

Identifikasi Proses Bisnis Sebagai Dasar Pengembangan Sistem Informasi Manajemen di Momoyo

Dwi Inggar Palupi¹, Fahima Robbana², Soviatul Karima³

^{1,2,3} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, Jawa Timur
¹ inggardp19@gmail.com, ² dian.widiarti@unars.ac.id, ³ fahimarobbania@gmail.com, ⁴ ksoviatul@gmail.com
* corresponding author

ARTICLE INFO

Article history:
Received
Revised
Accepted

Keywords:
Business Processes, Management Information Systems, Operational Efficiency, Digitalization

ABSTRACT

The rapid development of information technology requires companies to manage business processes in an integrated manner in order to remain competitive in a dynamic business environment. MOMOYO, as a beverage and dessert brand that has grown rapidly in Indonesia, faces challenges in coordinating franchise outlets, managing inventory, handling sales transactions, and preparing operational reports. This study aims to describe the main business processes of MOMOYO and to analyze the role of Management Information Systems (MIS) in supporting operational efficiency. The research uses a qualitative descriptive approach based on literature review and document analysis. The results indicate that the implementation of MIS, such as Point of Sale (POS) systems, inventory management systems, Customer Relationship Management (CRM), and Accounting Information Systems, plays an important role in improving operational efficiency, minimizing operational errors, and providing real-time information to support managerial decision-making. With the support of MIS, MOMOYO is able to maintain service quality consistency and enhance its competitiveness in the digital era.

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam pengelolaan bisnis modern. Organisasi dituntut untuk mampu mengelola informasi secara akurat, cepat, dan terstruktur agar dapat bersaing dalam lingkaran bisnis yang dinamis. Untuk memenuhi tuntutan tersebut, diperlukan suatu mekanisme sistematis yang mampu mengintegrasikan data dari berbagai fungsi organisasi. Di sinilah peran Sistem Informasi Manajemen (SIM) menjadi krusial.

Menurut O'Brien dan Marakas (2011), SIM merupakan sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi guna mendukung proses perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan

manajerial. Sementara itu, Laudon dan Laudon (2018) menyatakan bahwa SIM berfungsi sebagai alat yang menghubungkan berbagai aktivitas dan proses bisnis sehingga organisasi dapat beroperasi secara lebih efektif dan efisien. Davis (1993) juga menegaskan bahwa sistem informasi yang baik akan meningkatkan koordinasi dan komunikasi antarbagian dalam perusahaan yang pada akhirnya berdampak pada kinerja perusahaan.

Dalam industri yang berkembang cepat, kebutuhan akan Sistem Informasi Manajemen semakin penting, terutama untuk Perusahaan yang memiliki banyak cabang dan volume transaksi tinggi. Hal ini relevan bagi MOMOYO, Perusahaan minuman dan dessert

yang mengalami pertumbuhan pesat dalam waktu singkat. Dengan semakin banyaknya outlet dan varian produk yang ditawarkan. MOMOYO menghadapi tantangan dalam koordinasi antar cabang, manajemen persediaan, pengiriman bahan baku, pengelolaan transaksi harian, serta laporan operasional.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Proses Bisnis

Proses bisnis merupakan serangkaian aktivitas terstruktur yang dilakukan organisasi untuk mengubah input menjadi output yang bernilai bagi pelanggan. Input dapat berupa bahan baku, informasi, tenaga kerja, modal, dan teknologi, sedangkan output berupa produk atau layanan yang siap digunakan atau dikonsumsi. Proses bisnis melibatkan berbagai departemen dalam organisasi dan harus dikelola secara terkoordinasi agar tujuan perusahaan dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Dalam konteks MOMOYO, proses bisnis mencakup pengadaan bahan baku, produksi minuman dan dessert, penjualan melalui gerai fisik dan platform digital, pelayanan pelanggan, pengelolaan keuangan, serta pengelolaan sumber daya manusia. Setiap proses saling berkaitan dan memengaruhi kinerja operasional perusahaan secara keseluruhan.

B. Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Sistem Informasi Manajemen (Management Information System atau MIS) merupakan salah satu jenis sistem informasi yang berperan penting dalam mendukung proses pengambilan keputusan, perencanaan, pengendalian, serta kegiatan operasional organisasi. Menurut McLeod (2007), SIM didefinisikan sebagai sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi pengguna dengan kebutuhan yang sama, di

mana informasi dihasilkan dari data yang diolah menjadi bentuk yang lebih bermakna untuk mendukung keputusan manajerial.

Dalam konteks yang lebih komprehensif, definisi sistem informasi juga dijelaskan sebagai sekumpulan komponen yang saling berhubungan yang bekerja untuk mengumpulkan, menyimpan, memproses, dan mendistribusikan informasi guna menunjang pengambilan keputusan dan pengawasan dalam suatu organisasi.

Beberapa ahli juga menekankan bahwa SIM bukan hanya sekadar teknologi, tetapi merupakan manusia-mesin system yang terintegrasi untuk mendukung fungsi operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam organisasi. SIM menggabungkan komponen hardware, software, prosedur, database, serta sumber daya manusia untuk menghasilkan informasi yang efektif dan efisien.

Karakteristik utama Sistem Informasi Manajemen mencakup interoperabilitas antar subsistem, kemampuan memproses informasi tepat waktu dan akurat, serta kemampuannya menyediakan berbagai laporan yang diperlukan oleh manajemen pada berbagai tingkat (operasional, taktis, dan strategis). Data yang tepat waktu (timeliness), relevan, dan berkualitas menjadi elemen kunci agar sistem dapat mendukung keputusan yang cepat dan akurat.

SIM memiliki peran strategis dalam konteks organisasi modern, tidak hanya sebagai alat pencatat transaksi tetapi juga sebagai fondasi untuk transformasi digital. Sistem ini mendukung efisiensi operasional, mempercepat akses informasi, serta meningkatkan kemampuan organisasi dalam merespon perubahan lingkungan teknologi dan bisnis. Teknologi seperti cloud computing, big data, hingga intelligence systems kini menjadi bagian dari

perkembangan SIM agar mampu mengakomodasi volume data besar dan memberikan informasi secara real-time.

Penerapan SIM memungkinkan perusahaan mengelola data operasional secara real-time, mengurangi kesalahan pencatatan manual, serta meningkatkan kualitas informasi yang digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan. Dalam perusahaan dengan transaksi tinggi dan banyak cabang seperti MOMOYO, SIM menjadi instrumen penting untuk menjaga konsistensi standar operasional dan kualitas layanan.

C. Peningkatan Proses Bisnis dan Sistem Informasi Manajemen

Proses bisnis dan SIM memiliki hubungan yang saling mendukung. SIM berperan sebagai infrastruktur informasi yang mengintegrasikan berbagai proses bisnis dalam perusahaan. Dengan adanya SIM, alur proses bisnis menjadi terstruktur, transparan, dan mudah dipantau. Informasi yang dihasilkan dari sistem dapat digunakan manajemen untuk mengevaluasi kinerja operasional, mengidentifikasi permasalahan, serta merumuskan strategi perbaikan proses bisnis. Dalam konteks MOMOYO, integrasi SIM dengan proses penjualan, produksi, persediaan, keuangan, dan pelayanan.

Peningkatan proses bisnis (Business Process Improvement / BPI) merupakan pendekatan sistematis yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas proses dalam suatu organisasi. Harrington (1991) menyatakan bahwa BPI adalah metodologi terstruktur yang digunakan untuk membantu organisasi mencapai perbaikan signifikan dalam kinerja proses melalui pengurangan pemborosan, peningkatan kualitas, serta percepatan waktu layanan.

Menurut Davenport (1993), proses bisnis adalah sekumpulan aktivitas terstruktur dan terukur yang dirancang untuk menghasilkan

output tertentu bagi pelanggan. Oleh karena itu, peningkatan proses bisnis berfokus pada analisis dan perancangan ulang proses agar memberikan nilai tambah yang lebih besar. Pendekatan ini sering dikaitkan dengan Business Process Reengineering (BPR), yang diperkenalkan oleh Hammer dan Champy (1993), yaitu pemikiran ulang secara fundamental dan perancangan ulang proses bisnis secara radikal untuk mencapai peningkatan dramatis dalam biaya, kualitas, layanan, dan kecepatan.

Dalam konteks Sistem Informasi Manajemen (SIM), teknologi informasi berperan sebagai enabler dalam peningkatan proses bisnis. Laudon dan Laudon (2020) menjelaskan bahwa sistem informasi mampu mengotomatisasi proses, mengintegrasikan aliran data antar bagian, serta menyediakan informasi real-time yang mendukung pengambilan keputusan. Dengan integrasi sistem, organisasi dapat mengurangi duplikasi pekerjaan, meminimalkan kesalahan manual, serta meningkatkan transparansi operasional.

Selain itu, Porter (1985) melalui konsep Value Chain menegaskan bahwa keunggulan kompetitif organisasi dapat dicapai dengan mengoptimalkan setiap aktivitas dalam rantai nilai. Implementasi sistem informasi yang terintegrasi memungkinkan perusahaan meningkatkan efisiensi aktivitas utama maupun pendukung, sehingga berdampak langsung pada peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Dengan demikian, peningkatan proses bisnis tidak hanya berfokus pada perubahan prosedur kerja, tetapi juga pada pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat strategis untuk menciptakan proses yang lebih efektif, terukur, dan berorientasi pada nilai pelanggan.

III. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Metode ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan proses bisnis yang sedang berjalan, menganalisis keterkaitannya dengan Sistem Informasi Manajemen (SIM), serta menemukan kesenjangan (gap) atau permasalahan yang terdapat dalam sistem yang digunakan. Pendekatan kualitatif deskriptif memungkinkan peneliti untuk memperoleh gambaran yang mendalam mengenai kondisi nyata di lapangan tanpa melakukan manipulasi variabel. Data dikumpulkan melalui beberapa teknik, yaitu observasi langsung terhadap proses bisnis yang berlangsung, wawancara dengan pihak terkait seperti admin, staf, dan manajemen, serta studi dokumentasi terhadap SOP, laporan operasional, dan sistem yang digunakan dalam organisasi. Hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah diperolehnya gambaran menyeluruh mengenai proses bisnis aktual, analisis hubungan antara proses tersebut dengan penerapan Sistem Informasi Manajemen, serta rekomendasi perbaikan yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional organisasi.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

MOMOYO merupakan brand minuman, es krim, dan dessert yang berkembang pesat di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir. Brand ini berada di bawah naungan PT. junyi Jaya Indonesia dan mulai diperkenalkan kepada public sekitar tahun 2022. Gerai pertama Momoyo dibuka pada tahun 2023 di Jakarta, yang kemudian menjadi awal dari ekspansi cepat ke berbagai wilayah di Indonesia. Momoyo mengusung konsep “new-style sweet drink fusion”, yaitu gabungan antara es krim sebagai produk inti

dengan minuman manis seperti fruit tea, milk tea, hingga dessert berbasis pastry atau bakery. Konsep ini memungkinkan MOMOYO menjangkau pasar yang luas karena tidak terpaku pada satu kategori saja. Proses bisnis utama MOMOYO dapat dibagi menjadi beberapa kategori yaitu:

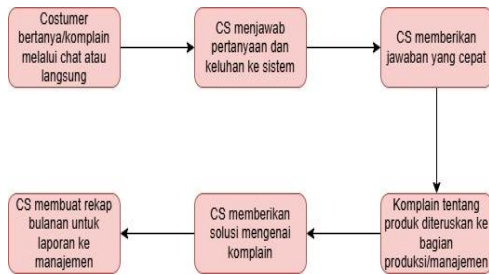
1. Proses pembelian atau pengadaan: Strategi ini diterapkan untuk memastikan bahwa standar kualitas bahan baku, mulai dari komponen bubuk minuman hingga campuran dasar es krim, tetap konsisten di seluruh gerai yang ada di Indonesia. Melalui manajemen vendor yang selektif, perusahaan mampu menekan biaya operasional melalui pembelian dalam skala besar (*economies of scale*), yang kemudian didistribusikan ke setiap unit gerai. Proses pengadaan ini tidak hanya fokus pada ketersediaan barang, tetapi juga pada ketepatan waktu pengiriman guna menghindari risiko kekosongan stok yang dapat menghambat produktivitas harian di tingkat retail.



Gambar 1. Proses pembelian atau pengadaan

2. Proses penjualan: Sektor penjualan MOMOYO mengintegrasikan metode konvensional dan digital untuk memaksimalkan jangkauan pasar. Secara fisik, proses ini terjadi melalui layanan langsung di gerai dimana pelanggan dapat melakukan pemesanan untuk dikonsumsi ditempat ataupun dibawa pulang. Secara simultan, MOMOYO memanfaatkan ekosistem digital dengan berkolaborasi

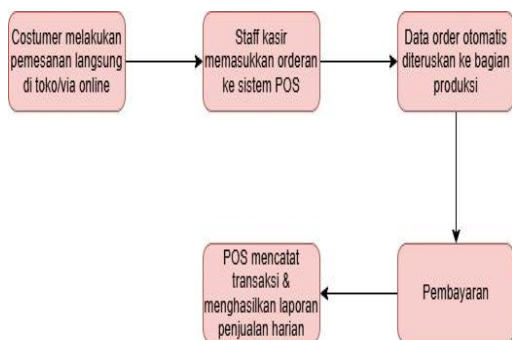
bersama platform pengiriman pihak ketiga seperti GoFood dan GrabFood.



Gambar 2. Proses penjualan

Seluruh alur transaksi ini dimediasi oleh sistem *Point of Sale* (POS) yang canggih, yang berfungsi mencatat setiap arus kas masuk secara real-time, memvalidasi metode pembayaran elektronik, dan memberikan data penjualan harian yang akurat kepada pihak manajemen.

- Proses pelayanan pelanggan: Interaksi dengan pelanggan merupakan aspek fundamental dalam proses bisnis MOMOYO yang bertujuan membangun loyalitas merek. Alur pelayanan disusun secara sistematis mulai dari penyambutan yang ramah, proses pemesanan yang responsif, hingga penanganan masukan atau keluhan pelanggan secara langsung di lapangan.



Gambar 3. Proses pelayanan pelanggan

Manajemen antrean juga menjadi fokus utama dalam proses ini, di mana efisiensi kerja staf diuji untuk memberikan pelayanan yang cepat terutama pada jam-jam sibuk. Dengan menciptakan pengalaman transaksi yang positif dan

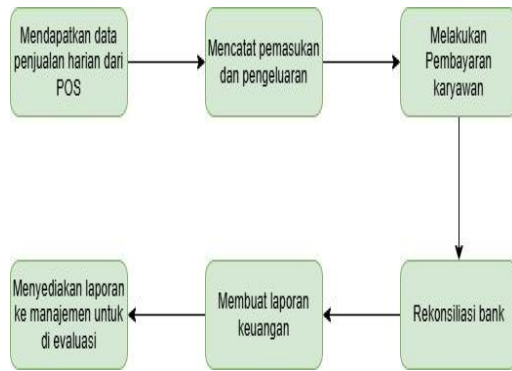
nyaman, MOMOYO berupaya memastikan bahwa setiap konsumen mendapatkan nilai lebih dari sekadar produk yang mereka beli.

- Proses Produksi: Pada tahap produksi, setiap gerai wajib mengikuti protokol *Standard Operating Procedure* (SOP) yang sangat ketat dalam pengelolaan produk. Proses ini dimulai dari tahap persiapan bahan hingga teknik penyajian akhir di tangan konsumen. Penggunaan takaran yang presisi dan kontrol suhu pada mesin es krim merupakan bagian dari upaya menjaga kualitas rasa agar sesuai dengan profil produk yang ditetapkan kantor pusat. Selain aspek rasa, proses produksi ini juga sangat menekankan pada aspek higienitas dan keamanan pangan, di mana setiap staf bar dilatih untuk bekerja secara efisien namun tetap mengutamakan kebersihan area kerja sebagai bagian dari janji merek kepada pelanggan.



Gambar 4. Proses Produksi

- Proses keuangan: Sistem keuangan bertanggung jawab untuk menganalisis kinerja setiap mitra, menghitung biaya operasional dan laba, serta memelihara laporan keuangan perusahaan secara keseluruhan. Ini sudah termasuk pengelolaan anggaran untuk pemasaran terpusat dan investasi. Bagi mitra, pusat menyediakan panduan untuk akuntansi gerai sederhana agar mereka dapat memantau efisiensi biaya dan profitabilitas operasionalnya.



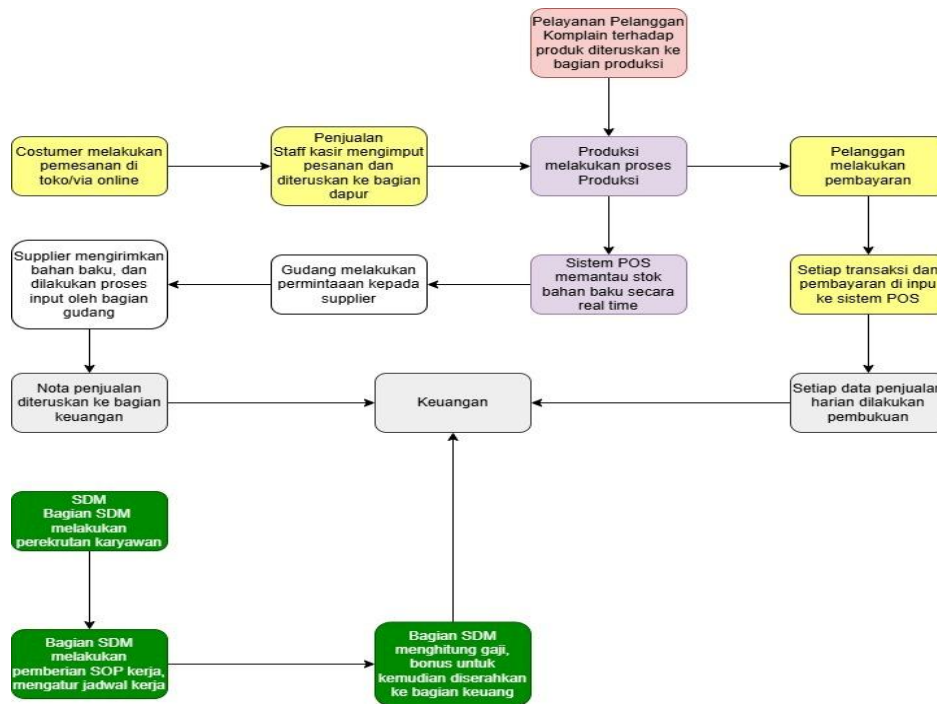
Gambar 5. Proses Keuangan



Gambar 6. Pengelolaan SDM

6. Proses pengelolaan SDM: Kantor pusat berperan penting dalam menyediakan program pelatihan intensif (termasuk training di lokasi dan manajemen skill) untuk memastikan bahwa semua staf, dari crew hingga manajer gerai, menguasai sistem dan SOP Momoyo. Proses ini sangat penting untuk mempertahankan kualitas layanan yang seragam di seluruh jaringan. Secara keseluruhan, transformasi digital yang dilakukan melalui pemanfaatan sistem informasi berbasis komputer ini telah menjadi faktor kunci bagi MOMOYO dalam membangun daya saing yang kuat. Teknologi tidak lagi sekedar alat bantu, melainkan tulang punggung yang menghubungkan departemen pengadaan, penjualan, hingga keuangan, sehingga menciptakan ekosistem bisnis yang lincah dan responsif terhadap dinamika kebutuhan konsumen.

Peran Sistem Informasi Manajemen (SIM) di MOMOYO juga sangat terlihat pada efisiensi layanan pelanggan. Dengan sistem yang terintegrasi, pesanan yang diterima oleh kasir langsung dikirimkan ke layar monitor di bagian produksi secara instan. Hal ini mempercepat waktu tunggu pelanggan dan mengurangi potensi kesalahan manusia (*human error*) dalam pembacaan pesanan manual. Di sisi lain, dari perspektif manajerial, SIM menyediakan laporan analitik harian yang mencakup jam-jam sibuk (*peak hours*) dan produk yang paling diminati (*best-seller*). Data ini menjadi dasar yang kuat bagi pengambilan keputusan strategis, seperti pengaturan jadwal kerja karyawan (*shift*) serta penentuan kuantitas stok yang harus dipesan untuk periode berikutnya, sehingga biaya operasional dapat ditekan serendah mungkin tanpa mengorbankan kualitas layanan. Dari beberapa proses bisnis disajikan lagi diagram alir yang lebih kompleks, yang mencakup semua proses bisnis MOMOYO:



Gambar 7. Hubungan Semua Proses Bisnis

Analisis Alur Operasional

Secara sistematis, seluruh proses bisnis MOMOYO berputar pada siklus yang menghubungkan *input* berupa data pesanan dan penggunaan bahan baku ke dalam sebuah proses pengolahan informasi digital dan fisik. Pada fase *proses*, sistem informasi manajemen melakukan sinkronisasi antara bagian kasir dan bagian dapur, sehingga intruksi pembuatan produk dapat berjalan secara instan. Siklus ini berakhir pada *output* yang berupa produk berkualitas, bukti transaksi fisik bagi pelanggan, serta laporan inventaris dan keuangan yang otomatis terbaru dalam basis data perusahaan. Integrasi siklus ini memungkinkan manajemen untuk melakukan pemantauan operasional yang transparan dan meminimalkan terjadinya kesalahan manusia dalam pencatatan administratif.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kesuksesan operasional MOMOYO sangat bergantung pada sinergi antara proses bisnis yang terstandarisasi dengan pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen (SIM). Integrasi teknologi melalui sistem Point of Sale (POS) dan manajemen inventaris terpusat memungkinkan Perusahaan untuk memantau arus kas serta ketersediaan stok secara real-time. Hal ini membuktikan bahwa transformasi digital bukan sekadar pendukung teknis, melainkan fondasi utama dalam menjaga efisiensi kerja dan meminimalkan risiko kesalahan manual di Tingkat gerai.

Standarisasi pada aspek pengadaan dan produksi menjadi faktor penentu dalam menjaga konsistensi kualitas produk di tengah ekspansi pasar yang masif. Alur kerja yang sistematis mulai dari distribusi bahan baku oleh kantor pusat hingga proses peracikan di tangan konsumen menunjukkan adanya kontrol kualitas yang ketat. Keberhasilan MOMOYO dalam mengelola rantai pasok ini

memastikan bahwa setiap pelanggan mendapatkan pengalaman yang serupa di manapun lokasi gerai berada, sehingga memperkuat nilai merek dan kepercayaan konsumen secara berkelanjutan.

Untuk meningkatkan efisiensi operasional di masa depan, MOMOYO disarankan untuk memperluas adopsi teknologi pelayanan mandiri melalui implementasi Self-Order Kiosk di gerai-gerai dengan trafik tinggi. Langkah digitlisasi ini bertujuan untuk mengurai penumpukan antrian pada jam dalam memilih varian menu secara detail. Selain itu, integrasi yang lebih mendalam antara sistem Point of Sale (POS) dengan manajemen Gudang berbasis kecerdasan buatan (AI driven inventory) perlu dipertimbangkan. Hal ini penting untuk memprediksi kebutuhan stok secara otomatis berdasarkan tren penjualan historis, sehingga risiko pemborosan bahan baku atau kekurangan persediaan dapat ditekan secara signifikan.

Selain aspek teknis, Perusahaan perlu mengoptimalkan pemanfaatan data analitik yang dihasilkan oleh Sistem Informasi Manajemen untuk memperkuat strategi pemasaran yang berbasis pelanggan. Dengan mengolah data preferensi konsumen secara lebih mendalam, manajemen dapat merancang program loyalitas yang lebih personal dan tepat sasaran. Di sisi pengembangan sumber daya manusia, penguatan pelatihan digital bagi para staf gerai harus dilakukan secara berkala agar mereka mampu beradaptasi dengan pembaruan sistem informasi yang dinamis. Melalui kombinasi antara pemuktahiran perangkat teknologi dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia, MOMOYO akan memiliki ketahanan yang lebih kuat dalam menghadapi persaingan di industri ritel makanan dan minuman yang terus berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Fila, A., Mursid, M., & Caniago, S. (2025). Management Information Systems: Characteristics and Role in Modern Organizational Transformation. *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*
DOI:[10.52362/jisamar.v9i2.1860](https://doi.org/10.52362/jisamar.v9i2.1860)
- Davenport, T. H. (1993). *Process Innovation: Reengineering Work through Information Technology*. Harvard Business School Press.
- Hammer, M., & Champy, J. (1993). *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*. Harper Business.
- Harrington, H. J. (1991). *Business Process Improvement: The Breakthrough Strategy for Total Quality, Productivity, and Competitiveness*. McGraw-Hill.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (16th ed.). Pearson.
- Porter, M. E. (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. Free Press.
- BINUS UNIVERSITY. (2022, January 10). *Mengenal Sistem Informasi Manajemen*. Retrieved from <https://sis.binus.ac.id/2022/01/10/mengenal-sistem-informasi-manajemen/>
- kemitraan.momoyo.global.com. (n.d.). *Merek Minuman dengan Pertumbuhan Tercepat di Asia Tenggara*. Retrieved from https://kemitraan.momoyoglobal.com/?gad_source=1&gad_campaignid=23091008534&gclid=Cj0KCQiA0KrJ

[BhCOARIsAGIy9wBbjJb15NNj3Qo92PA8BuKEjs247OrW-GvC3IXOe3MUG5N0-sd5mnQaAsWhEALw_wcB#Brand?channel_id=23091008534&utm_source=Google&utm_medium=SEM&utm_campaign=Leads](https://www.bhcoaris.com/AGIy9wBbjJb15NNj3Qo92PA8BuKEjs247OrW-GvC3IXOe3MUG5N0-sd5mnQaAsWhEALw_wcB#Brand?channel_id=23091008534&utm_source=Google&utm_medium=SEM&utm_campaign=Leads)

roboguru.ruangguru.com. (2024, july 30).
Input dan output dalam bisnis.
Retrieved from
<https://roboguru.ruangguru.com/forum/apa-itu-input-dan-output-pada-bisnis-FRM-3SGKAZMY>

Universitas Cakrawala. (2024, May 7). Proses
Bisnis: Pengertian, Manfaat serta
Aspeknya. Retrieved from
<https://www.cakrawala.ac.id/berita/manfaat-dan-aspek-proses-bisnis>