



Buku

SISTEM INFORMASI MANAJEMEN

Tim Penulis:

Dr. Tjahjanto, S.Kom., M.M. | Dr. Bambang Saras Yulistiawan, S.T., M.Kom
Erly Krisnanik, S.Kom., M.M. | Raditya Reza Faizi

Buku

SISTEM INFORMASI MANAJEMEN

Tim Penulis:

Dr. Tjahjanto, S.Kom., M.M. | Dr. Bambang Saras Yulistiawan, S.T., M.Kom
Erly Krisnanik, S.Kom., M.M. | Raditya Reza Faizi



BUKU SISTEM INFORMASI MANAJEMEN

Tim Penulis:

Dr. Tjahjanto, S.Kom., M.M.
Dr. Bambang Saras Yulistiawan, S.T., M.Kom
Erly Krisnanik, S.Kom., M.M.
Raditya Reza Faizi

Desain Cover:

Septian Maulana

Sumber Ilustrasi:

www.freepik.com

Tata Letak:

Handarini Rohana

Editor:

Dr. Tjahjanto, S.Kom., M.M.

ISBN:

978-623-500-760-1

Cetakan Pertama:

Februari, 2025

Hak Cipta Dilindungi Oleh Undang-Undang
by Penerbit Widina Media Utama

Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari Penerbit.

PENERBIT:

WIDINA MEDIA UTAMA

Komplek Puri Melia Asri Blok C3 No. 17 Desa Bojong Emas
Kec. Solokan Jeruk Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat

Anggota IKAPI No. 360/JBA/2020

Website: www.penerbitwidina.com

Instagram: [@penerbitwidina](https://www.instagram.com/penerbitwidina)

Telepon (022) 87355370

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyusun buku ini sebagai bagian dari upaya menuntaskan mata kuliah Sistem Informasi Manajemen. Buku ini disusun dengan tujuan memberikan pemahaman mendalam mengenai konsep, strategi, dan aplikasi Sistem Informasi Manajemen yang relevan dalam mendukung berbagai kebutuhan organisasi di era digital. Materi yang disajikan mencakup berbagai topik, mulai dari dasar-dasar sistem informasi hingga implementasi teknologi modern yang dapat membantu pengambilan keputusan strategis.

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Dr. Tjahjanto, S.Kom., M.M., Dr. Bambang Saras Yulistiawan, S.T., M.Kom., Erly Krisnanik, S.Kom., M.M., selaku dosen pengampu mata kuliah Sistem Informasi Manajemen atas bimbingan, ilmu, dan arahan yang telah diberikan selama proses pembelajaran. Masukan dan dukungan beliau menjadi dorongan utama dalam penyelesaian buku ini. Kami juga menyadari bahwa buku ini masih memiliki kekurangan, baik dari segi penyajian maupun isi. Oleh karena itu, kami sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan di masa mendatang. Semoga buku ini dapat menjadi referensi yang bermanfaat bagi para mahasiswa maupun pembaca lain yang ingin memperdalam pemahaman mengenai Sistem Informasi Manajemen. Selamat membaca, dan semoga ilmu yang diperoleh dari buku ini dapat memberikan manfaat yang nyata.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
CHAPTER 1 INFORMATION SYSTEMS IN GLOBAL BUSINESS TODAY	1
A. Pengenalan Transformasi Bisnis Melalui Sistem Informasi	1
B. Bagaimana Sistem Informasi Mengubah Proses Bisnis	2
C. Dampak pada Pengambilan Keputusan	4
D. Keunggulan Kompetitif	5
E. Apa yang dimaksud dengan Sistem Informasi?	7
F. Bagaimana Sistem Informasi Bekerja	9
G. Komponen Manajemen, Organisasi, dan Teknologi	12
H. Aset Pelengkap	18
I. Disiplin Akademis dalam Studi Sistem Informasi	19
J. Pendekatan Multidisiplin	21
CHAPTER 2 E-BUSINESS	23
A. <i>E-Business</i>	23
B. Proses Bisnis dan Sistem Informasi	27
C. Sistem Kolaborasi dan Bisnis Sosial	34
CHAPTER 3 SISTEM INFORMASI, ORGANISASI & STRATEGI	39
A. Sistem Informasi, Organisasi, dan Strategi	39
B. Organisasi dan Sistem Informasi	41
C. Dampak Sistem Informasi pada Organisasi dan Bisnis	42
D. Strategi Penggunaan Sistem Informasi untuk Mencapai Keunggulan Kompetitif	45
E. Kelebihan dan Kekurangan Implementasi Sistem Informasi dalam Mencapai Keunggulan Kompetitif	47
F. Tantangan Implementasi Sistem Informasi Manajemen	50
CHAPTER 4 ETIKA DAN ISU SOSIAL DALAM SISTEM INFORMASI	55
A. Memahami Masalah Etika dan Sosial Terkait Sistem Informasi	55
B. Etika dalam Era Informasi Sosial	58
C. Dimensi Moral Sistem Informasi	62

CHAPTER 5 INFRASTRUKTUR TI DAN TEKNOLOGI YANG DIGUNAKAN	69
A. Infrastruktur TI.....	69
B. Komponen Infrastruktur.....	69
C. Tren Platform Perangkat Keras.....	71
D. Tren Platform Perangkat Lunak Kontemporer	72
E. Isu Manajemen	74
F. Tantangan dan Solusi dalam Infrastruktur TI	75
CHAPTER 6 INTRO TO BUSINESS INTELLIGENCE	77
A. Pengantar <i>Business Intelligence</i>	77
B. Proses dari Data ke Keputusan	79
C. Jenis Pengguna <i>Business Intelligence</i>	81
D. BI Metriks dan KPI.....	85
E. <i>Case Study</i>	89
F. Tantangan di Penggunaan BI	92
G. Trend & Teknologi Disruptif dalam BI	93
H. Keahlian dan Alat dalam BI	94
CHAPTER 7 TEKNOLOGI, TELEKOMUNIKASI, INTERNET DAN NIRKABEL ...	97
A. Pengantar Teknologi dan Telekomunikasi.....	97
B. Internet dan Teknologi Nirkabel	100
C. Manfaat dan Tantangan Teknologi Telekomunikasi, Internet, dan Nirkabel	102
CHAPTER 8 KEAMANAN SISTEM INFORMASI.....	111
A. Pendahuluan.....	111
B. Pembahasan	113
C. Penutup	125
CHAPTER 9 MENJAGA RELASI/HUBUNGAN BAIK DENGAN PELANGGAN PADA APLIKASI PERUSAHAAN	127
A. Pendahuluan.....	127
B. Pentingnya <i>Customer Relationship Management</i> (CRM).....	129
C. Fitur Utama Aplikasi untuk Hubungan Pelanggan.....	131
D. Strategi untuk Membangun Loyalitas Pelanggan	133
E. Peran <i>User Experience</i> (UX) dalam Hubungan Pelanggan	136
F. Mengukur Kepuasan Pelanggan Melalui Aplikasi.....	138
G. Tantangan dan Solusi dalam Menjaga Hubungan Pelanggan	140
H. Kesimpulan dan Rekomendasi.....	141

CHAPTER 10 PENGENALAN <i>E-COMMERCE</i>	145
A. Pengertian <i>E-commerce</i>	145
B. Sejarah Singkat <i>E-commerce</i>	145
C. Jenis-Jenis <i>E-commerce</i>	146
D. Model Bisnis <i>E-commerce</i>	146
E. Keuntungan <i>E-commerce</i>	147
F. Tantangan dalam <i>E-commerce</i>	147
G. Teknologi yang Mendukung <i>E-commerce</i>	148
H. Tren Terkini dalam <i>E-commerce</i>	149
I. Studi Kasus Strategi Sukses Beberapa <i>E-commerce</i>	150
J. Strategi Sukses Dalam <i>E-commerce</i>	153
K. Kesimpulan	154
CHAPTER 11 PENGELOLAAN PENGETAHUAN DALAM ERA DIGITAL: STRATEGI, TEKNOLOGI, DAN IMPLEMENTASI DI PERUSAHAAN MODERN	157
A. Pengantar	157
B. Jenis Pengetahuan Dalam Organisasi	159
C. Proses Pengelolaan Pengetahuan	162
D. Peran Teknologi Dalam Pengelolaan Pengetahuan	166
E. Manfaat Pengelolaan Pengetahuan Bagi Organisasi	167
F. Tantangan Dalam Implementasi Pengelolaan Pengetahuan	169
G. Studi Kasus Pengelolaan Pengetahuan di Perusahaan Modern	170
H. Kesimpulan	172
CHAPTER 12 KUALITAS PENGAMBILAN KEPUTUSAN	175
A. Sistem Manajemen Pengetahuan	175
B. <i>Landscape</i> Manajemen Pengetahuan	175
C. Teknis dan Sistem Kerja Manajemen Pengetahuan	179
D. Penerapan Teknik Cerdas dalam Sistem Manajemen Pengetahuan	180
E. Hubungan Sistem Manajemen Pengetahuan dengan Peningkatan Kualitas Pengambilan Keputusan	181
F. Teknik dan Sistem Kerja dalam Pengambilan Keputusan	182
G. Studi Kasus dan Contoh Pengambilan Keputusan Berbasis Pengetahuan	185

H. Meningkatkan Kualitas Pengambilan Keputusan Melalui Teknologi dan Pengetahuan	187
CHAPTER 13 PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI	189
A. Pengambilan Keputusan dan Sistem Informasi	189
B. Intelijen Bisnis di Perusahaan	191
C. Konstituen Intelijen Bisnis	195
CHAPTER 14 MENGELOLA PROYEK	201
A. Pentingnya Manajemen Proyek	201
B. Memilih Proyek	203
C. Menetapkan Nilai Bisnis Sistem Informasi	208
D. Mengelola Risiko Proyek	214
CHAPTER 15 ENTERPRISE RESOURCE PLANNING	217
A. Pengantar	217
B. Pembahasan	222
C. Studi Kasus dan Tantangan dalam Implementasi	228
DAFTAR PUSTAKA	233
LAMPIRAN DAFTAR PENULIS MAHASISWA	252

CHAPTER 1

INFORMATION SYSTEMS

IN GLOBAL BUSINESS TODAY

A. PENGENALAN TRANSFORMASI BISNIS MELALUI SISTEM INFORMASI

1. Transformasi Bisnis

Menurut Andrew McAfee dan Erik Brynjolfsson dalam buku mereka "*Machine, Platform, Crowd: Harnessing Our Digital Future*", transformasi bisnis adalah proses perubahan mendasar yang terjadi dalam perusahaan sebagai respons terhadap perkembangan teknologi digital. Transformasi ini melibatkan penggantian proses bisnis yang lama dengan cara kerja baru yang lebih efisien dan berbasis teknologi. Tujuan utama dari transformasi bisnis adalah untuk meningkatkan daya saing perusahaan dalam pasar yang semakin digital dan terhubung. "Transformasi bisnis adalah perubahan fundamental dalam bagaimana organisasi beroperasi dan memberikan nilai kepada pelanggannya melalui adopsi teknologi digital." (McAfee & Brynjolfsson, 2017) Contoh transformasi bisnis meliputi perubahan dari sistem manual ke otomatis, pengadopsian model bisnis digital, atau restrukturisasi organisasi untuk lebih responsif terhadap perubahan pasar. Dalam konteks ini, sistem informasi memainkan peran kunci karena memungkinkan perusahaan untuk mengelola dan menganalisis data dengan lebih efektif, merespons dengan cepat terhadap dinamika pasar, dan memperbaiki proses internal.

2. Pentingnya Sistem Informasi

Sistem informasi (*Information System*, IS) adalah kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas organisasi yang mendukung operasi bisnis, pengambilan keputusan, dan strategi manajemen. Sistem informasi sangat penting untuk bisnis karena beberapa alasan:

CHAPTER 2

E-BUSINESS

A. E-BUSINESS

1. Pengertian E-Business

E-Business merupakan bentuk pemanfaatan dan perkembangan teknologi digital, dimana kegiatan usaha dilakukan melalui sistem informasi yang terkomputerisasi, setiap pelaksanaan dan pengelolaan bisnis mulai dari penjualan produk hingga kolaborasi dengan mitra bisnis dikelola menggunakan sistem yang terkomputerisasi [6]. Dalam implementasinya, *E-Business* mengintegrasikan berbagai sistem informasi, database, dan jaringan komunikasi untuk mengotomatisasi dan mengoptimalkan operasi bisnis baik secara internal maupun eksternal. Implementasi *E-Business* memberikan peluang dalam meningkatkan efisiensi operasional, memperluas jangkauan pasar, mengurangi biaya pengeluaran, meningkatkan kolaborasi dengan setiap pemangku kepentingan, mengurangi ketergantungan pada proses manual yang rentan dengan kesalahan serta memberikan pengalaman yang lebih baik dan responsif kepada pelanggan.

2. Perbedaan E-Business dengan E-commerce

Sering kali *e-commerce* dan *E-Business* dianggap sebagai hal yang sama. Namun, keduanya merupakan dua hal yang berbeda. Perbedaan antara *e-commerce* dan *E-Business* dapat dilihat dari cakupan dan fungsinya. Jika dibandingkan dalam segi cakupan, *E-Business* memiliki cakupan yang lebih luas dibandingkan *e-commerce* karena tidak hanya mencakup transaksi jual-beli, melainkan seluruh kegiatan bisnis. Sementara itu, *E-commerce* hanya terbatas pada kegiatan jual-beli melalui platform online saja. Dengan kata lain, *e-commerce* dapat dikatakan sebagai bagian dari *E-Business*, sedangkan *E-Business* mencakup seluruh aspek bisnis dengan menggunakan teknologi digital.

CHAPTER 3

SISTEM INFORMASI, ORGANISASI & STRATEGI

A. SISTEM INFORMASI, ORGANISASI, DAN STRATEGI

1. Pengertian Sistem Informasi

Sistem Informasi menurut O'Brien adalah kombinasi dari setiap unit dikelola orang (orang), hardware (perangkat keras), software (perangkat lunak), jaringan komputer dan jaringan komunikasi data (komunikasi), dan database (basis data) yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi tentang yang bentuk organisasi. Fungsi utama dari sistem informasi adalah untuk memproses data mentah menjadi informasi yang relevan, sehingga informasi tersebut dapat memfasilitasi operasional sehari-hari. Sistem informasi juga memainkan peran kunci dalam mendukung transformasi digital, menjadi tulang punggung yang memungkinkan otomatisasi proses, integrasi data, serta mempercepat pengambilan keputusan. Pada era digitalisasi ini, sistem informasi memainkan peran penting dalam keberlangsungan suatu bisnis, sehingga sistem informasi dapat ditemukan di hampir semua jenis bisnis, organisasi, dan di segala sektor industri. Sistem informasi juga memiliki berbagai jenis yang disesuaikan dengan kebutuhan spesifik organisasi. Berikut adalah beberapa jenis sistem informasi yang umum digunakan:

2. Jenis Sistem Informasi yang Umum Digunakan

1) *Enterprise Resource Planning (ERP)*

Enterprise Resource Planning (ERP) adalah sistem informasi yang dirancang untuk mengintegrasikan dan mengelola berbagai proses bisnis dalam sebuah perusahaan atau organisasi. ERP bertujuan untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya perusahaan, meningkatkan efisiensi, dan meningkatkan visibilitas atas seluruh operasi bisnis.

CHAPTER 4

ETIKA DAN ISU SOSIAL DALAM SISTEM INFORMASI

A. MEMAHAMI MASALAH ETIKA DAN SOSIAL TERKAIT SISTEM INFORMASI

1. Pengertian Etika dan Isu Sosial dalam Sistem Informasi

Dalam dunia yang semakin didominasi oleh teknologi, etika dalam sistem informasi menjadi semakin penting. Etika dalam konteks ini merujuk pada prinsip moral yang memandu perilaku individu maupun organisasi saat memanfaatkan teknologi informasi. Sistem informasi tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu teknis, tetapi juga memiliki dampak besar pada kehidupan sosial dan ekonomi, serta memunculkan berbagai tantangan etis. Etika dalam sistem informasi mencakup berbagai isu, mulai dari bagaimana data dikumpulkan dan digunakan, hingga hak individu atas privasi mereka. Dalam banyak kasus, data pribadi pengguna dikumpulkan tanpa persetujuan atau pemahaman penuh tentang bagaimana data tersebut akan digunakan. Hal ini menimbulkan kekhawatiran tentang potensi penyalahgunaan data dan pelanggaran hak privasi. Isu sosial terkait dengan penggunaan sistem informasi juga mencakup dampak yang lebih luas terhadap ketimpangan akses teknologi atau kesenjangan digital, perubahan pola kerja, dan pergeseran nilai-nilai sosial akibat media sosial yang semakin dominan. Kesenjangan digital, misalnya, menunjukkan ketidakmerataan akses terhadap teknologi informasi, di mana sebagian masyarakat mungkin tidak memiliki kesempatan yang sama untuk memanfaatkan teknologi tersebut dalam pendidikan, pekerjaan, atau layanan sosial. Oleh karena itu, penting bagi setiap organisasi yang memanfaatkan sistem informasi untuk mempertimbangkan implikasi etika dan sosial ini guna menghindari ketidakadilan atau pelanggaran hak individu.

CHAPTER 5

INFRASTRUKTUR TI DAN TEKNOLOGI YANG DIGUNAKAN

A. INFRASTRUKTUR TI

Infrastruktur TI adalah fondasi yang sangat penting bagi semua aktivitas teknologi informasi dalam suatu organisasi. Ini mencakup berbagai elemen yang bekerja sama untuk mendukung operasi bisnis, pengolahan informasi, dan komunikasi. Infrastruktur TI yang efektif tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga memberikan keunggulan kompetitif di pasar. Dengan kemajuan teknologi yang pesat, infrastruktur TI kini juga mencakup elemen-elemen seperti cloud computing, kecerdasan buatan, dan Internet of Things (IoT), yang semakin memperluas kemampuannya. Sebagai contoh, cloud computing memungkinkan organisasi untuk mengakses sumber daya TI secara fleksibel dan skalabel, sementara kecerdasan buatan dapat membantu dalam analisis data dan pengambilan keputusan yang lebih baik. Oleh karena itu, investasi dalam infrastruktur TI yang tepat sangat penting untuk memastikan kelangsungan dan pertumbuhan organisasi di era digital ini.

B. KOMPONEN INFRASTRUKTUR

Infrastruktur TI terdiri dari beberapa komponen utama yang saling mendukung:

1. Perangkat Keras (Hardware)

- **Komputer dan Server:** Unit pemrosesan yang menjalankan aplikasi dan menyimpan data. Komputer desktop dan laptop digunakan oleh karyawan untuk tugas sehari-hari, sedangkan server berfungsi sebagai pusat pemrosesan data yang dapat melayani banyak pengguna secara bersamaan.

CHAPTER 6

INTRO TO BUSINESS INTELLIGENCE

A. PENGANTAR *BUSINESS INTELLIGENCE*

Dalam dunia bisnis yang berkembang pesat saat ini, data telah menjadi salah satu aset paling berharga yang dapat dimiliki perusahaan. Namun, data mentah dengan sendirinya hanya memiliki nilai yang kecil kecuali jika data tersebut diubah menjadi wawasan yang dapat ditindaklanjuti. Di sinilah *Business Intelligence* (BI) berperan, menawarkan kemampuan kepada organisasi untuk membuat keputusan berbasis data yang dapat membentuk tujuan strategis, taktis, dan operasional. Perusahaan di berbagai industri memanfaatkan BI untuk mendapatkan keunggulan kompetitif, mengoptimalkan kinerja, dan memprediksi tren pasar. Mulai dari rekomendasi produk yang dipersonalisasi di Amazon hingga deteksi penipuan secara real-time di perbankan, BI memainkan peran penting dalam membentuk lingkungan bisnis modern.

1. Definisi *Business Intelligence*

Pada intinya, *Business Intelligence* (BI) mengacu pada proses pengumpulan, penyimpanan, dan analisis data berbasis teknologi untuk mengubahnya menjadi wawasan yang berharga. Wawasan ini mendukung pengambilan keputusan yang tepat di semua tingkat bisnis, mulai dari eksekutif hingga pekerja di garis depan. (Bharadiya, 2023) Secara sederhana, BI bertindak sebagai sistem yang mengekstrak data mentah dari berbagai sumber, menyempurnakannya, dan menyajikannya dengan cara yang membantu bisnis memahami kinerja mereka dan mengidentifikasi peluang untuk perbaikan. BI sangat penting karena tidak hanya menjawab “apa yang terjadi?” tetapi juga menawarkan wawasan tentang “mengapa” dan “bagaimana” hal itu terjadi, sehingga membantu bisnis untuk meramalkan tren di masa depan. Sebagai contoh, perusahaan ritel dapat menggunakan BI untuk menganalisis pola penjualan dan menentukan produk mana yang paling populer di musim tertentu,

CHAPTER 7

TEKNOLOGI, TELEKOMUNIKASI, INTERNET DAN NIRKABEL

A. PENGANTAR TEKNOLOGI DAN TELEKOMUNIKASI

1. Pengertian Teknologi

Teknologi adalah penerapan ilmu pengetahuan, teknik, dan keterampilan untuk memecahkan masalah praktis dan meningkatkan kualitas hidup manusia. Melibatkan penggunaan alat, sistem, dan proses untuk memenuhi kebutuhan manusia dalam berbagai aspek kehidupan. Teknologi telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan manusia. Dalam konteks telekomunikasi, teknologi telah memungkinkan manusia untuk berkomunikasi secara cepat dan efisien, menghubungkan individu dan organisasi di seluruh dunia. Inovasi terus-menerus dalam teknologi telekomunikasi telah mengubah cara kita berinteraksi, berbagi informasi, dan menjalankan bisnis.

2. Peran Teknologi

Teknologi memiliki peran masing-masing dalam bidangnya sendiri, berikut adalah peran teknologi di 4 bidang utama dalam kehidupan sehari-hari;

- **Komunikasi:** Teknologi memfasilitasi komunikasi global melalui telepon, email, dan media sosial. Contoh: Penggunaan aplikasi seperti WhatsApp dan Zoom untuk komunikasi jarak jauh.
- **Pendidikan:** Memungkinkan pembelajaran online dan akses ke sumber daya pendidikan di seluruh dunia. Contoh: Platform e-learning seperti Coursera, Udemy, dan Google Classroom.
- **Kesehatan:** Meningkatkan diagnosis dan pengobatan melalui teknologi medis canggih. Contoh: Telemedicine, wearable devices untuk monitoring kesehatan (*smartwatches*), dan penggunaan AI dalam diagnosis.

CHAPTER 8

KEAMANAN SISTEM INFORMASI

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Penggunaan internet semakin meluas di seluruh dunia seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi. Pemanfaatan internet yang semakin besar ini membawa berbagai dampak, baik positif maupun negatif, bagi para penggunanya. Semakin luas akses internet, semakin banyak pula manfaat yang dapat diperoleh, seperti efisiensi waktu, tenaga, dan biaya, serta kemudahan dalam komunikasi dan edukasi. Namun, manfaat-manfaat tersebut juga memiliki potensi risiko, ibarat dua mata pisau bagi para pengguna. Salah satu keuntungan dari penggunaan internet adalah akses informasi yang tak terbatas, tetapi hal ini juga dapat berdampak negatif jika disalahgunakan. Kebebasan dalam mengakses informasi memudahkan pengguna untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan atau sedang tren, bahkan informasi yang tidak diinginkan. Aktivitas ini menciptakan jaringan komunikasi antar-pengguna yang rentan disalahgunakan. Jaringan komunikasi tersebut dapat menjadi celah bagi pelaku kejahatan siber untuk mencuri data, menyalahgunakan identitas, atau memberikan ancaman terhadap pengguna lain. Oleh karena itu, penting bagi pengguna internet untuk memahami risiko kejahatan siber dan cara melindungi data pribadi yang bersifat kredensial agar terhindar dari penyalahgunaan. Di samping itu, penyedia sistem informasi juga harus memperhatikan keamanan jaringan demi kenyamanan dan keamanan pengguna. Menjamin keamanan data pengguna bukan hanya penting bagi kenyamanan, tetapi juga menjadi kewajiban perusahaan karena data pribadi dilindungi undang-undang. Selain mengutamakan keamanan pengguna, perusahaan juga perlu waspada karena kejahatan siber dapat mempengaruhi kondisi ekonomi mereka. Tindak kejahatan ini seringkali dipandang sebagai peluang ekonomi bagi pelaku, yang menyebabkan perusahaan mengalami kerugian finansial.

CHAPTER 9

MENJAGA RELASI/HUBUNGAN BAIK DENGAN PELANGGAN PADA APLIKASI PERUSAHAAN

A. PENDAHULUAN

1. Pentingnya Menjaga Hubungan dengan Pelanggan

Menjaga hubungan baik dengan pelanggan merupakan salah satu pilar utama dalam mempertahankan dan mengembangkan bisnis di era digital saat ini. Pelanggan bukan hanya pengguna jasa atau produk, tetapi juga sumber informasi yang berharga tentang bagaimana perusahaan dapat meningkatkan layanan dan menghadapi persaingan pasar. Dalam konteks aplikasi perusahaan, menjaga hubungan pelanggan menjadi lebih krusial karena aplikasi tidak hanya menjadi alat transaksi, tetapi juga medium komunikasi langsung dengan pelanggan. Aplikasi memungkinkan perusahaan untuk tetap terhubung secara real-time dengan pelanggannya, memberikan pelayanan yang personal dan relevan. Oleh karena itu, perusahaan harus memperhatikan pengalaman pengguna (user experience) dan memberikan layanan yang responsif melalui aplikasi untuk membangun hubungan yang berkelanjutan.

Manfaat dari menjaga hubungan pelanggan yang baik antara lain:

- **Meningkatkan loyalitas pelanggan**
Hubungan yang baik membuat pelanggan merasa dihargai dan meningkatkan kepercayaan terhadap brand.
- **Meningkatkan retensi pelanggan**
Pelanggan yang puas lebih cenderung tetap menggunakan produk atau layanan dan menghindari beralih ke kompetitor.
- **Word of Mouth**
Pelanggan yang puas cenderung merekomendasikan perusahaan kepada orang lain, yang dapat membantu mendatangkan pelanggan baru.

CHAPTER 10

PENGENALAN *E-COMMERCE*

A. PENGERTIAN *E-COMMERCE*

E-commerce, atau perdagangan elektronik, adalah proses jual beli produk atau layanan melalui internet. Ini mencakup berbagai aktivitas, termasuk transaksi barang fisik, barang digital, layanan, hingga transfer data dan uang elektronik. Melalui *e-commerce*, konsumen dan bisnis dapat melakukan transaksi tanpa harus bertemu langsung, memberikan kemudahan akses kapan saja dan di mana saja. Teknologi ini memanfaatkan platform digital seperti situs web, aplikasi, dan media sosial untuk memfasilitasi perdagangan. Dengan *e-commerce*, perusahaan dapat menjangkau pasar yang lebih luas secara global, dan konsumen dapat menikmati kemudahan, efisiensi, serta fleksibilitas dalam berbelanja.

B. SEJARAH SINGKAT *E-COMMERCE*

E-commerce mulai berkembang pada 1960-an dengan munculnya teknologi *Electronic Data Interchange* (EDI) yang memungkinkan bisnis bertukar dokumen secara elektronik. Pada 1990-an, kemunculan internet membawa *e-commerce* ke publik yang lebih luas, ditandai dengan peluncuran situs web *e-commerce* pertama, Amazon dan eBay, yang memungkinkan konsumen membeli dan menjual barang secara online. Perkembangan ini terus berlanjut dengan munculnya berbagai platform *e-commerce* lainnya, seperti Alibaba, Shopee, dan Tokopedia, yang kini mendominasi pasar global dan lokal. Seiring perkembangan teknologi, termasuk penggunaan ponsel cerdas dan sistem pembayaran digital, *e-commerce* semakin terintegrasi dalam kehidupan sehari-hari konsumen di seluruh dunia.

CHAPTER 11

PENGELOLAAN PENGETAHUAN DALAM ERA DIGITAL: STRATEGI, TEKNOLOGI, DAN IMPLEMENTASI DI PERUSAHAAN MODERN

A. PENGANTAR

1. Definisi dan Konsep Pengelolaan Pengetahuan

Pengelolaan pengetahuan atau knowledge management merupakan suatu pendekatan yang dirancang secara sadar untuk mengelola informasi dan pengetahuan sebagai aset penting dalam suatu organisasi. Proses ini mencakup pengembangan, pengumpulan, dan pemanfaatan pengetahuan yang ada, baik yang tersurat (*explicit knowledge*) maupun yang tersirat (*tacit knowledge*). Tujuannya adalah agar pengetahuan yang ada di dalam organisasi dapat didokumentasikan dan diteruskan kepada individu atau tim lain sehingga dapat dimanfaatkan secara optimal untuk meningkatkan kinerja organisasi. Konsep ini mulai dikenal luas pada tahun 1991, salah satunya berkat artikel "*The Knowledge-Creating Company*" yang ditulis oleh Ikujiro Nonaka dan Hirotaka Takeuchi. Pengelolaan pengetahuan bertujuan untuk memastikan bahwa sumber daya intelektual di dalam suatu organisasi, seperti keahlian individu, keterampilan, jaringan relasi, dan kebijakan, dapat ditemukan, disimpan, dan disebarluaskan secara efisien. Melalui pengelolaan pengetahuan, organisasi dapat memanfaatkan potensi pengetahuan yang dimiliki untuk meningkatkan efektivitas kerja, mempercepat proses pengambilan keputusan, dan menghindari pengulangan kesalahan di masa lalu. Selain itu, knowledge management juga bertujuan untuk menyatukan pengetahuan individu menjadi pengetahuan kolektif dalam organisasi, sehingga menciptakan sinergi yang lebih besar. Di era digital, pengelolaan pengetahuan menjadi semakin krusial karena organisasi harus mampu mengakses dan memanfaatkan informasi dengan cepat dan tepat. Teknologi digital menyediakan berbagai alat, seperti sistem manajemen pengetahuan dan platform kolaborasi, yang memudahkan proses pertukaran informasi dan

CHAPTER 12

KUALITAS PENGAMBILAN KEPUTUSAN

A. SISTEM MANAJEMEN PENGETAHUAN

Sistem Manajemen Pengetahuan (*Knowledge Management System*, KMS) adalah sistem yang dirancang untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola, dan menyebarkan pengetahuan dalam suatu organisasi. Menurut James O'Brien dan George Marakas (2010), KMS memungkinkan organisasi untuk mengintegrasikan pengetahuan dari berbagai sumber untuk meningkatkan proses pengambilan keputusan. Krisnanik dkk. (2021) juga menekankan pentingnya sistem manajemen pengetahuan sebagai alat strategis dalam mengelola pengetahuan eksplisit dan tacit untuk mencapai keunggulan kompetitif. Secara umum, manajemen pengetahuan mengacu pada proses sistematis untuk mengidentifikasi, menciptakan, menyimpan, dan berbagi pengetahuan dalam organisasi (Brown, 2012). Pengetahuan ini dapat berbentuk data, informasi, pengalaman, serta wawasan yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja organisasi. KMS menyediakan platform yang memungkinkan integrasi teknologi informasi dengan pengelolaan pengetahuan, sehingga organisasi dapat lebih efektif dalam pengambilan keputusan berbasis pengetahuan (Nowaczyk et al., 2022).

B. LANDSCAPE MANAJEMEN PENGETAHUAN

Landscape manajemen pengetahuan dalam perusahaan modern mencakup berbagai komponen yang saling terkait, seperti sumber daya manusia, teknologi, dan budaya organisasi. Dalam model ini, KMS bertindak sebagai penghubung antara informasi dan pengguna, yang mencakup karyawan, manajer, dan pemimpin bisnis. Landscape KMS tidak hanya terdiri dari perangkat lunak, tetapi juga mencakup proses manajemen yang mengarahkan bagaimana pengetahuan digunakan secara strategis untuk mendorong inovasi, meningkatkan efisiensi, dan mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik. Menurut Zhang et al. (2023), perusahaan yang sukses dalam mengelola pengetahuan

CHAPTER 13

PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI

A. PENGAMBILAN KEPUTUSAN DAN SISTEM INFORMASI

1. Konsep Dasar Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan dapat diartikan sebagai proses mental atau kognitif yang membawa kepada pemilihan terhadap suatu jalur tindakan antara beberapa alternatif yang tersedia. Setiap proses pengambilan keputusan selalu menghasilkan satu pilihan akhir yang dibuat untuk mencapai tujuan melalui pelaksanaan atau tindakan dan capaian. Dalam konteks organisasi, pengambilan keputusan menjadi tulang punggung keberlangsungan operasional, karena pilihan-pilihan yang diambil memiliki dampak langsung terhadap pencapaian tujuan strategis perusahaan. Oleh karena itu, memahami dasar-dasar pengambilan keputusan menjadi krusial bagi setiap individu dalam organisasi.

2. Tipe-Tipe Pengambilan Keputusan

Rasional vs Irasional:

- a. Rasional: Merupakan proses pengambilan keputusan yang sistematis dan objektif, dimana manajer menggunakan data dan analisis untuk membuat keputusan. Pendekatan ini sering kali melibatkan evaluasi mendalam terhadap informasi yang relevan, serta mempertimbangkan risiko dan manfaat dari setiap alternatif sebelum menentukan keputusan akhir.
- b. Irasional: Merupakan proses pengambilan keputusan yang subjektif dan tidak sistematis, biasanya berdasarkan tradisi atau saran dari individu lain. Meskipun pendekatan ini kurang terstruktur, dalam beberapa situasi tertentu, keputusan irasional dapat memberikan hasil yang efektif, terutama ketika waktu menjadi kendala utama.

CHAPTER 14

MENGELOLA PROYEK

A. PENTINGNYA MANAJEMEN PROYEK

1. Manajemen Proyek

Menelola proyek secara efektif menjadi keterampilan yang sangat penting di berbagai sektor industri. Manajemen proyek, sebagaimana didefinisikan oleh para ahli, adalah "penerapan pengetahuan, keterampilan, alat, dan teknik pada aktivitas-aktivitas proyek untuk memenuhi persyaratan proyek." Namun, definisi ini hanya menggambarkan sebagian kecil dari kompleksitas dan tantangan yang dihadapi oleh para manajer proyek modern. Keberhasilan sebuah proyek tidak hanya diukur dari kemampuan untuk memenuhi ruang lingkup, jadwal, dan anggaran yang telah ditetapkan. Seorang manajer proyek yang efektif harus mampu mengelola dan memenuhi harapan berbagai pemangku kepentingan (stakeholders) yang terlibat dalam proyek. Ini mencakup sponsor proyek, tim proyek, staf pendukung, pelanggan, pengguna, pemasok, dan bahkan pihak-pihak yang mungkin menentang proyek tersebut. Masing-masing pemangku kepentingan ini memiliki kebutuhan dan ekspektasi yang berbeda-beda, yang harus dikelola dengan hati-hati untuk mencapai keberhasilan proyek.

2. Teknik Manajemen Proyek

Manajemen proyek modern melibatkan penguasaan terhadap sepuluh area pengetahuan utama: integrasi, ruang lingkup, jadwal, biaya, kualitas, sumber daya, komunikasi, risiko, pengadaan, dan pemangku kepentingan. Setiap area ini memiliki seperangkat alat dan teknik khusus yang dapat digunakan oleh manajer proyek untuk mengelola aspek-aspek tertentu dari proyek mereka. Dari diagram Gantt hingga analisis jalur kritis, dari matriks penugasan tanggung jawab hingga teknik manajemen nilai yang diperoleh (earned value management), alat-alat ini membantu manajer proyek dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan proyek-proyek mereka dengan lebih efektif. Namun, penting untuk diingat bahwa

CHAPTER 15

ENTERPRISE RESOURCE PLANNING

A. PENGANTAR

1. Definisi *Enterprise Resource Planning*

Enterprise Resource Planning (ERP) adalah sistem manajemen bisnis yang terdiri dari perangkat lunak terintegrasi secara komprehensif. Ketika diimplementasikan dengan baik, sistem ini dapat digunakan untuk mengelola dan mengintegrasikan semua fungsi bisnis dalam sebuah organisasi. Biasanya, sistem ini mencakup aplikasi dan alat bisnis yang sangat siap untuk akuntansi keuangan dan biaya, penjualan dan distribusi, manajemen material, sumber daya manusia, perencanaan produksi, manufaktur terintegrasi dengan komputer, rantai pasok, dan informasi pelanggan (Boykin, 2001; Chen, 2001; Yen et al., 2002). Paket perangkat lunak ini memiliki kemampuan untuk memfasilitasi aliran informasi antara semua proses rantai pasok (baik internal maupun eksternal) dalam sebuah organisasi (Al-Mashari dan Zairi, 2000a). Selain itu, sistem ERP dapat digunakan sebagai alat untuk meningkatkan kinerja jaringan rantai pasok dengan membantu mengurangi waktu siklus (Gardiner et al., 2002). Meskipun secara tradisional sistem ERP diterapkan pada industri padat modal seperti manufaktur, konstruksi, dirgantara, dan pertahanan, kini penggunaannya telah berkembang melampaui sektor manufaktur. ERP telah diperkenalkan ke sektor keuangan, perawatan kesehatan, jaringan hotel, pendidikan, asuransi, ritel, dan telekomunikasi. ERP kini dianggap sebagai syarat utama untuk menjalankan bisnis dan, setidaknya saat ini, untuk terhubung dengan perusahaan lain dalam ekonomi jaringan guna menciptakan perdagangan elektronik "business to business" (Boykin, 2001). Selain itu, banyak perusahaan multinasional membatasi kerja sama mereka hanya dengan perusahaan yang menggunakan perangkat lunak ERP yang sama dengan mereka. Faktanya, ERP umumnya diperuntukkan bagi perusahaan besar, sehingga perusahaan kecil harus menyesuaikan model bisnis dan pendekatan mereka sesuai dengan praktik dan perangkat lunak yang diadopsi oleh perusahaan besar. Dengan terbukanya

DAFTAR PUSTAKA

Chapter 1

- [1] Andrew McAfee (Author, MIT), Erik Brynjolfsson (Author, MIT). Machine, Platform, Crowd Harnessing Our Digital Future.
- [2] Arsitektur dan Infrastruktur Teknologi Informasi
<https://sis.binus.ac.id/2014/04/23/arsitektur-dan-infrastruktur-teknologi-informasi/>
- [3] Goodstats Data. Link:
<https://goodstats.id/infographic/layanan-ojek-online-pilihan-masyarakat-indonesia-jbPbU>
- [4] Komponen Organisasi
<https://putdamnthingdown.wordpress.com/2012/04/26/komponen-organisasi/>
- [5] Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). Management Information Systems: Managing the Digital Firm (16th ed.). Pearson Education.
- [6] Memahami Komponen Sistem Informasi serta Unsur dan Tipe-tipenya
<https://mediaindonesia.com/teknologi/587358/memahami-komponen-sistem-informasi-serta-nsur-dan-tipe-tipenya>
- [7] Memahami Komponen Sistem Informasi serta Unsur dan Tipe-tipenya
<https://mediaindonesia.com/teknologi/587358/memahami-komponen-sistem-informasi-serta-unsur-dan-tipe-tipenya>
- [8] O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2011). Introduction to Information Systems (15th ed.). McGraw-Hill.
- [9] Pengaruh Pelatihan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Salmanda Jaya Utama
<https://journal.arimbi.or.id/index.php/Maeswara/article/download/1088/1215/4890>
- [10] PENGARUH PELATIHAN DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. LINTAS AMAN ANDALAS MEDAN

<https://repositori.uma.ac.id/bitstream/123456789/16626/1/138320160%20-%20Lismayanti%20Girsang%20-%20Fulltext.pdf>

- [11] PENGARUH PELATIHAN, BUDAYA ORGANISASI DAN KOMPETENSI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN

<https://journals.usm.ac.id/index.php/sbj/article/view/7013>

- [12] Pengertian Sistem Informasi: Komponen, Cara Kerja, & Contoh
<https://mtarget.co/blog/pengertian-sistem-informasi/>

- [13] Penjelasan Mengenai Dasar-Dasar Teknologi Informasi
<https://dce.telkomuniversity.ac.id/penjelasan-mengenai-dasar-dasar-teknologi-informasi/>

Chapter 2

- [1] Akil, M. A. (2018). PENERAPAN SISTEM INFORMASI *E-BUSINESS* DI INDONESIA: PROSPEK DAN TANTANGAN. *Jurnal Dakwah Tabligh*, 16(2), 111-122.

<https://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/tabligh/article/view/6113/5241>

- [2] Akpan, I. J., Udoh, E. A. P., & Adebisi, B., "Small business awareness and adoption of state-of-the-art technologies in emerging and developing markets, and lessons from the COVID-19 pandemic," *Journal of Small Business & Entrepreneurship*, vol. 34, no. 2, pp. 123-140, 2022.

- [3] Ayastuy, M. D., Torres, D., & Fernández, A. (2021). Adaptive gamification in Collaborative systems, a systematic mapping study. *Computer Science Review*, 39, 100333.

- [4] Aydiner, A. S., Tatoglu, E., Bayraktar, E., & Zaim, S., "Information system capabilities and firm performance: Opening the black box through decision-making performance and business-process performance," *International Journal of Information Management*, vol. 47, pp. 168-182, 2019.

- [5] El Khatib, M., Kherbash, A., Al Qassimi, A., & Al Mheiri, K. (2022). How can collaborative work and collaborative systems drive operational excellence in project management?. *Journal of Service Science and Management*, 15(3), 297-307.

- [6] Irawan, B., Sani, I., Febrian, W.D., Setiawan, Z., Abdullah, A., Wasil, M., Dewi, A., Nostalia, A., Novi, S., Soeharjoto, R. and Umar, N., 2023. Konsep Dasar *E-Business*. Padang: Global Eksekutif Teknologi. <http://repo.handayani.ac.id/208/1/BUKU%20KONSEP%20DASAR%20E-BUSINESS.pdf>
- [7] Oktaviyana, A. (2023). Analisis Dan Pengembangan Sistem Informasi Manajemen. Circle Archive, 1(1).
- [8] Soleh, O., Salsabila, A. N., Nuraeni, A. S., & Ardila, R. (2023). TANTANGAN DAN RISIKO DALAM MENJALANKAN *E-BUSINESS* PADA SEKTOR USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM) PASCA PENDEMI. SENADA (Seminar Nasional Manajemen, Desain Dan Aplikasi Bisnis Teknologi), 6, 272–277.
<https://eprosiding.idbbali.ac.id/index.php/senada/article/view/755>
- [9] Suryadharma, S. I. M., Triyani Budyastuti, S. E., & Ak, M. (2019). Sistem Informasi Manajemen. Uwais Inspirasi Indonesia.
- [10] Surung, J. S., Bayupati, I., & Ayu Putri, G. A. (2020). The Implementation Of ERP In Supply Chain Management On Conventional Woven Fabric Business. International Journal of Information Engineering & Electronic Business, 12(3).
- [11] Ursache, C., Alboaie, L., Robu, A. D., & Ursu, A., “Blockchain-Based Automation: A New Frontier For Business Efficiency And Collaboration,” unpublished.

Chapter 3

- [1] A Case Study on Hershey’s ERP Implementation Failure: The Importance of Testing and Scheduling. (2019, April 25). Pemeco Consulting.
<https://pemeco.com/a-case-study-on-hersheys-erp-implementation-failure-the-importance-of-testing-and>
- [2] Al-Mashari, M., & Zairi, M. (2000). Supply-chain re-engineering using enterprise resource planning (ERP) systems: an analysis of a SAP R/3 implementation case. International Journal of Physical Distribution & Logistics Management, 30(3/4), 296-313.
- [3] Andrian Syahputra, Ragil Wiranti, & Widiya Astita, W. A. (2022). Peran Sistem Informasi Manajemen Organisasi Dalam Pengambilan

Keputusan. Jurnal Manajemen Sistem Informasi (JMASIF), 1(1), 26–31.

- [4] Besson, P. & Rowe, F. (2012), Strategizing information systems-enabled organizational transformation: A transdisciplinary review and new directions, *The Journal of Strategic Information Systems*, Volume 21, Issue 2, Pages 103-124.
- [5] Bose, R. (2009). Advanced analytics: opportunities and challenges. *Industrial Management & Data Systems*, 109(2), 155-172.
- [6] Corporation, T. M. (n.d.). Toyota Production System | Vision & Philosophy | Company | Toyota Motor Corporation Official Global Website. Toyota Motor Corporation Official Global Website. <https://global.toyota/en/company/vision-and-philosophy/production-system/>
- [7] Davenport, T. H. (1998). Putting the enterprise into the enterprise system. *Harvard Business Review*, 76(4), 121-131.
- [8] Davenport, T., & Harris, J. (2017). *Competing on analytics: Updated, with a new introduction: The new science of winning*. Harvard Business Press.
- [9] Gokul. (2023, March 28). How Netflix uses artificial intelligence. Argoid. <https://www.argoid.ai/blog/netflix-ai>
- [10] Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2004). *Management information systems: Managing the digital firm*. Pearson Educación.
- [11] O'brien, J. A., & Marakas, G. M. (2006). *Management information systems (Vol. 6)*. New York, NY, USA: McGraw-Hill Irwin.
- [12] Paoki, R. (2012). PERAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM SEBUAH ORGANISASI. *JIU (Jurnal Ilmiah Unklab)*, , 78-85.
- [13] Robey, D. (1981). Computer information systems and organization structure. *Communications of the ACM*, 24(10), 679-687.
- [14] Sadikin, Ali and Wiranda, Nuruddin (2022) *Sistem informasi manajemen*. K-Media, Yogyakarta.
- [15] Simon, H. A. (1960). *The new science of management decision*.
- [16] Turban, E. (2011). *Decision support and Business Intelligence systems*. Pearson Education India.
- [17] Wijayaningsih, R., Mirayanti, A., Rini, N. C. S., Tsaniyah, A. R., Nurcahyani, D., Putri, K., ... & Prahanita, A. (2024). *SISTEM*

Chapter 4

- [1] Diggelmann, O., & Cleis, M. (2014). How the Right to Privacy Became a Human Right. *Human Rights Law Review*, 14, 441-458. <https://doi.org/10.1093/HRLR/NGU014>.
- [2] Ezra Yora Turnip, & Chontina Siahaan. (2021). Etika Berkomunikasi dalam Era Media Digital. *Jurnal Ekonomi, Sosial, & Humaniora*. <https://www.jurnalintelektiva.com/index.php/jurnal/article/view/659>
- [3] Jayanthi, R., & Dinaseviani, A. (2022, December 2). Kesenjangan Digital dan Solusi yang Diterapkan di Indonesia selama Pandemi COVID-19. *Jurnal IPTEK-KOM (Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komunikasi)*, 24(2), 187-200. <https://doi.org/10.17933/iptekkom.24.2.2022.187-200>
- [4] Prasetyaningrum, G., Nurmayanti, F., & Azahra, F. (2022, July 5). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Etika Sistem Informasi: Moral, Isu Sosial dan Etika Masyarakat (Literature Review SIM). *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 3(2), 520-529. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i2>
- [5] Reitz, J. M. (2004). *Dictionary for library and information science*. *Choice Reviews Online*, 42(03), 42-1271-42-1271. <https://doi.org/10.5860/choice.42-1271>
- [6] Sabina, D., Dinie Anggraeni Dewi, & Rizky Saeful Hayat. (2023). Implementasi Literasi Budaya dan Kewarganegaraan Sebagai Solusi Disinformasi Pada Masyarakat Indonesia. *Jurnal Pendidikan Indonesia (JOUPI)*, 1(3), 295-230. <https://doi.org/10.62007/joupi.v1i3.219>
- [7] Situmeang, S. M. T. (2021, March 25). Penyalahgunaan Data Pribadi Sebagai Bentuk Kejahatan Sempurna Dalam Perspektif Hukum Siber. *S A S I*, 27(1), 38-52. <https://doi.org/10.47268/sasi.v27i1.394>
- [8] Yahya Ziqra, Sunarmi, Mahmud Siregar, Jelly Leviza, Analisis Hukum General Data Protection Regulation (GDPR) Terhadap Data Pribadi Konsumen Dalam Melakukan Transaksi Online, <https://doi.org/10.55357/is.v2i2.146>

- [9] Yulieta, F. T., Syafira, H. N. A., Alkautsar, M. H., Maharani, S., & Audrey, V. (2021). Pengaruh Cyberbullying di Media Sosial Terhadap Kesehatan Mental. *De Cive : Jurnal Penelitian Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan*, 1(8), 257–263. <https://doi.org/10.56393/decive.v1i8.298>

Chapter 5

- [1] Brown, A. (2022). "Data Center Management: Best Practices for Modern Enterprises." *Journal of Data Center Research*, 15(3), 112-125.
- [2] Garcia, M. et al. (2023). "Network Infrastructure Optimization for Enhanced Business Performance." *Journal of Network and Computer Applications*, 205, 103-115.
- [3] Johnson, L. & Wang, R. (2021). "Cloud Computing and Its Impact on IT Infrastructure." *International Journal of Cloud Computing and Services Science*, 10(1), 23-34.
- [4] Kumar, P. & Singh, V. (2024). "Emerging Trends in IT Infrastructure: A Comprehensive Review." *International Journal of Information Systems and Project Management*, 12(1), 1-20.
- [5] Lee, T. (2023). "The Evolution of IT Infrastructure: From On-Premises to Cloud." *Journal of Enterprise Information Management*, 36(4), 567-580.
- [6] Patel, R. (2021). "Software Solutions for IT Infrastructure Management." *Journal of Software Engineering and Applications*, 14(5), 215-229.
- [7] Smith, J. (2020). "The Role of IT Infrastructure in Business Efficiency." *Journal of Information Technology Management*, 31(2), 45-58.

Chapter 6

- [1] Analysis of Data Science Techniques in Decision-Making. *Sch J Econ Bus Manag*, 9, 257-263.
- [2] Bharadiya, J. P. (2023). A comparative study of *Business Intelligence* and artificial intelligence with big data analytics. *American Journal of Artificial Intelligence*, 7(1), 24.

- [3] Camm, J. D., Cochran, J. J., Fry, M. J., & Ohlmann, J. W. (2020). Business analytics. Cengage AU.
- [4] Fernández-Manzano, E. P., Neira, E., & Clares-Gavilán, J. (2016). Data management in audiovisual business: Netflix as a case study. *Profesional de la Información*, 25(4), 568-577.
- [5] Hossain, Q., Yasmin, F., Biswas, T. R., & Asha, N. B. (2024). Data-Driven Business Strategies: A Comparative Loshin, D. (2012). Business intelligence: the savvy manager's guide. Newnes.
- [6] Kumar, D. (2023). The use of artificial intelligence in data analysis and business intelligence. In *AI and Emotional Intelligence for Modern Business Management* (pp. 311-320). IGI Global.
- [7] Miller, D. (2007). „Business Intelligence: Key Performance Indicators”. *Business Intelligence Review Online*.
- [8] Mtau, T. T., & Rahul, N. A. (2024). Optimizing Business Performance through KPI Alignment: A Comprehensive Analysis of Key Performance Indicators and Strategic Objectives. *American Journal of Industrial and Business Management*, 14(1), 66-82.
- [9] Olaniyi, O., Abalaka, A., & Olabanji, S. O. (2023). Utilizing big data analytics and *Business Intelligence* for improved decision-making at leading fortune company. *Journal of Scientific Research and Reports*, 29(9), 64-72.
- [10] Sharda, R., Delen, D., & Turban, E. (2018). Business intelligence, analytics, and data science: a managerial perspective. pearson.
- [11] Tibrewal, A., Sehgal, R., & Singh, S. (2021). ANTECEDENTS OF RECOMMENDATION FRAMEWORK ENABLED THROUGH ARTIFICIAL INTELLIGENCE ON NETFLIX PLATFORM. *Journal of General Management Research*, 8(1).
- [12] Udeh, C. A., Orieno, O. H., Daraojimba, O. D., Ndubuisi, N. L., & Oriekhoe, O. I. (2024). Big data analytics: a review of its transformative role in modern business intelligence. *Computer Science & IT Research Journal*, 5(1), 219-236.

Chapter 7

- [1] Adinda, P. R. (2022). "Jaringan Sensor Nirkabel untuk Pemantauan Lingkungan dengan IoT." *Ortadata.org*, 3(1). Available: Tampilan

Jaringan Sensor Nirkabel untuk Pemantauan Lingkungan Dengan IoT.
Tampilan Jaringan Sensor Nirkabel untuk Pemantauan Lingkungan Dengan IoT (repoteknologi.id)

- [2] Dezmi, Ghina R. (2024). "Sistem Telekomunikasi: Evolusi, Teknologi, dan Masa Depan." Medium.com. Diakses: Okt, 2024. Available: Sistem Telekomunikasi: Evolusi, Teknologi, dan Masa Depan | by Ghina Rachmawaty Dezmi | Medium
- [3] Haleem, A., Javaid, M., Singh, R. P., & Suman, R. (2021). Telemedicine for healthcare: Capabilities, features, barriers, and applications. *Sensors international*, 2, 100117. Telemedicine for healthcare: Capabilities, features, barriers, and applications
- [4] Ilhami, D. A. S. (2022). "Data Privasi dan Keamanan Siber pada Smart-City: Tinjauan Literatur." Jurnal Sains, Nalar, dan Aplikasi Teknologi Informasi, vol. 2, no. 1. Available: View of Data Privasi dan Keamanan Siber pada Smart-City: Tinjauan Literatur. View of Data Privasi dan Keamanan Siber pada Smart-City: Tinjauan Literatur (uii.ac.id)
- [5] Letgerzal. (2024). "Sejarah Internet Singkat Lengkap dan Perkembangan." Letgerzal.com. Diakses: Okt, 2024. Available: Sejarah Internet Singkat Lengkap dan Perkembangan | LezGetReal
- [6] Taiwo, O., Absalom, E.E., Oyelade, O.N., & Al-Mutairi, M.S. (2022). Enhanced Intelligent Smart Home Control and Security System Based on Deep Learning Model. *Wirel. Commun. Mob. Comput.*, 2022, 9307961:1-9307961:22. Available: Enhanced Intelligent Smart Home Control and Security SystemBased on Deep Learning Model
- [7] Nuraeni, Siti. (2022). "Pengertian Teknologi, Jenis, Contoh, dan Manfaatnya." Katadata.co.id. Diakses: Okt, 2024. Available: Pengertian Teknologi, Jenis, Contoh, dan Manfaatnya - Nasional Katadata.co.id
- [8] Pahrurizal. (2024). "Apa Itu Teknologi: Pengertian, Manfaat, dan Dampaknya dalam Kehidupan Sehari-hari." Teknokrat.ac.id. Available: Apa Itu Teknologi: Pengertian, Manfaat, dan Dampaknya dalam Kehidupan Sehari-hari - Tips And Trick (teknokrat.ac.id)
- [9] Rai, R., Tiwari, M. K., Ivanov, D., & Dolgui, A. (2021). Machine learning in manufacturing and industry 4.0 applications.

- International Journal of Production Research, 59(16), 4773–4778.
- Machine learning in manufacturing and industry 4.0 applications
- [10] Raj, K.Y., & Vardhini, P.A. (2022). Industry 4.0 IoT Cloud Machinery Control with Arduino Sensor System for AI Powered Applications. International Journal for Research in Applied Science and Engineering Technology.
- [11] Sasmita, R. S. (2020). "Pemanfaatan Internet sebagai Sumber Belajar." Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK), 2(1), 99–103. Available: View of PEMANFAATAN INTERNET SEBAGAI SUMBER BELAJAR. View of PEMANFAATAN INTERNET SEBAGAI SUMBER BELAJAR (universitaspahlawan.ac.id)

Chapter 8

- [1] Daswani, N., Elbayadi, M., Daswani, N., & Elbayadi, M. (2021). The Yahoo breaches of 2013 and 2014. *Big Breaches: Cybersecurity Lessons for Everyone*, 155-169.
- [2] Farizy, S., & Eriana, E. S. (2022). Keamanan Sistem Informasi. Jurnal Pengabdian Ilmu Komputer.
- [3] Keliat, V. U. (2024). PERAN REGULASI TERKINI DALAM MENGATASI TANTANGAN HUKUM PERBANKAN DI ERA DIGITAL. *Jurnal Darma Agung*, 32(1), 323-331.
- [4] Kurii, Y., & Opirskyy, I. (2022). Analysis and Comparison of the NIST SP 800-53 and ISO/IEC 27001: 2013. *NIST Spec. Publ*, 800(53), 10.
- [5] Nurul, S., Anggrainy, S., & Aprelyani, S. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keamanan Sistem Informasi: Keamanan Informasi, Teknologi Informasi Dan Network (Literature Review Sim). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(5), 564-573.
- [6] Pardosi, V. B. A., Deta, B., Nugroho, F., & Vandika, A. Y. (2024). Sistem keamanan informasi. [7] Puriwigati, A. N., & Buana, U. M. (2020). Sistem Informasi Manajemen-Keamanan Informasi. May. [8] Putra, D. S. K., Tistiyani, S., & Sunaringtyas, S. U. (2021, October). The Use of ISO/IEC 27001 Family of Standards in Regulatory Requirements in Some Countries. In *2021 2nd International Conference on ICT for Rural Development (IC-ICTRuDev)* (pp. 1-6). IEEE.

- [9] Shankar, N., & Mohammed, Z. (2020). Surviving data breaches: A multiple case study analysis. *Journal of Comparative International Management*, 23(1), 35-54.
- [10] Suhaemin, A., & Muslih, M. (2023). Karakteristik Cybercrime di Indonesia. *Edulaw: Journal of Islamic Law and Jurisprudance*, 2(1), 15-26.
- [11] Sulistyowati, D., Handayani, F., & Suryanto, Y. (2020). Comparative analysis and design of cybersecurity maturity assessment methodology using nist csf, cobit, iso/iec 27002 and pci dss. *JOIV: International Journal on Informatics Visualization*, 4(4), 225-230.
- [12] Sitompul, R. S. U., & Nasution, M. I. P. (2024). Pentingnya Kepatuhan Keamanan Informasi Dalam Mengurangi Risiko Data Breach. *Maeswara: Jurnal Riset Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 2(1), 99-107.
- [13] Taherdoost, H. (2022). Understanding cybersecurity frameworks and information security standards—a review and comprehensive overview. *Electronics*, 11(14), 2181.

Chapter 9

- [1] Gani, Z., & Maung, W. (2020). *Mobile applications in customer relationship management to enhance empowerment of knowledge to customers*. *Journal of Physics: Conference Series*, 1502, 012035. doi:10.1088/1742-6596/1502/1/012035.
- [2] Gupta, S., & Zeithaml, V. A. (2006). *Customer Metrics and Their Impact on Financial Performance*. *Marketing Science*, 25(6), 701-718.
- [3] Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2016). *Understanding Customer Experience Throughout the Customer Journey*. *Journal of Marketing*, 80(6), 69-96. [4] Mithas, S., Krishnan, M. S., & Fornell, C. (2005). *Why Do Customer Relationship Management Applications Affect Customer Satisfaction?* *Journal of Marketing*, 69(4), 201-209. doi:10.1509/jmkg.69.4.201.
- [5] Winer, R. S. (2009). *A Framework for Customer Relationship Management*. *Journal of Marketing*, 69(4), 31-31. doi:10.1509/jmkg.69.4.31.

- [6] A. S. Dick and K. Basu, "Customer Loyalty: Toward an Integrated Conceptual Framework," *Journal of the Academy of Marketing Science*, vol. 22, no. 2, pp. 99–113, 1994.
- [7] V. Kumar and D. Shah, "Building and Sustaining Profitable Customer Loyalty," *Journal of Retailing*, vol. 80, no. 4, pp. 317–330, 2004.
- [8] R. L. Oliver, "Whence Customer Loyalty?," *Journal of Marketing*, vol. 63, pp. 33–44, 1999.

Chapter 10

- [1] Afianti, Y., Ramadhani, N. A., Rahmi, A. R., & Madiistriyanto, H. (2023). Pemasaran Digital Efektif Dalam Platform Tokopedia: Studi Kasus. *Jurnal XYZ*, 2(7), 1324-1337. p-ISSN: 2962-4738, e-ISSN: 2962-4584. Universitas Paramadina.
- [2] Dasopang, N. (2024). E-Commerce Bisnis Dan Internet. *Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen dan Syariah*, 3(1), 8-14.
- [3] Mauludin, MS (2022). Analisis Perilaku Konsumen Dalam Transaksi Di *e-commerce*. *Proceedings of Islamic Economics ...*, jurnalfebi.iainkediri.ac.id, <<https://jurnalfebi.iainkediri.ac.id/index.php/proceedings/article/view/225>>
- [4] Nazar, MR, Oloando, AT, Putri, MA, Berri, C, & ... (2023). Pengaruh Perkembangan Teknologi terhadap *E-commerce*. *Jurnal Pendidikan ...*, jptam.org, <<https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/5492>>
- [5] Putri, A. A., Husna, A. D., Nabilah, P., & Wikansari, R. (2024). Menghadapi Tantangan Pasar Baru dalam Bisnis *E-commerce* di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi (JIMEA)*, 1(2), 126-137.
- [6] Rohmatillah, A. S., Butandy, C., Ferdian, F. R., Agusta, M., & Pratama, M. A. Y. (2024). *E-Business dan E-commerce*. *COMSERVA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 3(11), 4405-4415.
- [7] Rusmalinda, S., Latifah, E. D., & Sudrajat, A. S. S. N. S. (2024). PELATIHAN *E-COMMERCE* DALAM MENINGKATKAN JIWA KEPEMIMPINAN PARA PENGUSAHA MUDA YANG MELIBATKAN KARANG TARUNA DI LINGKUNGAN DESA TEGAL MANGGUNG DAN

DESA PASIRNANJUNG. Jurnal Pengabdian Masyarakat: Pemberdayaan, Inovasi dan Perubahan, 4(1), 11-20.

- [8] Sadq, Z. M., Sabir, H. N., & Saeed, V. S. H. (2018). Analyzing the Amazon Success Strategies. Journal of Process Management – New Technologies, International, 6(4), 65-76.
- [9] Safina, L. A., Salsabila, H. A., Ammarullah, N., Marpaung, S. A., Nugroho, R. H., & Ikaningtyas, M. (2024). Implementasi Strategi *E-commerce* dalam Perencanaan Bisnis Digital. MERDEKA: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 1(4), 60-68.
- [10] Siswanto, S. (2021). Pengantar Teknologi *E-commerce*. Yayasan DPI, 1-137.

Chapter 11

- [1] Apa itu Penyimpanan Data? - Penjelasan Penyimpanan Data. (n.d.). AWS. <https://aws.amazon.com/id/what-is/data-store/>
- [2] Cruz, C. D., & Inuk, D. (2024, July 3). Apa itu Basis Pengetahuan: Definisi, Jenis dan Fitur - Klutch. Klutch App. <https://klutch.app/id/blog/knowledge-base-definition-types-features-examples/>
- [3] D, R. P. (n.d.). KNOWLEDGE MANAGEMENT Penyebaran Pengetahuan dan Communities of Practice. Repository Unikom. <https://repository.unikom.ac.id/47488/1/5.%20Penyebaran%20dan%20Community%20Practice.pdf>
- [4] Inuk, D. (2024, February 12). Mengapa Basis Pengetahuan Menggantikan Wiki Tradisional di Perusahaan. Klutch App. <https://klutch.app/id/blog/why-knowledge-bases-are-replacing-traditional-wikis-in-companies/>
- [5] Nurcahyo, R., & Sensuse, D. I. (2019, December 29). KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM DENGAN SECI MODEL SEBAGAI MEDIA KNOWLEDGE SHARING PADA PROSES PENGEMBANGAN PERANGKAT LUNAK DI PUSAT KOMPUTER UNIVERSITAS TARUMANAGARA. Jurnal STT Terpadu Nurul Fikri. <https://jurnal.nurulfikri.ac.id/index.php/jtt/article/view/229>

- [6] Pengumpulan Pengetahuan. (n.d.). Microsoft Azure. <https://azure.microsoft.com/id-id/solutions/knowledge-mining/?cdn=disable>
- [7] Pramono Hari Adi, Agus Suroso, Wachjuni, Duki Adam, Wisanggeni Bagus Anggoro, Saripermanik Budayanti, Tiyan Fatkhurrokhman, Wely Hadi Gunawan, Reza Rahmadi Hasibuan, Yunus Agung Kristanto, Retno Kurniasih, Adipura Danang Maulana, Fika Rahmanita, Syahrul Syarifudin, Sigit Ary Wijayanto, Budi Rahardjo, Leni Susanti, Agus Setiono, Tri Yuwono, Dwita Setiyani, Carolina Ety Widjayanti, & Putri Purwaningtyas. *Evolusi Teori Manajemen: Perkembangan dari Konsep Klasik Hingga Era Modern*. Universitas Jenderal Soedirman, 2023.
- [8] Rasyid, A. (2022). Pengaruh Manajemen Pengetahuan terhadap Kinerja Karyawan di PT XYZ. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 12(1), 25-40. <https://e-journal.uajy.ac.id/9707/3/2MM02137.pdf>
- [9] Saepudin, S., Fauzi, A., & Permatasari, S. M. (2022, September 25). Knowledge Management, Tacit Knowledge, Explicit Knowledge, Learning Organization dan Employee Performance (Literature Review) | *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*. Dinasti Review. <https://dinastirev.org/JEMSI/article/view/1152>
- [10] Santoso, S., & Mulyadi, Y. (2019). Implementasi Manajemen Pengetahuan pada Industri Kreatif di Indonesia. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 18(1), 23-34.
- [11] Sudiarjo, A., & KUSDARYONO, A. (2019, November 2). Perototipe Knowledge Management System Untuk Mendukung Proses Pembelajaran Dengan Pendekatan Seci Dan Desain Mvc. *INDEX*. <https://e-journal.unper.ac.id/index.php/informatics/article/view/282>
- [12] 2.2 Metode Pengumpulan Pengetahuan. (n.d.). INOSI. <https://inosi.co.id/2-2-metode-pengumpulan-pengetahuan/>
- [13] Alavi, M., & Leidner, D. E. (2001). "Review: Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues." *MIS Quarterly*, 25(1), 107-136.

- [14] Davenport, T. H., & Prusak, L. (1998). *Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know*. Harvard Business School Press.
- [15] Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. Oxford University Press.
- [16] Nadella, S. (2017). *Hit Refresh: The Quest to Rediscover Microsoft's Soul and Imagine a Better Future for Everyone*. Harper Business.

Chapter 12

- [1] Brown, C. V. (2012). *Managing Information Technology* (7th ed.). Pearson Education. Health information technology and hospital performance the role of health information quality in teaching hospitals. Available: Health information technology and hospital performance the role of health information quality in teaching hospitals
- [2] Deng, X., Zhang, L., & Wang, J. (2020). The role of intelligent techniques in modern business knowledge management. *Journal of Business Research*, 117, 282-294. Available: Offshoring innovation: An empirical investigation of dyadic complementarity within SMEs
- [3] Janssen, M., van der Voort, H., & Wahyudi, A. (2021). Using natural language processing in customer feedback analysis: Financial industry applications. *Journal of Service Research*, 24(2), 198-214. Available: Can big data analytics capabilities promote a competitive advantage? Green radical innovation, green incremental innovation and data-driven culture in a moderated mediation model
- [4] Janssen, M., et al. (2021). The Role of Data and Knowledge Management in Innovation. Available: The Role of Data and Knowledge Management in Innovation. *Journal of Knowledge Management*.
- [5] Krisnanik, E., et al. (2021). *Sistem Informasi Manajemen*. Available: *Sistem Informasi Manajemen*. Penerbit Widina.
- [6] Nowaczyk, R., et al. (2022). *A Knowledge-Based AI Framework for Mobility as a Service*. Available: *A Knowledge-Based AI Framework*

for Mobility as a Service. International Journal of Information Management.

- [7] S. Seshadri, In the Wonder Land of New Challenges of Privacy Preserving Data Mining in Supply Chain Management, ResearchGate, 2015. Available: In the Wonder Land of New Challenges of Privacy Preserving Data Mining in Supply Chain Management
- [8] O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2010). Management Information Systems (10th ed.). McGraw-Hill.
- [9] Zhang, Y., et al. (2023). Machine Learning in Knowledge Management: A Review. Journal of Knowledge Management.
- [10] Zhang, W., Zhang, X., & Wang, S. (2023). Enhancing corporate decision-making with the integration of data mining and machine learning. Decision Support Systems, 162, 113709.

Chapter 13

- [1] Akbar, R., Nasution, M. I. P., Studi Manajemen, P., & Ekonomi dan Bisnis Islam, F. (2023). Peran Sistem Informasi dalam Mengambil Keputusan. JoSES: Journal of Sharia Economics Scholar, 1(3), 1–4. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10276994>
- [2] Brown, C. V., DeHayes, D. W., Hoffer, J. A., Martin, W. E., & Perkins, W. C. (2012). Managing Information Technology (7th ed.). Pearson Education.
- [3] Chen, H., Chiang, R. H., & Storey, V. C. (2012). *Business Intelligence and Analytics: From Big Data to Big Impact*. Journal of Management Information Systems, 30(1), 1-5.
- [4] Chen, H., Chiang, R. H. L., & Storey, V. C. (2012). *Business Intelligence and Analytics: From Big Data to Big Impact*. MIS Quarterly, 36(4), 1165-1188.
- [5] Davenport, T. H., & Harris, J. G. (2007). Competing on Analytics: The New Science of Winning. Harvard Business Review Press.
- [6] Efendi, E., Pulungan, N. A., Apriliani, P., Ginting, A. F., & Pikardi, R. (2023). Konsep Pengambilan Keputusan Berbasis Sistem Informasi. Innovative: Journal Of Social Science Research, 3(2), 19–32. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/279>

- [7] Erly Krisnanik, Ika Nurlaili Isnainiyah, dkk. (2020). "The development of mobile-based application for mental health counseling during the COVID-19 pandemic." International Conferences ISIMCIS.
- [8] Inmon, W. H. (2005). Building the Data Warehouse. John Wiley & Sons.
- [9] Krisnanik, E., & Isnainiyah, I. N. (2021). Sistem Informasi Manajemen. Penerbit Widina.
- [10] Lipursari, A. (2013). Peran Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam Pengambilan Keputusan. Jurnal STIE Semarang, 5(1). <https://www.neliti.com/id/publications/132855/peran-sistem-informasi-manajemen-sim-dalam-pengambilan-keputusan#cite>
- [11] Muhammad Ilham, & Rayyan Firdaus. (2024). Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Mengambil Keputusan. Jurnal Intelek Insan Cendikia, 1(4), 1193–1198. <https://jicnusantara.com/index.php/jiic/article/view/616>
- [12] O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2010). Management Information Systems (10th ed.). McGraw-Hill.
- [13] Ranjan, J. (2009). Business Intelligence: Concepts, Components, Techniques, and Benefits. Journal of Theoretical and Applied Information Technology, 9(1), 60-70.
- [14] Turban, E., Sharda, R., & Delen, D. (2010). Decision Support and Business Intelligence Systems. Pearson Higher Ed.
- [15] Wixom, B. H., & Watson, H. J. (2001). An Empirical Investigation of the Factors Affecting Data Warehousing Success. Computer Information Systems, 41(4), 17-24.
- [16] Wixom, B. H., & Watson, H. J. (2010). The BI-based Organization. International Journal of Business Intelligence Research, 1(1), 13-28.

Chapter 14

- [1] Faizal, A., Santi, R., Gunawan, C. E., "Analisis Kinerja Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode TRADE Pada Universitas Tridianti Palembang," *Journal of Software Engineering Ampera*, vol. 1, no. 1, pp 40-51, Mar. 2020. doi: 10.51519/journalsea.v1i1.13
- [2] Laudon, K. C., Laudon, J. P., *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*, 16th edition., NJ, USA: Pearson, 2020.

- [3] Pellerin, R., & Perrier, N., "A review of methods, techniques and tools for project planning and control," *International Journal of Production Research*, vol. 57, no. 7, pp 2160–2178, Sep. 2018, doi: 10.1080/00207543.2018.1524168.
- [4] Zwikaël, O., Smyrk, J. R., "Executing a project," *Project Management*, pp 259–273, Jan. 2019, doi: 10.1007/978-3-030-03174-9_11
- [5] Arfiansyah, M. F., "PENGARUH KOMPLEKSITAS PROYEK TERHADAP KINERJA PROYEK KONSTRUKSI DI INDONESIA," 2019.
- [6] Ekowati, T., Sumarjono, D., Setiadi, A., "Buku Ajar Studi Kelayakan dan Evaluasi Proyek," 2020.

Chapter 15

- [1] Al-Mashari, M. and Zairi, M. (2000a), "Supply-chain re-engineering using enterprise-resource planning (ERP) systems: an analysis of a SAP R/3 implementation case", *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, Vol. 30 No. 3/4, pp. 296-313.
- [2] Boykin, R.F. (2001), "Enterprise resource-planning software: a solution to the return material authorization problem", *Computers in Industry*, Vol. 45, pp. 99-109.
- [3] Chen, I.J. (2001), "Planning for ERP systems: analysis and future trend", *Business Process Management Journal*, Vol. 7 No. 5, pp. 374-86.
- [4] Chung, S.H. and Snyder, C.A. (2000), "ERP adoption: a technological evolution approach", *International Journal of Agile Management Systems*, Vol. 2 No. 1, pp. 24-32.
- [5] Deloitte. (2023). "Digital Transformation Survey 2023: The Role of ERP in Business Evolution."
- [6] Febrianto, T., & Soediantono, D. (2022). Enterprise resource planning (ERP) and implementation suggestion to the defense industry: a literature review. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 3(3), 1-16.
- [7] Forrester Research. (2022). "The Total Economic Impact of Modern ERP Systems."
- [8] Gardiner, S.C., Hanna, J.B. and LaTour, M.S. (2002), "ERP and the re-engineering of industrial marketing processes: a prescriptive

overview for the new-age marketing manager", *Industrial Marketing Management*, Vol. 31, pp. 357-65.

- [9] Gupta, A. (2000), "Enterprise resource planning: the emerging organizational value systems", *Industrial Management & Data Systems*, Vol. 100 No. 3, pp. 114-18.
- [10] Gartner. (2023). "ERP Implementation and Regulatory Compliance: A Global Study."
- [11] Govindaraju, R. *Analisis Faktor Pendorong Realisasi Manfaat Implementasi ERP di Perusahaan Indonesia. J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 12(1), 07-14.
- [12] Harvard Business Review Analytics. (2023). "Data-Driven Decision Making in Modern Organizations."
- [13] Mabert, V.A., Soni, A. and Venkataramanan, M.A. (2001), "Enterprise resource planning: common myths versus evolving reality", *Business Horizons*, pp. 69-76.
- [14] Mahendrawathi, E. R. (2023). *Sistem Enterprise: Konsep dan Implementasi*. Penerbit Andi.
- [15] Markus, M.L., Axline, S., Petrie, D. and Tanis, C. (2000b), "Learning from adopters' experiences with ERP: problems encountered and success achieved", *Journal of Information Technology*, Vol. 15, pp. 245-65.
- [16] Nah, F., Lau, J. and Kuang, J. (2001), "Critical factors for successful implementation of enterprise systems", *Business Process Management Journal*, Vol. 7 No. 3, pp. 285-96.
- [17] Rao, S.S. (2000), "Enterprise resource planning: business needs and technologies", *Industrial Management & Data Systems*, Vol. 100 No. 2, pp. 81-8.
- [18] Siriginidi, S.R. (2000), "Enterprise resource planning in re-engineering business", *Business Process Management Journal*, Vol. 6 No. 5, pp. 376-91.
- [19] Soh, C., Kien, S.S. and Tay-Yap, J. (2000), "Cultural fits and misfits: is ERP a universal solution?", *Communications of the ACM*, Vol. 43 No. 4, pp. 47-51.

- [20]** Stensrud, E. (2001), "Alternative approaches to effort prediction of ERP projects", *Information and Software Technology*, Vol. 43, pp. 413-23.
- [21]** Yen, D.C., Chou, D.C. and Chang, J. (2002), "A synergic analysis for Web-based enterprise resources-planning systems", *Computer Standards & Interfaces*, Vol. 24 No. 4, pp. 337-46.

Buku

SISTEM INFORMASI MANAJEMEN

Buku ini membahas peran teknologi informasi dalam mendukung bisnis dan organisasi. Buku ini menguraikan bagaimana sistem informasi meningkatkan efisiensi operasional, membantu pengambilan keputusan, dan menciptakan keunggulan kompetitif. Bab awal membahas transformasi bisnis melalui sistem informasi, termasuk digitalisasi dan peran e-business dalam mengoptimalkan proses bisnis. Buku ini juga menjelaskan bagaimana sistem informasi digunakan untuk mendukung strategi organisasi, mengelola risiko, serta meningkatkan tata kelola TI dan keamanan data.

Selanjutnya, buku ini mengupas infrastruktur teknologi informasi (TI) seperti perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, serta tren terbaru seperti cloud computing dan IoT. Keamanan siber dan strategi mitigasi risiko juga menjadi bagian penting dalam pembahasan ini. Buku ini juga menjelaskan *Business Intelligence* (BI) dan konsep *data-driven decision making*, yang memungkinkan perusahaan menganalisis data untuk memahami tren pasar dan perilaku pelanggan.

Selain itu, dibahas pula e-commerce, mencakup model bisnis, tantangan, dan teknologi pendukungnya. Dalam konteks *Customer Relationship Management* (CRM), buku ini mengulas bagaimana perusahaan membangun hubungan dengan pelanggan melalui analisis data. *Enterprise Resource Planning* (ERP) juga dijelaskan sebagai sistem yang mengintegrasikan berbagai fungsi bisnis dalam satu platform. Bagian akhir membahas manajemen proyek sistem informasi, termasuk teknik perencanaan, mitigasi risiko, dan evaluasi keberhasilan proyek TI. Buku ini menjadi referensi penting bagi mahasiswa, akademisi, dan praktisi bisnis yang ingin memahami bagaimana sistem informasi membantu organisasi berkembang di era digital.



SCANME

www.penerbitwidina.com
@penerbitwidina
penerbit widina
penerbitwidina@gmail.com
widina store
widina bookstore

Layanan Pembaca & Penerbitan Buku
0815-7000-699

ISBN 978-623-500-760-1



9

786235

007601