



Tantangan Dan Strategi Implementasi Sistem Informasi Manajemen: Dari Transfer Pengetahuan Hingga Kepuasan Pengguna

Challenges and Strategies for Implementing Management Information Systems: From Knowledge Transfer to User Satisfaction

Sarah Umairoh¹, Rayyan Firdaus²

Universitas Malikussaleh

E-mail: sarah.130410117@mhs.unimal.ac.id¹, rayyan@unimal.ac.id²

Article Info

Article history :

Received : 13-07-2025

Revised : 14-07-2025

Accepted : 16-07-2025

Published : 18-07-2025

Abstract

Management information system (MIS) implementation faces complex challenges covering technical, organizational, and human aspects. This study analyzes the main challenges in SIM implementation based on a comprehensive literature review, ranging from barriers to knowledge transfer to factors affecting end-user satisfaction. The findings show that the success of SIM implementation does not only depend on technological aspects, but is more dominantly influenced by organizational and human factors. The main challenges include knowledge transfer barriers consisting of unclear knowledge classification, level of knowledge classification, level of knowledge explicitness, and non-optimal transfer paths. In addition, lack of top management support, limited communication between IT professionals and users, and low user involvement in the design process are significant barriers. Effective mitigation strategies include the adoption of a user-based system approach, increased manager-analyst collaboration, modular and evolutionary design, and a focus on relevance and cost-effectiveness. In terms of user satisfaction, attractiveness, clarity, efficiency, and accuracy proved to be well rated, but novelty still requires improvement. The practical implications of this study provide guidance for organizations to optimize SIM implementation strategies through a holistic approach that integrates technical, organizational, and user experience aspects to achieve sustainable implementation success.

Keywords: Management Information System, Knowledge Transfer, Implementation

Abstrak

Implementasi sistem informasi manajemen (SIM) menghadapi tantangan kompleks yang mencakup aspek teknis, organisasi, dan manusia. Penelitian ini menganalisis tantangan utama dalam implementasi SIM berdasarkan kajian literatur yang komprehensif, mulai dari hambatan transfer pengetahuan hingga faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna akhir. Temuan menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi SIM tidak hanya bergantung pada aspek teknologi, tetapi lebih dominan dipengaruhi oleh faktor organisasi dan manusia. Tantangan utama meliputi hambatan transfer pengetahuan yang terdiri dari klasifikasi pengetahuan yang tidak jelas, tingkat eksplisitnya pengetahuan, dan jalur transfer yang tidak optimal. Selain itu, kurangnya dukungan manajemen puncak, keterbatasan komunikasi antara profesional TI dan pengguna, serta rendahnya keterlibatan pengguna dalam proses desain menjadi hambatan signifikan. Strategi mitigasi yang efektif mencakup penerapan pendekatan user-based system, peningkatan kolaborasi manajer-analis, desain modular dan evolusioner, serta fokus pada relevansi dan cost-effectiveness. Dalam konteks kepuasan pengguna, aspek attractiveness, clarity, efficiency, dan accuracy terbukti mendapat penilaian baik, namun aspek novelty masih memerlukan perbaikan. Implikasi praktis penelitian ini memberikan panduan bagi organisasi untuk mengoptimalkan strategi implementasi SIM melalui pendekatan



holistik yang mengintegrasikan aspek teknis, organisasi, dan pengalaman pengguna untuk mencapai keberhasilan implementasi yang berkelanjutan.

Kata Kunci: Sistem Informasi Manajemen, Transfer Pengetahuan, Implementasi

PENDAHULUAN

Pada era digital yang semakin berkembang pesat, banyak bisnis telah memutuskan untuk menggunakan sistem informasi manajemen (SIM) sebagai dasar operasional mereka untuk tetap kompetitif dan efisiensi. Implementasi SIM adalah proses kompleks yang melibatkan banyak elemen manusia, organisasi, dan teknologi sekaligus. Banyak proyek implementasi sistem informasi tidak berhasil mencapai tujuan atau keinginan pengguna, menurut beberapa penelitian (King, 1979), yang menunjukkan bahwa kita harus tahu tentang masalah dan strategi implementasi yang baik.

Transfer pengetahuan yang efektif adalah komponen penting dalam pelaksanaan SIM. Studi terbaru menunjukkan bahwa tantangan dalam transfer pengetahuan dapat menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi keberhasilan penggunaan sistem manajemen kolaboratif seperti CMS. Klasifikasi pengetahuan yang tidak jelas, jalur transfer yang tidak terstruktur dengan baik, dan tingkat kejelasan dan keberadaan pengetahuan yang bervariasi adalah beberapa dari hambatan-hambatan ini. Namun demikian, penelitian yang cukup belum dilakukan tentang strategi mitigasi yang efektif untuk mengatasi tantangan tersebut, terutama dalam hal penerapan SIM yang lebih luas.

Selain itu, dukungan dan keterlibatan manajemen sangat penting dalam proses implementasi. Adaoti-Adekeye (1997) menekankan bahwa keberhasilan SIM sangat bergantung pada keterlibatan aktif manajemen. Hal ini menunjukkan bahwa elemen manusia dan organisasi lebih penting daripada teknologi semata, dan keberhasilan implementasi bergantung pada komunikasi yang efektif antara manajemen dan profesional TI.

Dari sudut pandang implementasi strategi, terdapat kebutuhan untuk membuat rangka kerja yang menyeluruh yang tidak hanya fokus pada elemen teknis tetapi juga elemen yang melibatkan manusia dan organisasi. King (1979) menemukan sembilan strategi praktis untuk desain MIS yang sukses; Namun, dalam konteks teknologi kontemporer, strategi-strategi ini memerlukan adaptasi dan validitas empiris yang lebih mendalam.

Pada sisi pengguna akhir, kepuasan pengguna sangat penting untuk keberhasilan implementasi SIM. Penelitian terbaru tentang aplikasi BRImo mobile banking menunjukkan bahwa elemen pengalaman pengguna (user experience) seperti menarik, jelas, efisien, akurat, dan menarik sangat mempengaruhi loyalitas dan kepuasan pengguna (Elysa et al., 2013). Hasil ini menunjukkan bahwa penerapan SIM harus mempertimbangkan unsur-unsur yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan penerimaan.

Penelitian Marbella dkk. (2014) menunjukkan bahwa sistem manajemen informasi pasien berbasis web dapat meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit secara signifikan. Namun, implementasi sistem tersebut menghadapi masalah teknis seperti tanggung jawab dan biaya operasional yang tinggi, sehingga memerlukan strategi mitigasi yang tepat.



Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini akan mengkaji permasalahan berikut:

1. Bagaimana tantangan transfer pengetahuan mempengaruhi keberhasilan implementasi sistem informasi manajemen?
2. Strategi apa saja yang efektif untuk mengatasi hambatan dalam implementasi SIM, khususnya terkait dengan dukungan manajemen dan keterlibatan pengguna?
3. Bagaimana faktor kepuasan pengguna berperan dalam menentukan kesuksesan implementasi SIM?
4. Bagaimana mengintegrasikan aspek transfer pengetahuan, strategi manajemen, dan kepuasan pengguna dalam framework implementasi SIM yang komprehensif?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengidentifikasi dan menganalisis tantangan utama dalam implementasi sistem informasi manajemen, khususnya terkait transfer pengetahuan dan dukungan organisasi.
2. Mengembangkan strategi mitigasi yang efektif untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam implementasi SIM berdasarkan studi kasus dan literatur terkini.
3. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam sistem informasi manajemen dan dampaknya terhadap keberhasilan implementasi.
4. Mengusulkan framework terintegrasi yang menggabungkan aspek transfer pengetahuan, strategi manajemen, dan kepuasan pengguna untuk meningkatkan keberhasilan implementasi SIM.

Hipotesis

Berdasarkan tinjauan literatur dan studi kasus yang ada, hipotesis penelitian adalah:

- H1: Efektivitas transfer pengetahuan berpengaruh positif terhadap keberhasilan implementasi sistem informasi manajemen.
- H1: Dukungan aktif manajemen puncak dan keterlibatan pengguna dalam proses implementasi berpengaruh positif terhadap keberhasilan implementasi SIM.
- H3: Tingkat kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap keberhasilan implementasi dan keberlanjutan penggunaan sistem informasi manajemen.
- H4: Terdapat pengaruh moderasi dari faktor organisasi (ukuran organisasi, budaya organisasi, kematangan teknologi) terhadap hubungan antara strategi implementasi dan keberhasilan SIM.



METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi literatur. Penelitian ini menganalisis tantangan utama dalam implementasi SIM berdasarkan kajian literatur yang komprehensif, mulai dari hambatan transfer pengetahuan hingga faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna akhir.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Tantangan Transfer Pengetahuan dalam Implementasi SIM

Menurut analisis literatur, salah satu masalah paling sulit dalam implementasi SIM adalah transfer pengetahuan. Studi kasus implementasi CMS di perusahaan Seeyon menunjukkan tiga hambatan utama: klasifikasi pengetahuan yang salah, tingkat keberadaan dan kejelasan pengetahuan yang rendah, dan jalur transfer yang tidak jelas (Emerald Publishing, 1014). Hambatan-hambatan ini menunjukkan betapa sulitnya proses transformasi pengetahuan dari pengetahuan yang tidak jelas menjadi pengetahuan yang dapat diakses dan digunakan oleh semua pihak yang terlibat dalam organisasi.

Karena kurangnya pemahaman tentang jenis pengetahuan yang harus ditransfer dan relevansinya dengan konteks implementasi, klasifikasi pengetahuan yang salah sering terjadi. Hal ini diperparah oleh tingkat kejelasan pengetahuan yang rendah, di mana informasi yang tersedia tidak cukup spesifik atau kontekstual untuk mendukung proses implementasi. Tidak jelasnya jalur transfer menghambat komunikasi antar waktu implementasi.

2. Strategi Efektif Implementasi SIM

Sembilan strategi utama implementasi SIM yang sukses diidentifikasi oleh King (1979): sistem berbasis pengguna; sistem relevansi; efektivitas biaya; kerja sama manajer-analis; pemahaman manajerial; pemahaman analisis; dukungan manajemen puncak; desain modular; dan desain berevolusi. Strategi ini menekankan pentingnya integrasi aspek non-teknis dan teknis dalam implementasi. Keberhasilan implementasi bergantung pada sistem berbasis pengguna yang mengutamakan kebutuhan dan preferensi pengguna saat desain. Sistem yang relevan memastikan bahwa fungsi dan fitur yang dibuat sesuai dengan kebutuhan operasional perusahaan. Sementara kerja sama manajer-analis menciptakan sinergi antara perspektif teknis dan bisnis, efektivitas biaya menjamin bahwa implementasi akan bertahan secara finansial.

Sebuah penelitian oleh Adeoti-Adekeye (1997) menemukan bahwa dukungan manajemen puncak sangat penting untuk keberhasilan implementasi SIM. Penelitian ini menemukan bahwa keterlibatan aktif manajemen dalam proses perancangan dan implementasi MIS lebih penting daripada faktor teknologi semata. Sebagai bentuk dukungan, mereka tidak hanya memberikan sumber daya, tetapi juga berkomitmen untuk melakukan perubahan pada organisasi yang diperlukan.

3. Peran Kepuasan Pengguna dalam Sustainability SIM

Kesuksesan SIM bergantung pada kepuasan pengguna. Daya tarik, kejelasan, efisiensi, akurasi, dan stimulasi adalah elemen yang meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi BRImo. Namun, aspek kebaruan masih perlu diperbaiki (Elysa et al., 2023). Temuan ini menunjukkan



bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh fungsionalitas dan inovasi sistem. Faktor utama yang menentukan kemudahan pengguna sistem adalah kejelasan dan efektivitas. Sistem yang mudah digunakan akan membuat pengguna lebih mudah menggunakannya. Akurasi memastikan bahwa sistem memberikan informasi yang akurat dan dapat diandalkan, yang penting untuk pengambilan keputusan yang efektif.

Stimulasi dan kebaruan terkait dengan kemampuan sistem untuk memberikan pengalaman pengguna yang menarik dan inovatif. Meskipun elemen-elemen ini tidak selalu menjadi prioritas utama ketika menggunakan SIM, namun sangat penting untuk meningkatkan keterlibatan dan kesetiaan pengguna dalam jangka panjang.

4. Framework Terintegrasi Implementasi SIM

Penelitian ini menyarankan struktur terintegrasi untuk implementasi SIM yang berkelanjutan berdasarkan analisis komprehensif. Empat dimensi utama terdiri dari kerangka kerja ini: Transfer Pengetahuan, Dukungan Organisasi, Kepuasan Pengguna, dan Keberlanjutan Sistem. Dimensi Transfer Pengetahuan mencakup strategi untuk mengatasi masalah klasifikasi, kejelasan, dan jalur transfer pengetahuan. Dimensi dukungan organisasi meliputi partisipasi manajemen, alokasi sumber daya, dan perubahan budaya organisasi. Dimensi Kepuasan Pengguna fokus pada kemudahan penggunaan, fitur, dan kepuasan pengguna.

Struktur ini memerlukan pendekatan holistik yang mengintegrasikan dimensi keempat secara bersamaan. Untuk mendukung transfer pengetahuan, membangun komitmen manajemen yang kuat, membuat sistem yang mudah digunakan, dan memastikan keinginan jangka panjang melalui sistem evaluasi dan perbaikan yang berkelanjutan, organisasi harus membuat rencana komunikasi yang kuat.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Penyebaran pengetahuan, dukungan organisasi, dan kepuasan pengguna adalah beberapa masalah besar saat menerapkan Sistem Informasi Manajemen. Salah klasifikasi, kurang jelasnya, dan jalur transfer yang tidak jelas merupakan hambatan utama dalam transfer pengetahuan. Pendekatan berbasis pengguna, sistem relevansi, efektivitas biaya, kolaborasi manajer-analis, dan dukungan manajemen puncak adalah strategi yang baik untuk mengatasi masalah ini.

Kesuksesan implementasi SIM tidak hanya bergantung pada faktor teknologi, tetapi lebih pada faktor organisasi dan manusia. Kepuasan pengguna, yang mencakup fitur menarik, jelas, efisien, presisi, dan dorongan, sangat penting untuk kelangsungan hidup sistem dalam jangka panjang. Organisasi dapat menggunakan SIM dengan baik jika mereka menggunakan kerangka terintegrasi yang mencakup aspek transfer pengetahuan, dukungan organisasi, kepuasan pengguna, dan sistem keberlanjutan.



2. Saran

Menurut hasil penelitian, beberapa rekomendasi untuk penelitian dan implementasi SIM adalah sebagai berikut:

Untuk Penelitian Selanjutnya:

1. Melakukan penelitian empiris jangka panjang untuk menerangi seberapa efektif model integrasi dalam berbagai konteks organisasi dan industri.
2. Membangun alat pengukuran yang valid dan dapat diandalkan untuk mencapai keberhasilan implementasi SIM dari sudut pandang multidimensi.
3. Mempelajari bagaimana teknologi baru seperti kecerdasan buatan dan mesin pembelajaran membantu transfer pengetahuan dari kepuasan pengguna.
4. Melakukan penelitian lintas budaya untuk mengetahui bagaimana faktor budaya organisasi dan nasional mempengaruhi pelaksanaan SIM.

Untuk Praktik Organisasi:

1. Membangun rencana komunikasi yang luas untuk mendukung transfer pengetahuan yang efektif selama implementasi SIM.
2. Meningkatkan komitmen dan dukungan untuk manajemen puncak melalui program pengetahuan dan pelatihan yang berkelanjutan.
3. Desain sistem menggunakan pendekatan desain yang berpusat pada pengguna yang mempertimbangkan kebutuhan, preferensi, dan fitur pengguna.
4. Melaksanakan mekanisme evaluasi dan umpan balik yang berkelanjutan untuk menjamin konsistensi dan peningkatan sistem yang terus menerus.
5. Memberikan sumber daya yang mampu untuk pengembangan, perawatan, dan peningkatan sistem.

Untuk Kebijakan:

1. Membuat protokol dan peraturan untuk pelaksanaan SIM yang mempertimbangkan aspek transfer pengetahuan dan kepuasan pengguna.
2. Menyediakan program pelatihan dan sertifikasi kepada manajer dan profesional TI yang terlibat dalam implementasi SIM.
3. Dorong organisasi untuk bekerja sama satu sama lain untuk berbagi praktik terbaik dan pelajaran dari implementasi SIM.

DAFTAR PUSTAKA

- Adeoti-Adekeye, W.B. (1997). The importance of management information systems. *Library Review*, 46(5), 318-327.
- Elysa, N.S., Arini, L., Murad, D.F., & Leandros, R. (2023). User experience satisfaction analysis of customers on the BRI mobile application (BRImo). *Procedia Computer Science*, 196, 234-241.



- Emerald Publishing. (2024). Exploring knowledge transfer barriers in CMS implementation: Case study of Seeyon. *VINE Journal of Information and Knowledge Management System*, 54(2), 156-173.
- King, W.R. (1979). Strategies for success in management information system. *Management Decision*, 17(6), 417-428.
- Marbella, H.N., Akbar, I.A., & Setiawan, B. (2024). Design and development of a web-based patient management information system. *Procedia Computer Science*, 197, 245-252.