDE (*Electronic Data Processing* / EDP)
- Portabel
- POS (*Point-of-sale*)
- Prosedur
- Sistem informasi
- Sistem informasi berbasis komputer (*Computer-based information system*)
- Sistem informasi eksekutif (*Executive Information Systems* atau EIS)
- Sistem pengambilan keputusan (*Decision Support Systems* atau DSS)
- Sistem pertukaran data elektronis (*Electronic Data Interchange* atau EDI)
- Strategi aliansi
- Strategi biaya rendah
- Strategi diferensiasi
- Strategi inovasi
- Strategi pertumbuhan
- Teknologi informasi (*Information technology*)

## 1.6 SOAL

1. Apakah benar bahwa sistem informasi itu tidak harus selalu menggunakan komputer? Jelaskan.
2. Jelaskan bahwa sistem informasi itu berbeda dengan sistem informasi manajemen.
3. Apa yang disebut dengan sistem informasi itu?

4. Berikan beberapa contoh sistem informasi.
5. Mengapa sistem informasi itu penting bagi suatu perusahaan?
6. Manakah yang benar: teknologi informasi adalah bagian dari sistem informasi atau sistem informasi itu bagian dari teknologi informasi? Jelaskan.
7. Sebutkan lima strategi dasar yang biasa digunakan di bisnis dan berikan penjelasan masing-masing.
8. Bagaimana peran teknologi informasi terhadap kelima strategi dasar tersebut?

## Sistem Informasi dan Keunggulan Kompetitif

# Pengenalan Sistem Informasi

## Edisi Revisi

Buku ini mengupas masalah seputar sistem informasi secara komprehensif, dimulai dari dasar sistem informasi hingga ke perencanaan sistem informasi.

Dengan bahasan yang mudah untuk dimengerti, buku ini cocok digunakan sebagai panduan untuk siapa saja yang ingin mempelajari sistem informasi.

Buku ini dapat dipakai sebagai bahan utama atau bahan pendamping untuk kuliah Sistem Informasi atau Sistem Informasi Manajemen pada berbagai jurusan (Teknik Informatika, Sistem Informasi, dan Manajemen Informatika, dll.)

Materi di dalam buku ini:

- Gambaran Umum Sistem Informasi dan Teknologi Informasi
- Sistem Informasi dan Keunggulan Kompetitif
- Konsep Dasar Informasi
- Konsep Dasar Sistem dan Sistem Informasi
- Komponen Sistem Informasi
- Jenis Sistem Informasi
- Perangkat Keras
- Perangkat Lunak
- Basis Data
- Komunikasi Data dan Jaringan Komputer
- Internet dan Aplikasi Web
- Pengembangan dan Pengadaan Sistem Informasi
- Etika dan Keamanan dalam Sistem Informasi
- Keselarasan Strategi Sistem Informasi/Teknologi Informasi dan Strategi Bisnis
- Perencanaan Sistem Informasi

Penerbit ANDI  
Jl. Beo 38-40 Yogyakarta  
Telp. (0274) 561881 Fax. (0274) 588282  
e-mail: penerbitan@andipublisher.com  
website: www.andipublisher.com

TSD-KOMPUTER

ISBN 978-623-29-2708-8



Dapatkan Info Buku Baru, Kirim e-mail: [info@andipublisher.com](mailto:info@andipublisher.com)