

Kata Pengantar

Kami menulis buku ini untuk mahasiswa sekolah bisnis yang berkeinginan untuk memperdalam bagaimana perusahaan menggunakan teknologi dan sistem informasi untuk mencapai tujuan korporasi. Sistem informasi merupakan salah satu alat utama yang tersedia bagi para manajer untuk mencapai kesuksesan operasional, mengembangkan produk dan jasa yang baru, memperbaiki proses pengambilan keputusan, dan mendapatkan keunggulan kompetitif. Mahasiswa akan menemukan hal-hal terkini beserta ringkasan yang komprehensif mengenai sistem informasi yang digunakan oleh organisasi bisnis saat ini.

Ketika mewawancarai calon karyawan yang berpotensi, perusahaan sering mencari orang baru yang tahu persis bagaimana menggunakan sistem dan teknologi informasi untuk memperoleh hasil akhir kegiatan usaha. Entah Anda mengambil konsentrasi akuntansi, keuangan, manajemen, manajemen operasi, pemasaran, atau sistem informasi, pengetahuan dan informasi yang akan Anda temukan di dalam buku ini akan berharga sekali bagi karier Anda dalam dunia bisnis.

HAL-HAL BARU DALAM EDISI KE-13

HAL-HAL YANG MASIH BERLAKU

Fitur-fitur terbaru yang terdapat pada buku edisi ke-13 ini diantaranya, topik pembuka, penutup, dan kasus Sesi Interaktif. Catatan, gambar, tabel, dan kasus telah diperbarui sepanjang November 2012 berdasarkan riset terbaru dari bidang industri dan sistem informasi manajemen.

TOPIK-TOPIK BARU

- **Bisnis Jejaring-Sosial** : Ulasan lengkap mengenai bisnis jejaring sosial, diperkenalkan di Bab 2 dan dibahas di sepanjang bab tersebut. Diskusi-diskusi yang terperinci terkait peran jejaring sosial dalam sebuah organisasi bisnis maupun *e-commerce*.
- **Data besar** : Bab 6 mengenai Database dan Manajemen Informasi ditulis ulang dengan tujuan menyajikan ulasan yang lebih mendalam tentang Data besar dan teknologi baru pengelolaan data, termasuk di dalamnya *Hadoop*, komputasi dalam-memori, non-relational *database*, dan platform analitis.
- **Cloud Computing** : Ulasan yang lebih lengkap dan terbaru mengenai *cloud computing* pada Bab 5 (Infrastruktur TI), membahas lebih detail mengenai jenis-jenis layanan *cloud computing*, *cloud* pribadi dan publik, *hybrid cloud*, pengelolaan layanan *cloud computing*, serta kasus layanan *cloud computing* pada perusahaan ritel Amazon sebagai penutup bab. *Cloud computing* juga dibahas pada Bab 6 (*Database dalam Sistem Cloud Computing*), Bab 8 (Keamanan dalam *Cloud Computing*), Bab 9 (*CRM Berbasis Cloud Computing*), dan Bab 13 (*Sistem Pengembangan Berbasis Cloud Computing dan Pengembangan Berbasis Komponen*).
- **Isu-Isu Sosial dan Etika** : ulasan yang lebih lengkap dan terbaru pada Bab 4 (Isu Sosial dan Etika) mengenai isu-isu sosial dan etika yang berkembang seiring pesatnya kemajuan platform *mobile*, seperti privasi, paten dan hak cipta, perilaku dan teknologi pelacak di dalam *smartphone*, kualitas data, kewajaran suatu proses, dan kualitas hidup.
- Peta Sosial

- Pemasaran via jejaring-sosial
- Pencarian via jejaring-sosial
- CRM berbasis jejaring-sosial
- Konsumerisasi dari TI dan BYOD
- Pengelolaan perangkat *mobile*
- Pengembangan aplikasi *mobile*
- Desain web yang responsif
- *Cyberlocker*
- Ulasan yang lebih lengkap tentang *Business Analytics (BA)*
- Mesin yang mampu belajar
- Sistem operasi Windows 8, Android, iOS, dan Chrome
- Apps
- HTML5
- IPv6
- *Microblogging*
- *Multitouch Interface*
- Siri
- *Software-defined networking*
- Komputer *tablet*
- 3-D printing

HAL-HAL BARU DALAM SIM

Banyak. Faktanya, hampir setiap organisasi bisnis di seluruh dunia menggunakan teknologi baru dalam mengelola dan mengorganisasi bisnis mereka. Apa yang menjadikan SIM cabang ilmu yang paling menarik untuk dipelajari pada kebanyakan sekolah bisnis adalah karena perubahan yang terus berlangsung di bidang teknologi, manajemen, dan proses bisnis. (Bab 1 membahas hal ini lebih detail).

Arus inovasi yang terus berlangsung di bidang teknologi informasi telah mengubah dunia bisnis tradisional. Contohnya, munculnya *cloud computing*, pertumbuhan bisnis berbasis digital *mobile* pada *smartphone*, *tablet*, serta *ultrabook* dan yang tidak kalah pentingnya, penggunaan jejaring-sosial oleh pihak manajemen dalam mencapai tujuan bisnis mereka. Perubahan-perubahan tersebut terjadi beberapa tahun belakangan ini. Inovasi-inovasi tersebut memungkinkan para pengusaha maupun organisasi bisnis konvensional menciptakan produk dan layanan baru, mengembangkan model bisnis baru, dan mengubah pola penyelenggaraan kegiatan bisnis sehari-hari. Dalam perkembangannya, beberapa organisasi bisnis, bahkan industri mengalami “gulung tikar”, sementara organisasi bisnis lainnya mulai tumbuh.

Sebagai contoh, pertumbuhan pesat penyedia konten *online* seperti iTunes dan Amazon, berdasarkan pada layanan penyimpanan dengan *cloud computing*—yang didukung oleh jutaan pelanggan mereka yang lebih menyukai *smartphone* dan *tablet* sebagai media mereka—telah mengubah selamanya model bisnis pendistribusian musik, televisi maupun rekaman dalam piringan *disk*, seperti CD dan DVD. Konten berbasis *cloud computing* yang dikirim lewat internet mulai menyaingi jaringan TV kabel dalam hal pengiriman acara televisi.

Seiring dengan resesi yang dalam, *e-commerce* justru bertumbuh pesat, dengan pendapatan lebih dari \$362 miliar pada tahun 2012, dan diperkirakan tumbuh di atas \$542 miliar pada tahun 2016. Dengan hampir 122 juta penduduk Amerika yang mengakses internet lewat *smartphone*-nya, perdagangan berbasis *mobile* telah tumbuh menjadi \$30 miliar dalam beberapa tahun

belakangan ini, dan terus tumbuh sebesar 2 digit setiap tahunnya. Meskipun pada masa resesi, di mana sektor ritel hanya tumbuh sebesar 5%, pada tahun 2011 pendapatan Amazon justru naik 41%. *E-commerce* mengubah cara perusahaan dalam merancang, memproduksi, serta mengirim barang dan jasa mereka. *E-commerce* seolah-olah menciptakan ulang kembali sistem-sistem tersebut, mendistorsi industri pemasaran dan periklanan, serta menyebabkan perusahaan-perusahaan konten dan media dalam posisi yang berbahaya. Facebook dan situs jejaring-sosial lainnya, seperti YouTube, Twitter, dan Tumblr maupun jejaring-sosial grafis baru seperti Pinterest, menampilkan wajah baru dari *e-commerce* pada abad 21. Mereka menjual layanan. Ketika kita berpikir tentang *e-commerce*, kita cenderung berpikir tentang sebuah toko *online* yang menjual produk-produk fisik. Sementara itu, cara pandang semacam ini terhadap *e-commerce* masih berakar kuat, *e-commerce* justru tumbuh sebagai bentuk penjualan ritel tercepat di bidang jasa, bukannya barang. Ini merupakan bentuk jasa dari *e-commerce*. Teknologi dan sistem informasi adalah dasar utama dari penyediaan jasa berbasis *e-commerce*.

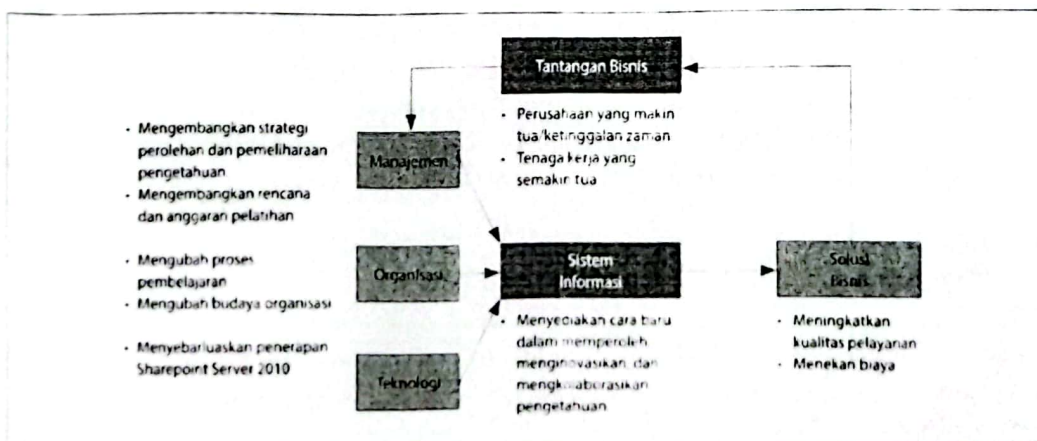
Demikian juga, manajemen organisasi bisnis telah berubah: Dengan *smartphone* baru, jaringan internet tanpa kabel berkecepatan tinggi, jaringan Wi-Fi, laptop dan komputer *tablet*, pramuniaga/tenaga penjualan yang sedang berada jauh di jalan dapat diawasi dan ditanyai oleh manajer mereka hanya dalam beberapa detik. Manajer yang sedang berada dalam perjalanan dapat secara langsung terus berhubungan dengan para bawahan mereka. Pertumbuhan ruang lingkup sistem informasi dengan data yang sangat lengkap membantu para manager keluar dari kebingungan dalam bertindak selama ini, sekarang mereka dapat secara *online*, bahkan nyaris instan dalam mengakses informasi penting yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan yang akurat dan tepat waktu. Sebagai tambahan, jejaring sosial, wiki dan blog dapat dipakai secara umum dan menjadi media bantu dalam berkomunikasi yang sangat penting bagi perusahaan dalam kolaborasi dan penyebarluasan informasi.

EDISI KETIGA BELAS: SOLUSI KOMPREHENSIF UNTUK KURIKULUM SIM

Sejak awal, buku ini telah membantu perumusan mata kuliah SIM di seluruh dunia. Edisi kali ini selain merupakan karya yang autoritatif (berwibawa dan sangat dapat dipercaya), juga lebih fleksibel dan mudah disesuaikan berdasarkan kebutuhan sekolah, universitas, maupun instruktur pribadi.

MATERI INTI

Buku ini menyediakan tinjauan terhadap konsep dasar SIM dengan menggunakan kerangka dasar yang terintegrasi untuk menjelaskan dan menganalisis sistem informasi. Kerangka



Sebuah diagram yang menyertai kasus pembuka dalam setiap bab menggambarkan bagaimana elemen manajemen, organisasi dan teknologi bekerja bersama-sama untuk menciptakan solusi sistem informasi terhadap tantangan bisnis yang dibahas dalam kasus ini.

dasar ini menjelaskan sistem informasi yang terdiri atas elemen manajemen, organisasi dan teknologi. Pandangan sistem informasi ini ditekankan kembali kepada proyek mahasiswa dan studi kasusnya.

Penyusunan Bab

Setiap bab berisi elemen berikut ini:

- Sebuah kasus pembuka bab yang menggambarkan organisasi nyata untuk menjelaskan tema dan pentingnya bab tersebut.
- Sebuah diagram yang menganalisis kasus pembuka berdasarkan model manajemen, organisasi, dan teknologi yang digunakan di dalam buku ini.
- Serangkaian tujuan pembelajaran.
- Dua Sesi Interaktif dengan Pertanyaan Studi Kasus.
- Rangkuman Bab yang dikaitkan dengan Tujuan Belajar.
- Daftar Istilah yang dapat digunakan mahasiswa untuk mengulang konsep-konsep penting.
- Pertanyaan Evaluasi untuk mahasiswa agar dapat menguji pemahaman mereka terhadap materi bab.
- Pertanyaan Diskusi dengan tema yang lebih luas dari bab terkait.
- Studi kasus pada akhir bab ditujukan agar mahasiswa mempelajari tentang bagaimana organisasi bisnis menggunakan sistem informasi dan mengaplikasikan konsep mereka di dunia nyata.

FITUR-FITUR PENTING

Kami telah menambah dan memperbaiki kualitas penulisan demi menjadikan buku ini lebih interaktif, sesuai tuntutan zaman, serta lebih menarik untuk dibahas bagi mahasiswa maupun instruktur. Fitur-fitur dan alat bantu pembelajaran dijelaskan pada bagian berikut.

Menjalankan Bisnis Berdasarkan Contoh dan Kasus Organisasi Bisnis di Dunia Nyata

Tulisan berikut akan membantu mahasiswa untuk melihat hubungan langsung antara sistem informasi dengan kinerja bisnis. Tulisan tersebut akan menjelaskan bagaimana organisasi bisnis di seluruh dunia menggunakan sistem informasi dalam meraih tujuan utama bisnis mereka seperti: kinerja operasional yang memuaskan; produk dan layanan baru; keakraban antarpelanggan dengan penyedia produk/jasa; peningkatan mutu pengambilan keputusan; keunggulan kompetitif, serta mempertahankan eksistensi bisnis. Pada bagian contoh dan studi kasus mahasiswa akan ditunjukkan bagaimana cara organisasi bisnis menggunakan sistem informasi untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut secara spesifik.

Kami menggunakan contoh termutakhir (tahun 2012) dari organisasi bisnis dan organisasi publik dalam menjelaskan konsep-konsep penting di sepanjang tulisan buku ini. Semua organisasi bisnis dan perusahaan yang diangkat dalam studi kasus merupakan organisasi/perusahaan yang sudah akrab dan dikenal oleh sebagian besar mahasiswa seperti Starbucks, Google, Groupon, Facebook, Disney World, Amazon, Walmart, juga Procter & Gamble.

Inter-aktivitas

Tidak ada cara yang lebih baik untuk mempelajari SIM selain dengan menjalankan SIM. Kami menyediakan berbagai jenis proyek praktis yang dapat dikerjakan oleh mahasiswa dengan skenario dan data bisnis dunia nyata serta mempelajari segala sesuatu sesuai dengan SIM dari tangan

pertama. Proyek-proyek ini menekankan keterlibatan mahasiswa dalam berbagai bidang yang sangat menarik ini.

Sesi Interaktif. Dua buah kasus singkat dalam setiap bab telah dirancang ulang menjadi Sesi Interaktif untuk digunakan di dalam kelas untuk merangsang minat dan pembelajaran aktif mahasiswa. Setiap kasus ditutup dengan pertanyaan studi kasus. Pertanyaan-pertanyaan studi kasus menyediakan topik-topik untuk diskusi kelas, diskusi internet, atau tugas tertulis.

SESI INTERAKTIF: ORGANISASI

BURTON SNOWBOARD MEMPERCEPAT KEMAJUAN DENGAN PROSES BISNIS NIMBLE

Ketika kita mendengar mengenai "berselancar salju", kita akan cenderung untuk berpikir mengenai lereng yang tertutupi oleh salju, melakukan lompatan dengan akrobatik, dan hiburan terbang tinggi. Kita tidak terbiasa berpikir untuk meningkatkan proses bisnis dengan efisien. Akan tetapi, berselancar salju merupakan bisnis bagi Burton Snowboards, suatu pelopor industri dan pemimpin pasar. Didirikan pada tahun 1977 oleh Jake Burton Carpenter dan berkantor pusat di Burlington, Vermont, Burton merancang, memanufaktur, dan perlengkapan pasar, pakaian, dan aksesoris yang terkait bagi para peselancar salju. Saat ini, Burton merupakan suatu perusahaan global yang melayani para konsumen di 27 negara dan memiliki kantor di Jepang, Austria, dan di seluruh Amerika Serikat.

di Vermont. Sebelum membuat pembaruan-pembaruan tersebut, sistem informasi Burton bercampur aduk dengan implementasi yang tidak konsisten dan perangkat lunak yang kurang dimanfaatkan. Perusahaan harus mengalokasikan produk secara manual kepada para konsumen dan order pesanan. Pada tahun 1997, Burton pertama menyebarkan SAP untuk mulai memperbarui lanskap TI-nya, dan perusahaan terus berlanjut untuk menggunakan SAP sejak saat itu. Namun, Burton perlu untuk melakukan lebih banyak dengan sistem-sistemnya.

Dua tujuan TI dari Burton, yang ditetapkan oleh CIO Kevin Ubert adalah untuk "memperkuat fondasi", dan mempertahankan sistem-sistem mereka yang sederhana, standar, (dan) dapat mendukung". Fondasi Ubert mengacu pada perangkat lunak SAP Enterprise

Setiap bab terdiri atas dua Sesi Interaktif yang fokus pada manajemen, organisasi, atau teknologi yang digunakan perusahaan-perusahaan di dunia nyata untuk menggambarkan konsep dan masalah yang disajikan dalam bab terkait.

PERTANYAAN STUDI KASUS

1. Analisis Burton dengan menggunakan rantai nilai dan model kekuatan yang kompetitif
2. Mengapa proses bisnis yang digambarkan dalam kasus ini merupakan sumber yang penting terhadap keunggulan kompetitif bagi Burton?
3. Jelaskan dengan tepat bagaimana peningkatan proses-proses ini dapat mendorong kinerja operasional dan pengambilan keputusan Burton.

Pertanyaan studi kasus, mendorong mahasiswa mengaplikasikan konsep pada organisasi di dunia nyata saat diskusi kelas, presentasi, maupun tugas tertulis.

Permasalahan dalam Keputusan Manajemen

1. Dealership untuk Subaru dan produsen mobil lainnya merekam catatan atas jarak tempuh mobil yang mereka jual dan perbaiki. Data jarak tempuh digunakan untuk mengingatkan pelanggan mengenai kapan mereka perlu untuk mengatur jadwal pertemuan untuk perbaikan, tetapi mereka digunakan untuk tujuan yang lainnya pula. Apakah jenis keputusan yang mendukung data tersebut pada level lokal dan pada level korporat? Apakah yang akan terjadi jika bagian data ini terdapat kesalahan sebagai contoh, memperlihatkan jarak tempuh sejauh 130.000 dan bukannya 30.000? Bagaimana hal ini dapat memengaruhi pengambilan keputusan? Beri penilaian terhadap dampak bisnisnya.
2. Applebee's merupakan rantai makanan santai yang terbesar di dunia, dengan lebih dari 1.800 lokasi di seluruh AS dan juga dalam 20 negara lainnya. Menu memuatkan daging sapi, ayam, dan babi, demikian pula burger, pasta, dan seafood. CEO Applebee's ingin membuat restoran menjadi lebih menguntungkan dengan mengembangkan menu-menu yang lebih enak dan menyediakan lebih banyak makanan yang pelanggan inginkan dan bersedia untuk membayar meskipun atas harga dari minyak gas dan produk hasil pertanian. Bagaimana intelijen bisnis dapat membantu manajemen untuk mengimplementasikan strategi tersebut? Apakah bagian data yang perlu

Dua cerita lengkap mengenai suatu organisasi bisnis yang disajikan dalam tiap bab, guna memberikan kesempatan bagi mahasiswa dalam mengaplikasikan konsep yang telah dipelajari dalam bab terkait serta melatih kemampuan dalam manajemen pengambilan keputusan.

Setiap bab dilengkapi dengan proyek untuk mengembangkan kemampuan menggunakan internet untuk mengakses informasi, mengadakan riset, serta melakukan kalkulasi dan analisis secara *online*.

Meningkatkan Pengambilan Keputusan: Menggunakan Perangkat Web untuk Mengkonfigurasi dan Menentukan Harga Mobil.

Kemampuan perangkat lunak: Perangkat lunak berbasis internet keahliannya bisnis. Meneliti informasi dan harga produk.

Dalam latihan kali ini, Anda akan menggunakan perangkat lunak pada situs web perusahaan mobil untuk menemukan informasi tentang mobil yang menjadi pilihan Anda dan menggunakan informasi tersebut untuk membuat keputusan penting menyangkut pembelian. Anda juga akan mengevaluasi 2 situs berikut yang menjual peralatan.

Anda tertarik membeli Ford Escape (atau merek mobil yang lain yang merupakan pilihan Anda). Bukalah situs web CarsDirect (www.carsdirect.com) dan mulailah investigasi Anda. Temukan Ford Escape. Carilah beberapa model Ford Escape, cari yang harganya paling sesuai dengan kemampuan Anda, fitur, dan tingkat keamanan. Temukan dan bacalah sekurang-kurangnya 2 pertimbangan. Kunjungi situs web pabrik tersebut, dalam kasus ini Ford (www.ford.com). Bandingkan informasi tentang Ford Escape yang tersedia pada situs web Ford dengan yang terdapat pada CarsDirect. Berusahalah menemukan harga mobil yang paling murah pada persediaan dealer lokal di kota Anda. Berikan saran untuk meningkatkan CarsDirect.com dan Ford.com.

BANK SOAL DAN SUPLEMEN DARI PENULIS-BERSERTIFIKAT

- **Bank Soal dari Penulis-Bersertifikat.** Penulis bekerja sama dengan penulis-penulis pertanyaan kawakan, guna menjamin kemampuan kognitif yang lebih tinggi dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang disajikan. Bank soal meliputi pertanyaan pilihan ganda berdasarkan konten, juga terdapat pertanyaan yang membutuhkan kemampuan analisis, sintesis, dan evaluasi yang tajam.
- **Sajian Baru Mata Kuliah/Pelajaran Interaktif Menggunakan PowerPoint dengan Keterangan Lengkap.** Penulis telah menyiapkan lebih dari 500 *slide* PowerPoint untuk menyampaikan materi pelajaran secara komprehensif. Ken Laudon menggunakan *slide-slide* tersebut di kelas SIM-nya maupun pelaksanaan presentasi pendidikan yang diadakannya. Setiap *slide* diberi catatan tambahan mengenai saran mengajar, pertanyaan kepada peserta didik, pengembangan secara terarah mengenai konsep penting yang dijelaskan, perusahaan-perusahaan lain yang dapat direkomendasikan sebagai contoh tambahan dalam pembelajaran selain yang telah dicantumkan. Penjelasan seperti Instructor's Manual dibuat dalam bentuk *slide* dan mempermudah instruktur menyampaikan mata pelajaran secara efektif.

FOKUS-PEMBELAJARAN MAHASISWA

Tujuan pembelajaran mahasiswa dikembangkan melalui serangkaian pertanyaan terkait materi pelajaran, guna meningkatkan fokus mahasiswa. Setiap bab diakhiri dengan rangkuman dan pertanyaan-pertanyaan terkait materi yang telah dipelajari.

MATERI PELAJARAN PENDUKUNG

Instructor Resource Center

Kebanyakan dari materi pendukung yang disajikan dalam bagian-bagian berikut dengan mudah dapat ditemukan Instructor Resource Center (IRC) secara *online*. Hal-hal yang tersedia di IRC antara lain: Image Library (sarana kuliah yang sangat membantu), Instructor's Manual, Lecture Notes, Test Item File dan TestGen, serta *slide* PowerPoint.

Image Library

Image library merupakan fasilitas mengagumkan yang membantu pengajar menciptakan presentasi mata kuliah yang membangkitkan semangat. Untuk kemudahan, hampir semua gambar dan foto yang terdapat di dalamnya disediakan dan disusun per-bab. Gambar dan catatan mata kuliah dapat dengan mudah diubah menjadi PowerPoint untuk membuat bahan presentasi baru ataupun menambahkan yang telah ada.

Instructor's Manual

Fitur Instructor's Manual tidak hanya merupakan jawaban untuk evaluasi, diskusi, studi kasus, dan kumpulan pertanyaan seputar proyek untuk kelompok, tetapi juga memperdalam pokok pembahasan mata kuliah, tujuan pengajaran, istilah-istilah penting, saran mengajar, serta sumber-sumber dari internet.

Test Item File

Test Item File adalah kumpulan berkas mengenai pertanyaan-pertanyaan bersifat: benar-salah, pilihan ganda, mengisi pada bagian yang kosong, dan *essay*. Pertanyaan-pertanyaan tersebut diberi penilaian berdasarkan tingkat kesulitannya sedangkan jawabannya dinilai berdasarkan materi yang disampaikan. Test Item File juga berisi pertanyaan-pertanyaan yang masuk standar pembelajaran AACSB. Versi elektronik dari Test Item File terdapat di TestGen, dan hasil pengubahan dari TestGen dapat diperoleh di sistem manajemen BlackBoard atau WebCT. Semua *file* TestGen dapat diunduh di Instructor Resource Center.

Slide Power Point

Slide elektronik berwarna yang dibuat oleh penulis tersedia dalam format PowerPoint. Slide tersebut menjelaskan dan membantu penyusunan konsep-konsep penting dalam buku ini

UCAPAN TERIMA KASIH

Pembuatan buku ini mendapatkan kontribusi berharga dari sejumlah orang. Kami ingin berterima kasih kepada seluruh editor kami atas dorongan, masukan, dan dukungan yang kuat selama bertahun-tahun. Terima kasih kepada Bob Horan atas bimbingannya dalam mengembangkan edisi ini dan Karalyn Holland yang berperan mengelola proyek.

Terima kasih secara khusus kami berikan kepada pengarang-pengarang lepas atas karya mereka, kami berhutang budi kepada William Anderson atas bantuannya dalam penulisan dan penerbitan buku ini, juga kepada Megan Miller atas bantuannya selama proses penerbitan. Terima kasih kepada Diana R. Craig atas sumbangan topik mengenai perangkat lunak dan *database*.

Ucapan terima khusus kepada para kolega kami di the Stern School of Business di New York University; kepada Profesor Lawrence Andrew dari Western Illinois University; kepada Profesor Detlef Schoder dari University of Cologne; kepada Profesor Walter Brenner dari University Of St.Gallen; kepada Profesor Lutz Kolbe dari University of Gottingen; kepada Profesor Donald Marchand dari International Institute for Management Development; dan kepada Profesor Daniel Botha dari Stellenbosch University yang memberikan saran-saran tambahan untuk peningkatan mutu buku ini. Terima kasih juga kepada Profesor Ken Kraemer dari University of California di Irvine dan Profesor John King dari University of Michigan, atas diskusi panjang selama satu dekade mengenai sistem dan organisasi informasi. Kami juga mengenang dedikasi Profesor Rob Kling, dari University of Indiana, karena menjadi teman dan kolega yang baik selama bertahun-tahun.

Kami juga ingin berterima kasih secara khusus kepada seluruh pengulas dengan saran yang telah membantu memperbaiki buku ini. Para pengulas edisi ini antara lain:

Brad Allen, dari *Plymouth State University*

Anne Formalarie, dari *Plymouth State University*

Bin Gu, dari *University of Texas-Austin*

Essia Hamouda, dari *University of California-Riverside*

Kimberly L.Merritt, dari *Oklahoma Christian University*

James W. Miller, dari *Dominican University*

Fiona Nah, dari *University of Nebraska-Lincoln*

Thomas Schambach, dari *Illinois State University*

K.C.L

J.P.L