

## **PERAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI OPERASIONAL DAN PENGAMBILAN KEPUTUSAN PADA GOJEK**

**Najwa Nazirah A<sup>1</sup>, Cindy Anastasya P<sup>2</sup>, Syafira Oktaviana R. M<sup>3</sup>, Annisa Suci R<sup>4</sup>,  
Syakila Julia Z<sup>5</sup>**

Universitas Muhammadiyah Jakarta<sup>1,2,3,4,5</sup>

<sup>1</sup> [nazirahnajwa2607@gmail.com](mailto:nazirahnajwa2607@gmail.com)

<sup>2</sup> [cindyanastasyaputri2@gmail.com](mailto:cindyanastasyaputri2@gmail.com)

<sup>3</sup> [syafsyafiraa@gmail.com](mailto:syafsyafiraa@gmail.com)

<sup>4</sup> [anisasuci152@gmail.com](mailto:anisasuci152@gmail.com)

<sup>5</sup> [syakilajulia11@gmail.com](mailto:syakilajulia11@gmail.com)

### **Informasi artikel**

Diterima :

21 November 2025

Direvisi :

11 Desember 2025

Disetujui :

11 Januari 2026

### **ABSTRACT**

*Advances in information technology are driving more and more businesses to implement Management Information Systems (MIS). As a result, this research seeks to explore the role that MIS plays in facilitating Gojek's operations and decision-making. Using primary data collected from academic journals, this study uses a literature review and library-based research approach. By taking advantage of enhanced data integration, MIS can simplify procedures, minimize operational mistakes, and improve coordination between departments. Furthermore, by delivering timely, accurate, and pertinent data, MIS enhances the quality of managerial decision-making. As a result, MIS has made a major contribution to strengthening Gojek's strategic and operational benefits.*

**Keywords :** *Decision-Making, Gojek, Management Information Systems, Operational Efficiency Improvement*

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi informasi telah menyebabkan perubahan besar dalam cara bisnis menjalankan operasinya, khususnya di sektor layanan berbasis digital dan on-demand. Perusahaan di sektor ini dituntut untuk memenuhi ekspektasi konsumen yang semakin tinggi dengan menyediakan layanan yang cepat, responsif, stabil, dan efisien. Efisiensi operasional sangat penting untuk kelangsungan hidup dan daya saing bisnis dalam lingkungan persaingan yang ketat dan perubahan permintaan.

Sistem informasi adalah kombinasi aktivitas manusia dan teknologi informasi yang membantu operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan suatu organisasi. Dalam konteks manajemen, melalui sistem informasi, data mentah dapat dikumpulkan, diolah, dan disajikan

menjadi informasi yang berguna, dan bisa memberikan informasi tersebut kepada pihak-pihak yang membutuhkan dukungan dalam proses pengambilan keputusan. Dengan menggunakan data dari sistem ini, manajer dapat membuat strategi bisnis yang lebih baik, menilai kinerja organisasi, dan menanggapi perubahan lingkungan dengan lebih baik. Salah satu bentuk sistem informasi yang berperan penting dalam fungsi manajerial adalah SIM

Gojek adalah salah satu perusahaan teknologi terbesar di Indonesia dengan berbagai layanan terintegrasi yang mencakup pembayaran digital, pengantaran, transportasi, dan layanan kebutuhan harian lainnya. Jumlah besar data yang berasal dari pengguna, mitra pengemudi, dan mitra bisnis dihasilkan oleh kompleksitas layanan tersebut. Inefisiensi, keterlambatan layanan, dan kesalahan operasional dapat terjadi akibat pengelolaan data yang tidak terstruktur dan tidak terintegrasi. Akibatnya, diperlukan suatu sistem yang dapat mengelola data dan informasi secara cepat, akurat, dan terorganisir.

Solusi strategis untuk mendukung pengelolaan operasional perusahaan berbasis data adalah Sistem Informasi Manajemen (SIM). SIM memungkinkan perusahaan mengintegrasikan berbagai proses bisnis, mengotomatisasi alur kerja, dan menyediakan informasi manajemen dalam real-time. Untuk perusahaan layanan on-demand seperti Gojek, SIM tidak hanya merupakan alat administrasi, tetapi telah berkembang menjadi komponen penting dalam proses pengambilan keputusan dan operasi yang lebih efisien.

SIM tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga membantu proses pengambilan keputusan strategis bagi manajemen perusahaan. Kinerja layanan, perilaku konsumen, dan kemungkinan risiko operasional digambarkan dengan data yang dikumpulkan dan dianalisis melalui SIM. Keputusan manajemen yang lebih adaptif, prediktif, dan berbasis bukti dapat dibuat baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang jika mereka memiliki informasi yang akurat dan tepat waktu.

Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari bagaimana SIM meningkatkan kinerja operasional dan membantu pengambilan keputusan di Gojek dengan mengintegrasikan data, mengotomatisasi proses bisnis, dan menyediakan informasi strategis untuk meningkatkan kinerja operasional dan daya saing perusahaan di industri layanan on-demand.

## KAJIAN LITERATUR

### Sistem Informasi Manajemen

Sistem terintegrasi yang disebut Sistem Informasi Manajemen (SIM) membantu perusahaan mengubah data menjadi data yang dapat digunakan dalam proses manajemen. Menurut Laudon dan Laudon (2021), SIM berfungsi untuk menyediakan informasi terstruktur sehingga manajer dapat membuat keputusan yang lebih baik. Stair dan Reynolds (2020) mendukung gagasan ini dengan menyatakan bahwa SIM membantu dalam analisis dan pemecahan masalah organisasi dengan mengubah data dasar menjadi informasi yang memiliki nilai manajemen.

Sutabri (2021) mengatakan SIM adalah kombinasi perangkat keras, perangkat lunak, sumber daya manusia, dan prosedur kerja yang dimaksudkan untuk memberikan informasi yang akurat kepada pimpinan. Prasetyo (2023) kemudian menyatakan bahwa SIM kontemporer tidak hanya berfokus pada teknologi, tetapi juga menekankan betapa pentingnya mengintegrasikan proses bisnis agar arus informasi antar divisi organisasi dapat berjalan lebih cepat dan efisien. Dengan melakukan fungsi ini, SIM menjadi salah satu pilar penting bagi organisasi untuk memastikan bahwa informasi yang digunakan relevan, lengkap, dan tepat waktu.

### Efisiensi Operasional

Kemampuan sebuah organisasi untuk menggunakan sumber daya yang minimal untuk menghasilkan output yang optimal disebut efisiensi operasional. Heizer dan Render (2020)

menjelaskan bahwa efisiensi tidak hanya tentang mengurangi biaya tetapi juga tentang bagaimana bisnis dapat menyederhanakan proses mereka sehingga lebih cepat, akurat, dan bebas dari tindakan yang tidak menghasilkan nilai. Dengan kata lain, ketika sebuah perusahaan dapat mengurangi jumlah pemborosan sambil mempertahankan kualitas barang atau layanannya, itu akan disebut efisiensi operasional.

Handoko (2021) mendefinisikan efisiensi operasional sebagai tingkat keberhasilan organisasi dalam memanfaatkan input sebaik mungkin untuk mencapai hasil yang diinginkan. Wibowo (2022) menyatakan bahwa efisiensi sangat terkait dengan kemampuan perusahaan untuk mengatur alur kerja, menetapkan standar operasional yang jelas, dan memastikan bahwa tidak ada proses yang tumpang tindih. Organisasi dapat mempertahankan daya saing mereka di dunia bisnis yang dinamis dengan meningkatkan efisiensi operasional yang baik.

### **Pengambilan Keputusan dalam perusahaan**

Salah satu fungsi manajemen yang paling penting adalah pengambilan keputusan, yang menentukan langkah strategis yang akan ditempuh perusahaan. Menurut Kinicki dan Williams (2020), informasi yang akurat dan relevan adalah satu-satunya cara untuk membuat keputusan yang baik. Analisis situasi, evaluasi risiko, dan penentuan tindakan terbaik yang sejalan dengan tujuan perusahaan adalah bagian dari proses pengambilan keputusan.

Hasibuan (2020) menekankan bahwa analisis menyeluruh diperlukan untuk membuat keputusan yang tepat. Ini mencakup data dan risiko. Putra (2022) mengatakan bahwa perusahaan saat ini semakin bergantung pada pendekatan berbasis data karena mereka dapat membuat keputusan lebih cepat dan sesuai dengan operasi perusahaan karena memiliki informasi real-time.

### **Hubungan SIM dengan Efisiensi di Gojek**

Efektivitas operasional dipengaruhi langsung oleh sistem informasi manajemen. Sehingga pekerjaan dapat dilakukan tanpa hambatan, SIM mempercepat aliran informasi, menurut Laudon dan Laudon (2021). Otomatisasi dapat mempercepat proses yang lama. Menurut Stair dan Reynolds (2020), SIM membantu manajer menemukan masalah operasional lebih cepat. Organisasi dapat memperbaiki keadaan dengan lebih banyak informasi.

Di Indonesia, studi oleh Wijayanti dan Prabowo (2022) menemukan bahwa penerapan SIM yang ideal dapat meningkatkan efisiensi administrasi, logistik, dan layanan. SIM membantu bisnis menghemat uang dan mengirimkan data lebih cepat.

### **Hubungan SIM dengan Pengambilan Keputusan di Gojek**

Sistem Informasi Manajemen (SIM) sangat penting untuk membantu manajer membuat keputusan tepat waktu. Keputusan dalam proses manajemen kontemporer tidak lagi dibuat hanya berdasarkan intuisi; mereka lebih membutuhkan informasi yang relevan dan akurat. Di sini SIM berfungsi sebagai penghubung antara proses pengambilan keputusan dan data operasional. Menurut Stair dan Reynolds (2020), SIM menyediakan informasi terstruktur sehingga manajer dapat membandingkan opsi dan memilih pilihan terbaik.

Kadir dan Triwahyuni (2020) mendukung gagasan ini dengan menyatakan bahwa SIM membantu mengefisienkan alur informasi organisasi sehingga keputusan dapat dibuat berdasarkan data yang valid daripada perkiraan. Dengan kata lain, SIM mengurangi ketidakpastian. Kualitas keputusan otomatis meningkat ketika informasi yang masuk lebih mudah dipahami dan dipahami.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini memakai metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan kajian pustaka (library research), yang berarti pengumpulan data dilakukan melalui berbagai literatur yang berkaitan erat dengan topik yang dikaji. Menurut Hendryadi, et. al, (2019) Penelitian kualitatif adalah proses eksplorasi alami yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam

mengenai fenomena sosial dengan cara yang alami. Metode ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menelusuri mengenai peranan sistem informasi dalam meningkatkan efisiensi operasional dan pengambilan keputusan pada aplikasi Gojek.

Sumber informasi dalam penelitian ini mencakup berbagai referensi seperti buku-buku akademik, jurnal ilmiah nasional, artikel dari sumber resmi, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan peran sistem informasi manajemen dalam meningkatkan efisiensi operasional dan pengambilan keputusan pada aplikasi Gojek melalui kajian ini.

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Efisiensi operasional Pada Gojek

Perusahaan dengan layanan on-demand harus bekerja dengan sangat efisien. Layanan harus cepat, murah, responsif, dan stabil dengan efisiensi ini (Listy & Ilham, 2025). Bagi Gojek Dengan jutaan pengguna, transaksi, dan mitra yang tersebar luas di seluruh Indonesia, SIM berfungsi sangat penting untuk mencapai stabilitas operasional yang lancar di tengah volume data yang sangat besar.

Evolusi SIM Gojek telah melampaui fungsi biasanya. SIM telah berkembang dari sekadar alat pengolah data menjadi komponen yang sangat penting dalam strategi bisnis dan keberlangsungan operasinya (Balisa et al., 2024). SIM pada Gojek memainkan peran penting untuk memastikan bahwa seluruh proses bisnis berjalan secara terorganisir dan otomatisasi dengan meminimalkan kemungkinan kesalahan manusia (human error).

Proses integrasi secara menyeluruh diperlukan karena ekosistem layanan Gojek cukup kompleks. Layanan seperti GoRide, GoCar, GoFood, dan GoPay dapat diakses melalui SIM (Lungsae & Maika, 2021). Gojek memiliki keunggulan besar dalam manajemen rantai nilai karena integrasinya yang sangat kompleks. Sistem Kolaborasi Enterprise (ECS), yang mendukung integrasi rantai nilai Supply Chain Management (SCM), menyediakan dukungan teknis. ECS menjamin bahwa seluruh mitra kerja terhubung secara instan, yang memungkinkan koordinasi operasional di lapangan berjalan tanpa hambatan dan meningkatkan kinerja aplikasi secara keseluruhan (Balisa et al., 2024; Maula et al., 2024).

Aspek Customer Relationship Management (CRM) adalah komponen penting SIM selain SCM. CRM digunakan untuk menyimpan, mencatat, dan mengelola data pelanggan, termasuk keluhan dan prospek bisnis (Nur et al., 2023). Dengan memanfaatkan CRM ini, Gojek dapat mengatur komunikasi secara lebih personal (Aziz et al., 2025) yang menjadikannya strategi penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (Semesta & Anggraini, 2025). Transaksi kompleks seperti pemesanan makanan dengan pembayaran nontunai dapat diselesaikan dengan cepat dalam hitungan detik berkat integrasi sistem yang menyeluruh ini.

Dengan menggunakan SIM sebagai sistem Penyebaran sumber daya dan penyalur informasi yang sangat cepat, kecepatan respons layanan Gojek sangat bergantung pada kemampuan SIM untuk memproses data lokasi dan waktu secara real-time (Wibowo & Tomi, 2021). Seluruh proses ini juga mendukung aktivitas e-commerce Gojek, di mana sistem pembayaran dan logistik terintegrasi dengan cepat.

Perhitungan tarif biaya, verifikasi driver, pembagian order, insentif, pembayaran, dan pencatatan transaksi adalah beberapa proses harian yang dilakukan secara otomatis oleh Gojek, yang diaktifkan sepenuhnya melalui SIM. Semua proses ini dilakukan oleh sistem tanpa menggunakan proses secara manual, menunjukkan bahwa otomatisasi mempercepat alur kerja

dan mengurangi biaya operasional. Proses berbasis sistem mengurangi human error dan mengganti pekerjaan administratif yang dilakukan secara berulang (Balisa et al., 2024).

Efektivitas SIM sangat penting selama proses pencarian mitra pengemudi. Sistem tidak hanya melihat jarak tempuh, tetapi juga variabel real-time lainnya seperti arus lalu lintas, estimasi waktu tiba (ETA), dan riwayat kinerja driver. Manfaat dari analisis real-time ini adalah dua. Yaitu, meningkatkan responsivitas layanan secara signifikan, dan pengemudi memiliki kemampuan untuk mengurangi waktu tunggu orderan masuk atau jumlah kilometer yang tidak digunakan. Pada akhirnya, ini meningkatkan produktivitas pengemudi secara signifikan (Wibowo & Tomi, 2021).

SIM juga melakukan pemantauan operasional melalui Location-Based Services (LBS). Dengan menggunakan data lokasi yang dikirim oleh mitra driver, teknologi ini merekam kondisi jalan secara langsung (Kasni et al., 2021). Dengan mengetahui kondisi jalan secara langsung berdampak pada estimasi waktu tiba yang lebih akurat dan langsung memberikan kepuasan pada pelanggan (Anggraini & Budiarti, 2020). Dengan melihat data real-time ini, manajer operasional dapat dengan cepat mengetahui masalah seperti lonjakan permintaan, kekurangan driver, atau tingkat pembatalan yang tinggi. Kondisi ini memungkinkan sistem untuk bertindak cepat. Misalnya, mereka dapat mengaktifkan insentif otomatis atau menampilkan heatmap untuk mengarahkan mitra.

SIM tidak hanya memungkinkan proses operasional berjalan secara otomatis, tetapi juga berkontribusi langsung pada pengurangan biaya operasional dan waktu yang lebih efisien (Faisal et al., 2025). Misalnya, sistem pencocokan order otomatis dapat mengurangi waktu tunggu pelanggan dan jarak tempuh kosong pengemudi. Ini meningkatkan efisiensi bahan bakar dan kinerja pengemudi. Selain itu, pengolahan data real-time membantu Gojek mempercepat proses kontrol kualitas, mengurangi keluhan pelanggan, dan mengurangi biaya administrasi yang biasanya membutuhkan tenaga manusia. Akibatnya, SIM sangat membantu mencapai tingkat efisiensi operasional yang diukur.

SIM juga sangat penting dalam ranah keamanan finansial dengan mendeteksi penipuan secara real-time (Listy & Ilham, 2025). Teknologi real-time data streaming, seperti integrasi Apache Spark/Flink dengan Kafka, memastikan bahwa setiap pesan diproses dengan aman dan cepat, sekaligus mengurangi kemungkinan latensi atau anomali transaksi (Daksa & Kemala, 2025).

Dalam layanan finansial spesifik seperti GoPay Later, SIM memanfaatkan Data Warehouse untuk mengelola data pembayaran tertunda. Data Warehouse ini tidak hanya memfasilitasi kemudahan bertransaksi bagi konsumen tetapi juga memberikan data historis penting untuk analisis finansial, penilaian risiko kredit, dan penentuan batas pengguna (Tiawan et al., 2023). Dengan cara ini, SIM memastikan kualitas operasional dan stabilitas bisa dipertahankan.

Meskipun SIM menawarkan banyak manfaat, Gojek masih menghadapi banyak masalah saat menerapkannya. Dengan peningkatan kompleksitas integrasi layanan, beban sistem meningkat, yang memerlukan pembaruan infrastruktur secara teratur. Selain itu, karena Gojek mengelola data finansial, transaksi, dan identitas jutaan pengguna, kebocoran data dan serangan siber sangat berbahaya.

Untuk mengatasi tantangan tersebut SIM juga harus didukung oleh fungsi manajemen layanan IT (ITSM) untuk mengatasi tantangan operasional dan menjaga stabilitas. Ini berarti SIM dapat mengimplementasikan kerangka kerja seperti ITIL Versi 3, khususnya dalam domain manajemen layanan, yang mencakup manajemen peristiwa, manajemen insiden,



manajemen masalah, manajemen pelaksanaan permintaan, dan manajemen akses. Untuk meningkatkan layanan pelanggan dan menjaga stabilitas sistem pada Gojek, implementasi ini sangat penting (Hastini et al., 2025).

Gojek juga harus meningkatkan manajemen keamanan data untuk mematuhi peraturan seperti perlindungan data pribadi. Jika masalah ini tidak ditangani secara menyeluruh, stabilitas SIM dapat terganggu, yang akan berdampak langsung pada pelayanan. Juga melakukan pembaharuan sistem agar dapat terakses daerah terpencil (Wijoyo et al., 2024).

### **Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Pengambilan keputusan Pada Gojek**

Sistem Informasi Manajemen (SIM) pada Gojek telah berkembang menjadi alat penting untuk strategi dan pengambilan keputusan manajemen (Listy & Ilham, 2025). Dengan mempertimbangkan bahwa Gojek adalah bisnis yang didorong oleh data, SIM berfungsi sebagai petunjuk yang strategis. Di bawah tanggung jawabnya, data yang berasal dari jutaan interaksi sehari-hari harus diubah menjadi informasi yang logis, akurat, dan prediktif.

SIM pada Gojek mengimplementasikan komponen komprehensif, seperti CRM dan SCM, untuk mengumpulkan, menyimpan, dan menganalisis data dari berbagai bidang operasi secara terpusat. Dengan sistem ini, manajemen Gojek dapat melihat bagaimana permintaan layanan, kinerja driver, dan perilaku pengguna secara real-time, yang memungkinkan pengambilan keputusan cepat dan juga akurat (Semesta & Anggraini, 2025).

Untuk memastikan bahwa keputusan strategis memiliki landasan data yang kuat dan dapat diandalkan, pengelolaan data harus mematuhi dan memenuhi lima karakteristik utama Big Data yaitu, 5V: Volume, Velocity, Variety, Veracity, dan Value (Fatha et al., 2023). Gojek menggunakan Big Data sebagai Business Intelligence (BI) yang secara langsung mendukung Decision Support System (DSS) perusahaan (Fatha et al., 2023). Kerangka kerja BI/DSS ini bisa menjadi alat vital bagi manajer dalam pengambilan keputusan.

Pada bidang operasional, SIM membantu manajer membuat keputusan harian seperti menentukan prioritas layanan, menentukan zona macet, dan menghitung jumlah driver aktif per wilayahnya. Manajer dapat melakukan evaluasi kinerja harian dengan mengumpulkan dan menyajikan data metrik layanan dan kinerja mitra driver dalam sebuah laporan (Semesta & Anggraini, 2025).

Kemampuan prediktif SIM sangat penting untuk menanggapi perubahan permintaan pasar dengan cepat, seperti ketika banyak pesanan dibuat di jam sibuk. Karena dengan data dan informasi yang akurat diterima. Ini memungkinkan manajer untuk mengaktifkan insentif otomatis, seperti ketika permintaan layanan GoFood meningkat tajam di jam makan siang, dari hal tersebut bisa memastikan stok tetap tersedia.

Analisis SIM terhadap tindakan konsumen memiliki dampak yang signifikan terhadap pengambilan keputusan yang strategis bagi perusahaan, terutama yang berkaitan dengan riset pasar dan pengembangan layanan baru (Lungsae & Maika, 2021). Seperti segmentasi pelanggan, jam sibuk, preferensi pemesanan, dan metode pembayaran yang dilakukan. Semua informasi tersebut didapatkan semua dari data yang diolah melalui SIM.

Gojek menggunakan tiga tingkat analitik: deskriptif, prediktif, dan preskriptif untuk memahami bagaimana tindakan konsumen secara mendalam (Sulistyawati & Munawir, 2024). Sumber utama deskripsi kondisi pelanggan adalah laporan CRM (Aziz et al., 2025). Laporan analitik deskriptif yang berasal dari data CRM menjelaskan dan menggambarkan bagaimana kondisi dan profil pelanggan saat ini (Sulistyawati & Munawir, 2024). Pada laporan analitik preskriptif berfokus pada pembuatan perkiraan permintaan dan menyediakan rekomendasi otomatis bagi pengguna (Fatha et al., 2023), seperti misalnya ketika jam makan siang, pada tampilan GoFood akan terlihat rekomendasi restoran sesuai dengan history pemesanan yang

dilakukan konsumen. Hal tersebut bisa dilakukan oleh Gojek dengan memiliki data yang real-time dan akurat.

SIM secara menyeluruh juga memengaruhi keputusan pada hal pemasaran, mencakup penentuan kapan akan dikeluarkannya promosi, dan penyusunan bundling layanan yang efektif (Anggraini & Budiarti, 2020). Selain itu, dengan memantau KPI seperti tingkat keberhasilan order, kepuasan pelanggan, dan efisiensi biaya, SIM membantu manajemen menilai efektivitas kebijakan, fitur, atau layanan, memicu perbaikan berkelanjutan, misalnya dengan meningkatkan fitur bantuan otomatis ketika jumlah keluhan pelanggan meningkat.

Namun, perlu diakui bahwa SIM juga membawa tantangan, terutama terkait manajemen informasi dan keamanan sistem. Potensi kegagalan dalam integrasi sistem ini dapat menjadi hambatan serius bagi Gojek untuk mempertahankan keunggulan kompetitifnya di pasar global (Balisa et al., 2024).

Gojek harus terus mengembangkan SIM untuk mempertahankan keunggulan kompetitif. Karena teknologi SIM dapat meningkatkan kemampuan prediksi permintaan dengan memberikan rekomendasi layanan yang lebih personal. Dimasa depan, Gojek bisa mulai menggunakan teknologi Internet of Things (IoT) untuk secara otomatis memperbarui data lalu lintas atau kondisi kendaraan melalui sensor. Dengan menggunakan teknologi ini, SIM Gojek diharapkan dapat membuat keputusan yang lebih akurat, responsif, dan beradaptasi dengan perubahan dalam dunia bisnis digital.

## KESIMPULAN

Sistem Informasi Manajemen (SIM) berperan sangat penting dalam menunjang kelancaran operasional dan pengambilan keputusan di Gojek melalui integrasi sistem, pengolahan data secara real-time, dan otomatisasi berbagai aktivitas. Dengan SIM, proses operasional seperti pengelolaan pesanan, pemilihan mitra pengemudi, penentuan tarif, hingga pembayaran dan pencatatan transaksi dapat dilakukan secara terstruktur dan cepat tanpa ketergantungan pada proses manual yang berlebihan. Kondisi ini meningkatkan keandalan layanan dalam skala transaksi yang besar, mengurangi kesalahan operasional, dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya.

SIM meningkatkan efisiensi dengan mendukung matching-layanan, pemantauan kondisi lalu lintas, dan evaluasi kinerja mitra dan pola permintaan pelanggan dengan memanfaatkan data lokasi dan waktu secara real-time. Dengan menggunakan analitik dan sistem pemantauan, Gojek dapat mengurangi kemungkinan keterlambatan, pembatalan, maupun gangguan layanan, sekaligus meningkatkan produktivitas mitra dan kepuasan pengguna.

SIM juga menjadi dasar utama dalam pengambilan keputusan di Gojek. Pengolahan data skala besar yang difasilitasi oleh CRM, SCM, Business Intelligence, dan Data Warehouse memungkinkan manajemen untuk dengan cepat mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk mengevaluasi kinerja layanan, memprediksi permintaan, menentukan alokasi sumber daya, dan merancang harga dan insentif. Keputusan yang diambil cepat dan terstruktur karena didasarkan pada data yang akurat dan tidak mengada-ada.

SIM pada Gojek menjadi yang utama dalam membantu administrasi dan mengoptimalkan operasi dengan proses pengambilan keputusan melalui pemanfaatan data, otomatisasi, dan analitik. SIM sangat penting untuk menjaga efisiensi, adaptabilitas, dan keberlanjutan seluruh proses bisnis dalam lingkungan layanan on-demand.

## REFERENSI

- Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pelanggan pada konsumen Gojek. *JUPE (Jurnal Penelitian Ekonomi)*, 8(3), 86–94.
- Aziz, H., Rifqi, M., Sitorus, N. D., Fadli, P. A., Taufikurrohman, & Iksari, I. H. (2025). Literatur review efektivitas dan efisiensi e-commerce pada Gojek di Jakarta: Transformasi layanan transportasi online melalui analisis sistem pembayaran, penerapan CRM dan SCM, serta peran sistem informasi manajemen. *JRIIN: Jurnal Riset Informatika dan Inovasi*, 2(10), 1822–1827.
- Balisa, D., Leffia, A., & Shino, Y. (2024). Memanfaatkan fungsi Sistem Informasi Manajemen: Prospek dan tantangan di dunia bisnis. *Jurnal MENTARI*, 2(2), 123–133.
- Daksa, R. P., & Kemala, A. P. (2025). A comparative study on real-time data streaming for fraud detection using Kafka with Apache Flink and Apache Spark. *Procedia Computer Science*, 269, 192–199. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2025.08.272>
- Faisal, Maulana, M. I., Bachtiar, M., Ramadhani, R., & Wijoyo, A. (2025). Peran sistem informasi manajemen dalam meningkatkan efisiensi operasional perusahaan. *Kohesi: Jurnal Multidisiplin Saintek*, 10(5).
- Fatha, M. K., Wati, S. F. A., Dewa, B. S., & Prasetyo, K. E. (2023). Peran big data pada intelijen bisnis sebagai sistem pendukung keputusan (SLR). *Prosiding SITASI*, 318–323.
- Handoko, T. H. (2021). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, M. S. P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hastini, S., Mahyuarsony, M. A., & Prahatiningsyah, A. A. (2025). Analisis IT service management pada transportasi online menggunakan ITIL versi 3 domain service operation. *Jurnal Ilmu Komputer dan Teknologi (IKOMTI)*, 6(1), 32–37. [<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>](<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)
- Heizer, J., & Render, B. (2020). *Operations Management*. Pearson.
- Hendryadi, Tricahyadinata, I., & Zannati, R. (2019). *Metode Penelitian: Pedoman Penelitian Bisnis dan Akademik*. Jakarta: LPMP Imperium
- Kadir, A., & Triwahyuni, F. (2020). *Sistem Informasi: Konsep dan Aplikasi dalam Organisasi*. Andi Offset.
- Kasni, R. Y., Daulay, A. R., & Feldi, M. (2021). Membangun aplikasi untuk merekam arus lalu lintas menggunakan LBS. *Sintaksis: Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 1(1), 50–55.
- Kinicki, A., & Williams, B. K. (2020). *Management: A Practical Introduction*. McGraw-Hill.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2021). *Management Information Systems*. Pearson.
- Listy, V., & Ilham. (2025). Revolusi Sistem Informasi Manajemen di era AI dan Big Data mengubah cara bisnis bekerja. *Simpatik: Jurnal Sistem Informasi dan Informatika*, 5(1), 27–30.
- Lungsae, S., & Maika, M. R. (2021). Pengembangan layanan aplikasi Go-Jek dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. *Infomatek*, 23(1), 7–20.
- Maula, A. A., Kartikawati, D., Nuralifah, E. A., & Maulana, A. (2024). Peran sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kinerja aplikasi Gojek di era digital. *Jurnal Nasional Komputasi dan Teknologi Informasi (JNKTI)*, 7(6), 1774–1777.
- Nur, D., Fadila, N., Aswad, M., & Oktaviah, N. (2023). Analisis penerapan sistem informasi manajemen pada PT Gojek Indonesia. *BIJAC: Bata Ilyas Journal of Accounting*, 4(2), 44–52.
- Prasetyo, J. (2023). *Sistem Informasi Manajemen Modern*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Putra, A. H. (2022). *Manajemen & Pengambilan Keputusan Berbasis Data*. Bandung: Alfabeta.
- Semesta, N. D., & Anggraini, O. (2025). Inovasi Gojek dalam meningkatkan kepuasan mitra dan pelanggan. *MBIC*, 8.



- Stair, R., & Reynolds, G. (2020). Principles of Information Systems. Cengage Learning.
- Sutabri, T. (2021). Analisis Sistem Informasi. Yogyakarta: Andi.
- Sulistyawati, U. S., & Munawir. (2024). Decoding Big Data: Mengubah Data Menjadi Keunggulan Kompetitif. Jurnal Manajemen dan Teknologi, 1(2), 58–71.
- Tiawan, T. A., Nikira, N., Juliana, J., Sari, S. I. A. P., & Nurbaiti, N. (2023). Implementasi Data Warehouse terhadap manajemen aplikasi Gojek pada menu Gopay Later. JUPTI, 2(2), 59–65. <https://doi.org/10.55606/jupti.v2i2.1734>
- Wibowo, A. (2022). Manajemen Kinerja Operasional. Jakarta: Salemba Empat.
- Wibowo, P. A., & Tomi, A. (2021). Perancangan sistem informasi operating time mesin secara real time. Operations Excellence, 13(1), 1–10.
- Wijayanti, N., & Prabowo, E. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Efisiensi Operasional. Jurnal Sistem Informasi dan Bisnis, 14(2), 112–123.
- Wijoyo, A., Qoriah, F., Nurkhasanah, P. A., Nurhaliza, S., & Sari, Y. I. (2024). Sistem informasi manajemen pada PT. Gojek Indonesia. TEKNOBIS: Teknologi, Bisnis dan Pendidikan, 1(3), 374–378.