



Analisis Sistem Informasi Manajemen Pada Sistem Enterprise Terhadap Bisnis Pengembangan Era Modern

Arya Agiltrawan^{1*}, Raihan Wakasara², Isa Faqihuddin Hanif³

^{1,2,3}Fakultas Teknik Industri dan Informatika, Prodi Sistem Dan Teknologi Informasi,
Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA, Indonesia

triawanarya3@gmail.com^{1*}, raihanwksr123@gmail.com², isa@uhamka.ac.id³

Alamat : Jl. Tanah Merdeka No. 6, Ciracas, Jakarta Timur.13830

Korespondensi Penulis: triawanarya3@gmail.com*

Abstract. *In the modern era marked by rapid technological developments, enterprise systems play a crucial role in improving business efficiency and competitiveness. This study analyzes the role of enterprise systems in supporting business strategies, increasing productivity, and optimizing the management of company resources. The research method used is a qualitative approach with literature studies and case study analysis from various companies that have implemented enterprise systems. The results of the study indicate that the implementation of enterprise systems, such as Enterprise Resource Planning (ERP) and Customer Relationship Management (CRM), can provide significant benefits in decision making, business process automation, and increased coordination between departments. However, challenges such as implementation costs, system complexity, and the need for employee training are also factors that must be considered in the adoption of this technology. Therefore, the right implementation strategy and adjustment to business needs are key factors in the success of enterprise systems in supporting business development in the modern era.*

Keywords: Business efficiency; CRM; Enterprise systems; ERP; MIS

Abstrak. Dalam era modern yang ditandai dengan perkembangan teknologi yang pesat, sistem enterprise berperan krusial dalam meningkatkan efisiensi dan daya saing bisnis. Studi ini menganalisis peran sistem enterprise dalam mendukung strategi bisnis, meningkatkan produktivitas, serta mengoptimalkan pengelolaan sumber daya perusahaan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan studi literatur dan analisis studi kasus dari berbagai perusahaan yang telah mengimplementasikan sistem enterprise. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem enterprise, seperti Enterprise Resource Planning (ERP) dan Customer Relationship Management (CRM), dapat memberikan manfaat signifikan dalam pengambilan keputusan, otomatisasi proses bisnis, serta peningkatan koordinasi antar departemen. Namun, tantangan seperti biaya implementasi, kompleksitas sistem, serta kebutuhan akan pelatihan karyawan juga menjadi faktor yang harus diperhatikan dalam adopsi teknologi ini. Oleh karena itu, strategi implementasi yang tepat dan penyesuaian dengan kebutuhan bisnis menjadi faktor kunci keberhasilan sistem enterprise dalam mendukung perkembangan bisnis di era modern.

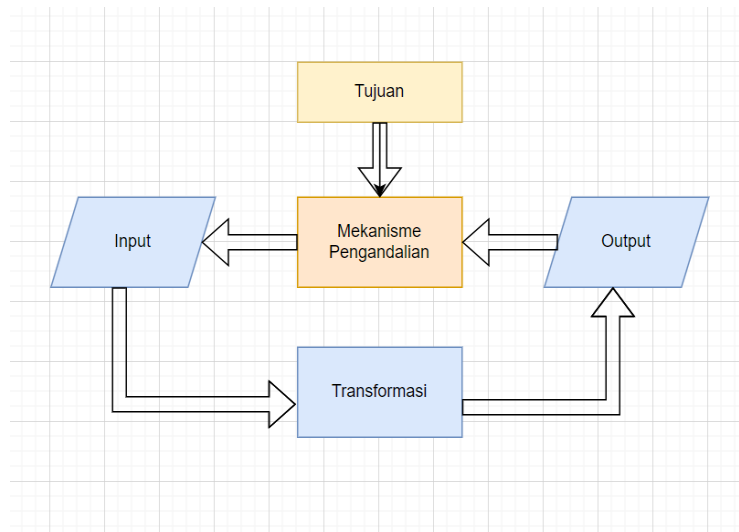
Kata kunci: CRM; Efisiensi bisnis; ERP; SIM; Sistem enterprise

1. PENDAHULUAN

Menurut Cegielski (2014:6), Sistem informasi adalah proses mengumpulkan, memproses, menganalisis, dan menyebarkan informasi untuk tujuan tertentu. Sistem informasi menurut (Wahyudi & Ridho, n.d., 2020) Untuk mencapai tujuan yang diinginkan, sistem informasi terdiri dari berbagai bagian yang saling berhubungan satu sama lain.

Menurut Mc. Leod, sistem informasi manajemen adalah Suatu sistem komputer yang menyimpan berbagai data yang dapat diakses oleh beberapa pemakai perlunya informasi yang

sebanding. Menurut Stoner, sistem informasi manajemen dianggap sebagai suatu metode yang bersifat formal yang memberikan informasi kepada manajemen secara aktual dan tepat waktu.



Gambar 1. Gambaran Sistem

Pesatnya perkembangan teknologi informasi di era modern telah menjadikan Sistem Informasi Manajemen (SIM) sebagai komponen penting dalam operasional perusahaan. Tujuan dari SIM adalah untuk mengumpulkan, menyimpan, dan mengevaluasi data yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan yang tepat dan efisien. SIM tidak hanya mempermudah pengelolaan informasi, tetapi juga membantu perusahaan menangani persaingan yang semakin ketat.(Chotimah & Jurnal, 2023)

Pengambilan keputusan yang lebih baik dan lebih strategis didukung oleh analisis fungsi SIM dalam sistem bisnis, yang merupakan integrasi dari banyak sistem informasi dalam suatu organisasi. Dalam hal ini, SIM sangat penting untuk mendorong inovasi dan merampingkan operasi perusahaan..(Laudon dan Laudon. 2020). Oleh karena itu, analisis fungsi SIM dalam sistem bisnis tidak hanya relevan, tetapi juga penting untuk memahami bagaimana bisnis dapat beradaptasi dan berkembang di tengah-tengah situasi yang serba terbatas ini.

Banyak bisnis menggunakan teknologi informasi untuk mengoptimalkan proses bisnis mereka. Namun, mereka kadang-kadang masih membangun solusi dengan sistem yang tidak terintegrasi. terbagi berdasarkan proses bisnis dan unit kerja. Ini akan menjadi masalah ketika suatu proses harus bekerja sama dengan proses lain untuk menyelesaikan prosesnya.

Solusi yang diperlukan oleh perusahaan untuk mengelola proses bisnis mereka adalah Manajemen Proses Bisnis (BPM). Dengan bantuan BPM, perusahaan dapat dengan mudah memodelkan dan mengubah proses bisnis sesuai kebutuhan sehingga dapat dioptimalkan. “Pada akhirnya, ini akan menghasilkan efisiensi karyawan yang lebih tinggi, peningkatan

kepuasan pelanggan, hubungan yang lebih baik dengan partner bisnis, dan peningkatan keuntungan perusahaan.(Ridwan et al., 2021)”

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi lebih lanjut tentang fungsi, manfaat, dan tantangan sistem informasi bisnis dalam konteks bisnis, karena informasi menjadi salah satu aset penting di era modern. Oleh karena itu, diharapkan bahwa bisnis dapat mengembangkan pendekatan yang lebih efisien untuk memanfaatkan sistem informasi untuk mencapai tujuan bisnis mereka.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Definisi Sistem Informasi Manajemen

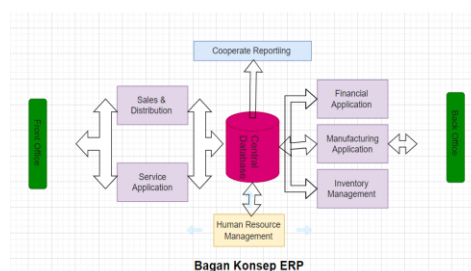
Sistem informasi manajemen adalah infrastruktur digital di mana data dan informasi tentang kegiatan manajemen dikelola oleh organisasi atau perusahaan. Perannya tidak hanya sebagai manajer informasi, tetapi juga sebagai sarana untuk mendukung proses pengambilan keputusan yang efektif dan tepat. (amandazra@student.telkomuniversity.ac.id, 2024)

Peran Sistem Informasi Manajemen

Di era digital, sistem informasi manajemen memiliki peran yang sangat penting. Perusahaan yang dapat menyesuaikan diri dengan teknologi informasi dapat memperoleh keunggulan yang signifikan dalam dunia yang berkembang dan berubah dengan cepat ini.(Ritonga & Firdaus, 2024). SIM dalam situasi ini tidak hanya membantu manajemen tetapi juga mendorong inovasi dan strategi bisnis yang lebih responsif.

Konsep Sistem Enterprise

Perangkat lunak Enterprise Systems (ESS) adalah sistem organisasi berskala besar yang dibangun dalam bentuk paket perangkat lunak Enterprise Systems (SE). ESS meliputi perangkat lunak Enterprise Resource Planning (ERP), Customer Relationship Management (CRM), Supply Chain Management (SCM), e-Procurement, dan Manajemen Produktivitas Hayati (PLM)(Shang, 2002)



Gambar 2. Konsep ERP(Bloq, 2021)

Hubungan antara Sistem Informasi Manajemen dan Sistem Enterprise

SIM dibuat untuk membantu manajemen menganalisis data untuk melakukan tugas manajemen seperti perencanaan, pengawasan, dan pengambilan keputusan. Namun, sistem seperti Enterprise Resource Planning (ERP) menggabungkan berbagai proses bisnis ke dalam satu platform, yang memudahkan pengelolaan sumber daya dan informasi di seluruh perusahaan.

Dalam proses integrasi lintas departemen, SIM menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh sistem perusahaan. Di sisi lain, sistem perusahaan mengoptimalkan fungsi SIM dengan mengirimkan data ke seluruh bagian organisasi secara real-time.

Perkembangan Teknologi Informasi di Era Modern

Dengan sistem yang otomatis dan terintegrasi, teknologi informasi juga dapat membantu bisnis meningkatkan produktivitas dan kinerja. Namun, penggunaan teknologi informasi juga dapat membawa tantangan dan risiko. Keamanan data dan privasi pelanggan sangat penting, terutama ketika bisnis menyimpan data pelanggan di dalam sistemnya..(Anggraeni & Maulani, 2023).

Salah satu hasil dari perkembangan zaman dalam kehidupan adalah teknologi, yang terus berkembang dan memberikan inovasi terbaru dalam kehidupan manusia. Perkembangan pesat teknologi ini mengantarkan manusia ke zaman atau era yang dikenal sebagai era modern, di mana hampir semua kebutuhan manusia dapat dipenuhi dengan mudah.

3. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, pendekatan kualitatif digunakan. Tujuan dari studi literatur ini adalah untuk mengeksplorasi secara menyeluruh berbagai teori, gagasan, dan temuan penelitian yang berkaitan dengan penerapan sistem informasi dalam meningkatkan efisiensi operasional dan membantu pengambilan keputusan bisnis.

Mengenai pendekatan penelitian, para akademisi hampir dengan suara bulat percaya bahwa banyak bidang studi tidak dapat diselidiki menggunakan penelitian kuantitatif tetapi dapat dipelajari menggunakan penelitian kualitatif, seperti sikap, perspektif, faktor psikologis, dan bahkan kesulitan yang sangat pribadi.(Samsu, 2021). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan melakukan penelitian literatur sebelumnya atau mencari artikel dan jurnal yang relevan untuk membahas manfaat penerapan sistem informasi manajemen dalam organisasi bisnis.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan dari berbagai sumber menunjukkan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) bersama dengan sistem enterprise seperti ERP, CRM, dan SCM sangat memengaruhi efisiensi operasional perusahaan. Wawancara dan observasi menunjukkan bahwa perusahaan yang menerapkan SIM membuat keputusan lebih cepat dan lebih akurat.

Hasil analisis menunjukkan bahwa SIM adalah alat yang sangat penting dalam pengambilan keputusan. Data yang akurat dan tepat waktu membantu manajer membuat keputusan yang lebih baik dan strategis. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa keputusan yang lebih baik dibuat dengan informasi yang tepat. (Chotimah & Jurnal, 2023)

Manfaat Sistem Informasi Manajemen

Jika suatu bisnis dapat secara konsisten menyelenggarakan sistem informasi manajemennya, ia akan memperoleh berbagai manfaat dari SIM. Sistem informasi manajemen yang baik akan membantu para pemimpin dan manajer merencanakan, memantau, membimbing, dan mengalokasikan tugas kepada semua anggota kelompok secara terstruktur. (Anisa, 2024). Menurut “(Laudon dan Laudon, 2020) SIM membantu perencanaan dan pengambilan keputusan berbasis data dan membantu manajer tingkat menengah mengawasi dan mengendalikan kinerja perusahaan.” Adapun yang lain Manfaat Sistem Informasi Manajemen Seperti:

1. Data dan informasi yang akurat dan tepat waktu diberikan oleh SIM, yang membantu manajer membuat keputusan yang lebih baik dan lebih cerdas
2. SIM dapat meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi waktu dan biaya dengan otomatisasi proses dan pengelolaan data yang lebih baik.
3. Organisasi dapat meningkatkan layanan pelanggan dengan akses yang lebih baik ke data pelanggan.
4. SIM sering memiliki fitur keamanan untuk melindungi data sensitif dan memastikan bahwa hanya pihak yang berwenang yang dapat mengaksesnya

Tantangan Dalam Sistem Informasi Manajemen Dalam ERP

1. Biaya Kerja Atau Modal:

Mengimplementasikan SIM dan sistem bisnis seperti ERP dan CRM seringkali memerlukan biaya yang cukup besar, yang mencakup perangkat keras, perangkat lunak, pelatihan, dan pemeliharaan.

2. Kompleksitas Sistem:

Untuk dapat digunakan secara efektif, sistem bisnis seringkali sangat kompleks dan membutuhkan pemahaman yang mendalam.

3. Keamanan Data:

Meskipun SIM dilengkapi dengan fitur keamanan, tetap ada kemungkinan kebocoran data dan serangan siber. Organisasi harus memastikan bahwa mereka memiliki langkah-langkah keamanan yang cukup untuk melindungi data sensitif dan menjaga privasi pelanggan.

4. Keterbatasan Teknologi:

Untuk beberapa organisasi, infrastruktur teknologi yang ada mungkin memiliki keterbatasan, yang dapat menghambat implementasi SIM.

Strategi Implementasi Sistem Informasi dalam Enterprise

Sistem Informasi Manajemen (SIM) dan sistem bisnis seperti ERP dan CRM sangat bergantung pada kemampuan teknologi dan strategi implementasi. Strategi yang tepat dapat mempercepat pencapaian manfaat yang diharapkan, mengurangi risiko kegagalan, dan mengurangi biaya.



Gambar 3. Urutan Strategi Implementasi Sistem Informasi dalam Enterprise

1. Analisis Kebutuhan Bisnis: Sebelum menerapkan sistem informasi manajemen (MIS) dan sistem perusahaan seperti ERP dan CRM, analisis kebutuhan bisnis merupakan langkah penting di era transformasi digital.

2. **Pemilihan Vendor yang Tepat:** Pemilihan vendor merupakan langkah strategis yang menentukan keberhasilan implementasi sistem ERP dan CRM. Seperti Kemudahan dalam pengoperasian system, Kualitas dukungan teknis dan ketersediaannya Kemampuan sistem untuk beradaptasi dengan perubahan bisnis dan fleksibilitas, bersama dengan bantuan teknis yang berkelanjutan
3. **Pelatihan dan Pengembangan SDM:** Pengembangan dan pelatihan keterampilan teknis karyawan harus diprioritaskan agar mereka dapat menggunakan fitur-fitur yang ditawarkan untuk mendukung kinerja dan mengoperasikan sistem seefisien mungkin.
4. **Pengelolaan Perubahan Organisasi:** Manajemen perubahan organisasi sangat penting untuk memastikan transisi yang lancar dari sistem lama ke sistem baru. Transformasi digital lebih dari sekadar teknologi; transformasi digital juga tentang mengubah budaya, organisasi, dan proses bisnis.
5. **Kustomisasi Sistem/ Penyesuaian Sistem:** Mengelola perubahan dalam suatu organisasi sangat krusial untuk keberhasilan transisi ke sistem baru. Sistem informasi yang diterapkan selanjutnya harus diubah atau diubah untuk memastikan bahwa sistem tersebut memenuhi persyaratan operasional.

Studi Kasus: Penerapan dan peran Sistem Informasi Manajemen dan Sistem Enterprise di PT Gojek Indonesia

PT Gojek Indonesia adalah perusahaan teknologi yang menawarkan berbagai layanan berbasis aplikasi, termasuk pengiriman barang, pemesanan makanan, pembayaran digital, dan transportasi online. (Nur et al., 2023) Untuk mendukung operasionalnya yang kompleks dan berskala besar, Gojek mengembangkan sistem informasi manajemen (SIM) dan sistem bisnis internal yang dirancang secara real-time dan berbasis cloud.

Penerapan Sistem Informasi Manajemen yang digunakan pada PT Gojek Indonesia

Dengan menggunakan SIM, Gojek dapat mengolah data dari aktivitas operasional menjadi informasi bermanfaat bagi manajemen. Perencanaan, pengendalian, dan evaluasi kinerja semua dilakukan oleh sistem ini. (Laudon, K. C.; Laudon, J. P. 2020) Contohnya, SIM dapat digunakan untuk mengawasi aktivitas mitra pengemudi, mempelajari pola permintaan layanan di berbagai tempat, dan mengevaluasi efektivitas promosi digital. Data yang dikumpulkan oleh sistem ini membantu manajemen membuat strategi yang tepat berdasarkan data yang ada.

Penerapan sistem ERP dan CRM yang digunakan pada PT Gojek Indonesia

PT Gojek, sebuah perusahaan teknologi yang berfokus pada layanan transportasi dan pengantaran barang di Indonesia, sangat mengandalkan Enterprise Resource Planning (ERP) dalam operasionalnya. Peran dalam PT Gojek otomatisasi laporan keuangan, manajemen anggaran, dan pengawasan cash flow dari berbagai layanan, ERP memberi manajer kemampuan untuk membuat keputusan strategis berdasarkan data waktu nyata dengan mengintegrasikan dan menganalisis data secara akurat dari berbagai divisi. ERP menggunakan otomatisasi untuk mengurangi kesalahan manusia dan data yang berulang. pada (Gojek, 2023) Gojek juga mengotomatiskan berbagai operasi internal. Misalnya, pada tahun 2023, Gojek memperkenalkan fitur ERP Otomatis, yang menghitung perkiraan biaya ERP (Electronic Road Pricing) di akhir perjalanan, sehingga menghasilkan pengalaman yang lebih lancar bagi pengguna.

Gojek mengembangkan dan mengimplementasikan sistem Customer Relationship Management (CRM) yang terintegrasi dalam ekosistem aplikasinya. Menurut (Nur et al., 2023) PT Gojek menggunakan aplikasi dan situs web untuk meningkatkan pendapatan melalui penjualan layanan, memberikan layanan yang lebih baik, dan menerapkan prosedur transaksi yang telah ditetapkan. sistem CRM berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna, meningkatkan loyalitas pengguna, dan mendukung strategi bisnis yang didasarkan pada kebutuhan pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan temuan penelitian dan tinjauan pustaka, dapat dikatakan bahwa sistem perusahaan seperti ERP dan CRM, serta sistem informasi manajemen (SIM), sangat penting untuk meningkatkan efisiensi operasional, memfasilitasi pengambilan keputusan yang lebih cepat dan lebih tepat, serta meningkatkan koordinasi antar divisi organisasi. Dengan mengintegrasikan teknologi ini, bisnis dapat mengotomatiskan prosedur bisnis, mengelola data secara real-time, dan menyediakan layanan berkualitas tinggi kepada pelanggan.

Studi tentang PT Gojek Indonesia mendukung fakta ini, karena teknologi informasi merupakan komponen penting dalam menjalankan dan mengembangkan layanan komersial yang rumit. Namun, sejumlah kendala masih ada, seperti biaya tinggi, persyaratan pelatihan, dan keterbatasan teknologi, yang harus diatasi selama fase implementasi.

Disarankan agar sistem ini diperkenalkan secara bertahap untuk membatasi risiko dan memungkinkan adaptasi. Karyawan harus menerima pelatihan teknis agar dapat mengoperasikan sistem dengan sukses dan berkontribusi terhadap keberhasilan transformasi

digital. Teknologi yang digunakan harus disesuaikan dengan operasi internal perusahaan untuk memastikan implementasi berjalan lancar.

DAFTAR REFERENSI

- Anggraeni, R., & Maulani, I. E. (2023). Pengaruh teknologi informasi terhadap perkembangan bisnis modern. *Jurnal Sosial Teknologi*, 3(2), 94–98.
- Anisa, I. (2024). Manfaat implementasi sistem informasi manajemen di organisasi bisnis. *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen dan Bisnis (JEKOMBIS)*.
- Bloq. (2021). Pahami konsep dasar ERP dan wujudkan efisiensi integrasi dengan ERP. Bumitekno.
- Chotimah, C., & Jurnal, I. (2023). Sistem informasi manajemen dalam kompetisi bisnis lembaga pendidikan Islam. *Journal of Education Research*, 4(3), 1064–1074.
- Gojek. (2023). 2023 lookback with Gojek General Manager, Lien.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management information systems: Managing the digital firm* (16th ed.). Pearson.
- Nur, D., Fadilah, N., Aswad, M., & Oktaviyah, N. (2023). Analisis penerapan sistem informasi manajemen pada PT Gojek Indonesia. *Bata Ilyas Journal of Accounting*, 4(2).
- Ridwan, M., Widiastiwi, Y., Zaidiah, A., Purabaya, R. H., Isnainiyah, I. N., Ardilla, Y., Krisnanik, E., Yuliana, R., Arta, I. P. S., & Ningsih, S. (2021). *Sistem informasi manajemen*. Penerbit Widina.
- Ritonga, R. K., & Firdaus, R. (2024). Pentingnya sistem informasi manajemen dalam era digital. *Jurnal Intelek dan Cendikiawan Nusantara*, 1(3), 4353–4358.
- Rusdiana, A., Irfan, M., & Irfan, M. (2014). *Sistem informasi manajemen*.
- Samsu. (2021). *Metode penelitian: Teori & aplikasi penelitian kualitatif, kuantitatif, mixed methods, serta research and development*.
- Shang, S. (2002). Assessing and managing the benefits of enterprise systems: The business manager's perspective. *Information Systems Journal*, 12(4), 271–299.