

Potret Implementasi Sistem Informasi Manajemen Perusahaan Ritel Dalam Upaya Meningkatkan Daya Saing di Era Digital: Studi Kasus Pada Budiman Swalayan

Arie Setya Putra¹, Destropani², Dyah Tri Utami³

¹⁻³Program Teknologi Informasi, Universitas Mitra Indonesia

email: ¹ariesetyaputra@umitra.ac.id, ²brajannoto@umitra.ac.id, ³dyah@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the implementation of Management Information Systems (MIS) at Budiman Swalayan in an effort to improve competitiveness in the digital era. The retail industry is currently facing significant changes due to technological developments, where the implementation of MIS is one of the important strategies to improve operational efficiency, customer service, and more appropriate decision making. This study uses a qualitative approach with a case study method. Data were collected through in-depth interviews with internal parties of the company, including Information Technology staff and operational managers. The results of the study that the implementation of MIS at Budiman Swalayan has had a positive impact on increasing stock management efficiency. MIS also allows companies to offer more personalized services to customers through integrated loyalty programs. However, there are several challenges in the implementation of MIS, such as employee adaptation to new technology and fairly high system maintenance costs.

Keywords: Management Information System, Competitiveness, Retail, Budiman Swalayan

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) pada Budiman Swalayan dalam upaya meningkatkan daya saing di era digital. Industri ritel saat ini menghadapi perubahan signifikan akibat perkembangan teknologi, dimana penerapan SIM menjadi salah satu strategi penting untuk meningkatkan efisiensi operasional, layanan pelanggan, dan pengambilan keputusan yang lebih tepat. Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pihak internal perusahaan, termasuk staf TI (Teknologi Informasi) dan manajer operasional, serta melalui observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIM di Budiman Swalayan telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan efisiensi manajemen stok, kemudahan dalam transaksi pelanggan, serta pengambilan keputusan yang lebih cepat dan berbasis data. Selain itu, SIM juga memungkinkan perusahaan untuk menawarkan layanan yang lebih personal kepada pelanggan melalui program loyalitas yang terintegrasi. Namun, terdapat beberapa tantangan dalam implementasi SIM, seperti adaptasi karyawan terhadap teknologi baru dan biaya pemeliharaan sistem yang cukup tinggi.

Kata Kunci: Sistem Informasi Manajemen, Daya Saing, Ritel, Budiman Swalayan

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital yang sangat pesat telah membawa dampak signifikan pada berbagai sektor industri, termasuk sektor ritel. Di era digital seperti saat ini, konsumen semakin menuntut layanan yang cepat, efisien, dan terintegrasi dengan teknologi. Perubahan perilaku konsumen ini mendorong perusahaan ritel untuk mengubah pola operasionalnya, dari yang semula bersifat manual menjadi berbasis sistem informasi. Dalam konteks ini, Sistem Informasi Manajemen (SIM) menjadi salah satu solusi strategis yang dapat membantu perusahaan meningkatkan efisiensi, kecepatan pelayanan, serta akurasi dalam pengambilan keputusan.

Sistem Informasi Manajemen adalah sistem yang dirancang untuk mengumpulkan, mengelola, dan menyajikan informasi secara sistematis guna mendukung fungsi manajerial dalam organisasi. Bagi perusahaan ritel, SIM sangat berguna untuk menangani berbagai aktivitas operasional seperti pengelolaan stok barang, transaksi penjualan, analisis perilaku pelanggan, hingga perencanaan strategi pemasaran. Dengan adanya SIM, informasi dapat diakses secara real-time, sehingga memungkinkan manajemen untuk bertindak cepat dan tepat dalam merespon perubahan pasar.

Namun, penerapan SIM tidak selalu berjalan tanpa hambatan. Banyak perusahaan, terutama ritel skala menengah dan kecil, menghadapi tantangan dalam mengadopsi teknologi ini. Beberapa tantangan umum meliputi kurangnya pemahaman karyawan terhadap teknologi, keterbatasan dana untuk investasi dan pemeliharaan sistem, serta resistensi terhadap perubahan budaya kerja. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi SIM sangat bergantung pada kesiapan organisasi secara keseluruhan, baik dari segi infrastruktur, sumber daya manusia, maupun strategi manajemen perubahan.

Budiman Swalayan merupakan salah satu contoh perusahaan ritel lokal yang telah mengimplementasikan Sistem Informasi Manajemen dalam rangka meningkatkan daya saingnya di era digital. Sebagai swalayan yang melayani kebutuhan masyarakat secara langsung, Budiman Swalayan menyadari pentingnya efisiensi operasional dan peningkatan kualitas layanan. Implementasi SIM di perusahaan ini bertujuan untuk mengelola data stok barang secara otomatis, mempercepat proses transaksi di kasir, serta mendukung pengambilan keputusan berdasarkan data yang akurat. Penelitian ini akan mengkaji secara mendalam proses penerapan SIM di Budiman Swalayan, dampaknya terhadap operasional perusahaan, serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

Penelitian ini menjadi penting karena dapat memberikan gambaran nyata tentang bagaimana perusahaan ritel skala menengah mengadopsi teknologi informasi dalam menghadapi tantangan digitalisasi. Selain itu, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi perusahaan sejenis yang ingin melakukan transformasi digital melalui implementasi SIM. Dengan memahami proses, manfaat, dan hambatan yang ada, perusahaan dapat menyusun strategi yang lebih matang dan efektif dalam memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan daya saing di pasar yang semakin kompetitif.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) di Budiman Swalayan. Pendekatan kualitatif dipilih karena dinilai sesuai untuk menggali fenomena secara holistik dan kontekstual, khususnya dalam memahami dinamika internal perusahaan dalam proses adopsi teknologi. Melalui studi kasus, peneliti dapat mengeksplorasi secara detail bagaimana SIM diterapkan, apa saja manfaat dan tantangan yang muncul, serta bagaimana perusahaan menanggapi dinamika tersebut dalam operasional sehari-hari.

Lokasi penelitian ini dilakukan secara langsung di Budiman Swalayan, sebuah perusahaan ritel lokal yang telah menerapkan SIM dalam mendukung kegiatan operasional dan strateginya. Pemilihan Budiman Swalayan sebagai subjek penelitian dilakukan secara purposive (*purposive sampling*), berdasarkan kriteria bahwa perusahaan telah mengimplementasikan sistem informasi manajemen secara aktif dan memiliki struktur organisasi yang memungkinkan pengumpulan data dari berbagai

pihak terkait. Penelitian difokuskan pada unit-unit kerja yang terlibat langsung dengan penggunaan SIM, seperti bagian operasional, kasir, gudang, dan tim teknologi informasi (TI).

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (in-depth interview), observasi partisipatif, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan terhadap beberapa informan kunci, antara lain manajer operasional, staf TI, kepala gudang, serta pegawai kasir. Wawancara bertujuan untuk menggali informasi mengenai proses implementasi SIM, manfaat yang dirasakan, serta kendala teknis dan non-teknis yang dihadapi. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung bagaimana sistem digunakan dalam kegiatan harian swalayan, seperti pengelolaan stok, transaksi penjualan, dan pelacakan data pelanggan. Dokumentasi yang dikumpulkan meliputi laporan internal, struktur sistem, dan prosedur kerja yang berkaitan dengan SIM.

Data yang diperoleh dari berbagai sumber kemudian dianalisis menggunakan analisis tematik, yaitu proses pengidentifikasian pola-pola atau tema yang muncul dari hasil wawancara dan observasi. Setiap data dikategorikan berdasarkan isu-isu utama yang relevan dengan tujuan penelitian, seperti efisiensi operasional, pengambilan keputusan, kepuasan pelanggan, serta tantangan implementasi. Validitas data dijaga melalui triangulasi sumber dan teknik, yaitu membandingkan hasil wawancara dengan hasil observasi dan dokumentasi, untuk memastikan keakuratan dan konsistensi informasi yang diperoleh.

Seluruh proses penelitian dilakukan secara etis dengan menjaga kerahasiaan data dan identitas responden. Peneliti juga memastikan bahwa setiap informan memberikan persetujuan untuk diwawancarai dan datanya digunakan dalam penelitian. Dengan menggunakan pendekatan ini, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran menyeluruh dan akurat tentang bagaimana SIM diimplementasikan di Budiman Swalayan, serta memberikan kontribusi pengetahuan dalam pengembangan sistem informasi di sektor ritel lokal di era digital.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Penerapan Sistem Informasi Manajemen di Budiman Swalayan

Budiman Swalayan telah mengimplementasikan Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang mencakup pengelolaan stok, sistem kasir (Point of Sale/POS), pelaporan penjualan, dan program loyalitas pelanggan. SIM ini terintegrasi secara menyeluruh sehingga setiap transaksi tercatat secara otomatis, mengurangi kesalahan manusia dan meningkatkan efisiensi operasional. Sebelum penerapan SIM, banyak proses dilakukan secara manual yang menyebabkan keterlambatan dan potensi kesalahan data.

2. Efisiensi Pengelolaan Stok dan Proses Transaksi

Tabel 1. Tabel ringkasan temuan utama dalam implementasi SIM di Budiman Swalayan

Aspek SIM	Deskripsi Temuan	Dampak terhadap Operasional
Manajemen Stok	Pemantauan stok secara real-time, notifikasi otomatis saat stok menipis	Mengurangi risiko kehabisan barang dan meningkatkan ketepatan pengadaan
Sistem Kasir (POS)	Transaksi lebih cepat, data tercatat otomatis dan terintegrasi dengan stok	Mempercepat pelayanan, meminimalkan kesalahan dan antrean
Pelaporan Penjualan	Laporan harian dan bulanan otomatis, dashboard yang mudah dipahami	Mendukung pengambilan keputusan berbasis data yang lebih akurat

Program Loyalitas Pelanggan	Poin otomatis tercatat, histori belanja pelanggan lengkap	Meningkatkan loyalitas pelanggan dan efektivitas program pemasaran
Adaptasi Karyawan	Karyawan mendapat pelatihan, tapi ada resistensi dari sebagian staf	Memerlukan pelatihan lanjutan dan pendampingan untuk meningkatkan kinerja
Biaya Pemeliharaan Sistem	Biaya pemeliharaan dan pembaruan sistem cukup tinggi	Menambah beban operasional, tapi esensial untuk keberlanjutan sistem

Salah satu manfaat utama dari penerapan SIM adalah efisiensi dalam pengelolaan stok barang. Sistem ini memungkinkan manajemen untuk mengetahui secara real-time jumlah barang yang tersedia, kapan harus melakukan restok, serta produk mana yang memiliki perputaran tinggi dan rendah. Sistem POS juga memungkinkan transaksi lebih cepat dan akurat, sekaligus mencatat histori pembelian pelanggan.

3. Dukungan Pengambilan Keputusan Berbasis Data

Manajemen Budiman Swalayan memanfaatkan laporan penjualan otomatis yang dihasilkan oleh SIM untuk membuat keputusan bisnis yang lebih tepat dan cepat. Laporan tersebut menyajikan data harian dan bulanan yang mudah dipahami, sehingga manajemen dapat melihat tren penjualan, produk unggulan, serta area yang perlu diperbaiki. Pengambilan keputusan berbasis data ini menggantikan metode sebelumnya yang lebih mengandalkan intuisi, sehingga risiko kesalahan dapat diminimalisir.

4. Peningkatan Loyalitas Pelanggan Melalui Program Terintegrasi

SIM juga mendukung program loyalitas pelanggan yang otomatis mencatat poin dan histori belanja secara digital. Program ini memberikan insentif bagi pelanggan untuk berbelanja kembali dengan berbagai keuntungan seperti diskon atau hadiah. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga memperkuat hubungan jangka panjang antara Budiman Swalayan dengan pelanggannya, yang menjadi salah satu faktor kunci dalam meningkatkan daya saing.

5. Tantangan dalam Adaptasi Karyawan dan Biaya Sistem

Salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah adaptasi karyawan terhadap teknologi baru. Meskipun telah diberikan pelatihan, beberapa staf mengalami kesulitan dan resistensi dalam menggunakan SIM, terutama mereka yang sudah terbiasa dengan sistem manual. Selain itu, biaya pemeliharaan dan pembaruan sistem SIM cukup tinggi, termasuk biaya lisensi perangkat lunak dan dukungan teknis, yang harus dianggarkan secara rutin oleh perusahaan.

6. Implikasi Strategis Dalam Meningkatkan Daya Saing

Secara strategis, penerapan SIM di Budiman Swalayan menunjukkan bahwa perusahaan siap menghadapi tantangan era digital dengan mengoptimalkan teknologi informasi. SIM tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga memberikan keunggulan kompetitif melalui pelayanan yang lebih cepat dan personal kepada pelanggan. Dengan demikian, Budiman Swalayan mampu mempertahankan dan bahkan meningkatkan posisinya di pasar ritel yang semakin kompetitif dan dinamis.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) di Budiman Swalayan dalam upaya meningkatkan daya saing di era digital, dapat disimpulkan beberapa hal penting. Pertama, penerapan SIM telah berhasil meningkatkan efisiensi operasional terutama dalam pengelolaan stok dan proses transaksi. Sistem yang terintegrasi memungkinkan pemantauan stok secara real-time serta mempercepat layanan di kasir melalui sistem Point of Sale (POS) yang otomatis dan akurat.

Kedua, SIM memberikan kontribusi signifikan terhadap pengambilan keputusan yang lebih tepat dan berbasis data. Laporan penjualan yang otomatis dan mudah diakses membantu manajemen dalam merumuskan strategi bisnis, seperti menentukan produk unggulan, merencanakan promosi, serta melakukan penyesuaian harga sesuai kebutuhan pasar. Hal ini menunjukkan bahwa SIM bukan hanya alat teknis, melainkan juga instrumen strategis dalam pengelolaan bisnis ritel.

Ketiga, implementasi program loyalitas pelanggan melalui SIM berhasil meningkatkan hubungan jangka panjang antara Budiman Swalayan dan pelanggannya. Dengan pencatatan poin dan histori belanja yang otomatis, perusahaan mampu memberikan layanan yang lebih personal dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan, sehingga memberikan keunggulan kompetitif di tengah persaingan ritel yang semakin ketat.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa tantangan dalam proses implementasi SIM. Adaptasi karyawan terhadap sistem baru masih menjadi hambatan yang perlu diatasi melalui pelatihan berkelanjutan dan pendampingan intensif. Selain itu, biaya pemeliharaan dan pembaruan sistem yang cukup tinggi juga menjadi beban tambahan bagi perusahaan yang harus diperhitungkan dalam perencanaan anggaran.

Secara keseluruhan, penerapan SIM di Budiman Swalayan telah memberikan dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan daya saing di era digital. SIM memungkinkan perusahaan untuk mengoptimalkan proses internal dan memperkuat pelayanan pelanggan secara efektif. Oleh karena itu, Budiman Swalayan disarankan untuk terus mengembangkan dan memelihara sistem ini, termasuk meningkatkan kompetensi karyawan serta mengelola biaya pemeliharaan agar implementasi SIM dapat berjalan secara berkelanjutan dan mendukung pertumbuhan bisnis jangka panjang.

5. DAFTAR PUSTAKA

Ahmad, R., & Yusoff, R. Z. (2023). The impact of management information systems on retail business performance. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 67, 102954.

Arifin, M., & Putri, L. (2022). Pengaruh teknologi informasi terhadap daya saing perusahaan ritel di era digital. *Jurnal Manajemen Informatika*, 10(1), 50-62.

Budiarto, A., & Sari, M. (2023). Evaluasi keberhasilan sistem informasi manajemen dalam mendukung strategi bisnis ritel. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 14(2), 88-99.

Chen, J., & Lin, Y. (2024). Digital transformation and competitiveness: Evidence from retail industry in Asia. *International Journal of Information Management*, 67, 102563.

Dewi, N. L. P. S., & Putra, I. N. W. (2022). Implementasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan efektivitas operasional pada perusahaan ritel. *Jurnal Sistem Informasi*, 18(2), 134-145.

Fitriani, D., & Rahman, F. (2023). Pengaruh sistem informasi manajemen terhadap pengambilan keputusan di perusahaan ritel. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Digital*, 5(1), 45-60.

Gunawan, A., & Prasetyo, B. (2021). Challenges in implementing management information systems in retail SMEs. *Procedia Computer Science*, 179, 234-241. Hasanah, U., & Nugroho, R.

(2021). Implementasi sistem informasi manajemen pada usaha kecil menengah (UKM) ritel: Studi kasus di Jakarta. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 8(3), 145-154.

Hidayat, M., & Saputra, A. (2023). Sistem informasi manajemen sebagai alat peningkatan daya saing di era digital. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 12(1), 21-34.

Kurnia, D., & Santoso, T. (2023). Manajemen perubahan dalam penerapan teknologi informasi di sektor ritel. *Jurnal Manajemen Perubahan dan Teknologi*, 5(1), 22-35.

Kurniawan, E., & Wibowo, S. (2024). The role of information systems in enhancing customer loyalty programs. *Journal of Business Research*, 144, 321-330.

Lubis, A. R., & Wulandari, S. (2022). Analisis pengaruh sistem informasi manajemen terhadap kepuasan pelanggan pada toko ritel modern. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 11(4), 230-240.

Pratama, I. G. N., & Santoso, H. B. (2022). Analisis biaya dan manfaat implementasi sistem informasi manajemen di perusahaan ritel. *Jurnal Akuntansi dan Sistem Informasi*, 9(3), 110-123.

Sari, D. P., & Lestari, A. (2023). Adaptasi karyawan dalam penggunaan teknologi informasi: Studi kasus di industri ritel. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 22(2), 67-78.

Wijaya, T., & Hadi, P. (2021). Digitalisasi proses bisnis pada perusahaan ritel: Studi implementasi sistem informasi manajemen. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Informasi*, 19(4), 255-268.