

**ANALISIS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PADA E-COMMERCE SHOPEE**

**Nina Liviana<sup>1</sup>, Rachel Ariana Salsabila<sup>2</sup>, Ravashya Adinda Nabila Wirajaya<sup>3</sup>, Neng Salsabilla Siti Fadillah<sup>4</sup>, Bunga Hilmi Asabella<sup>5</sup>**

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

<sup>1</sup> [ninaliviana05@gmail.com](mailto:ninaliviana05@gmail.com)

<sup>2</sup> [rachelariana77@gmail.com](mailto:rachelariana77@gmail.com)

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

<sup>4</sup> [nengsalsabillah15@gmail.com](mailto:nengsalsabillah15@gmail.com)

<sup>5</sup> [bungahilmi88@gmail.com](mailto:bungahilmi88@gmail.com)

**Informasi artikel**

Diterima :

10 Desember 2025

Direvisi :

20 Januari 2026

Disetujui :

27 Januari 2026

**ABSTRACT**

*Data management and information-based decision-making. The method used was a qualitative literature study reviewing previous research findings. The analysis shows that Shopee's SIM has helped improve transaction efficiency, logistics management, and customer service. However, improvements in data security and system integration are still needed to ensure Shopee remains competitive.*

**Keywords :** *Management Information System, E-Commerce, Shopee, Operational Efficiency.*

**PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi digital dalam satu dekade terakhir telah mendorong transformasi signifikan pada model bisnis, khususnya di sektor e-commerce. Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan perusahaan mengelola transaksi dalam skala besar, meningkatkan efisiensi operasional, serta menyediakan layanan yang cepat dan berbasis data. Di Asia Tenggara, Shopee menjadi salah satu platform e-commerce terbesar yang mengandalkan Sistem Informasi Manajemen (SIM) sebagai tulang punggung pengelolaan proses bisnisnya.

Sistem Informasi Manajemen berperan penting dalam mengintegrasikan berbagai fungsi operasional, seperti manajemen persediaan, pemrosesan transaksi, sistem pembayaran, logistik, hingga analitik data untuk pengambilan keputusan manajerial. Dalam konteks e-commerce dengan volume transaksi tinggi seperti Shopee, SIM tidak hanya berfungsi sebagai alat pendukung operasional, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam meningkatkan daya saing perusahaan.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan SIM pada platform e-commerce mampu meningkatkan efisiensi operasional, akurasi data, serta kualitas layanan pelanggan. Namun demikian, sebagian besar penelitian masih berfokus pada aspek teknis sistem atau hanya meninjau satu fungsi tertentu, seperti sistem pemesanan atau pembayaran. Kajian yang membahas penerapan SIM secara terintegrasi dalam keseluruhan ekosistem bisnis e-commerce, khususnya pada marketplace berskala besar seperti Shopee, masih terbatas. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (research gap) terkait pemahaman komprehensif mengenai peran SIM dalam mendukung kinerja operasional dan pengambilan keputusan strategis pada platform e-commerce.

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: bagaimana penerapan Sistem Informasi Manajemen pada platform e-commerce Shopee serta manfaat dan tantangan yang dihadapi dalam implementasinya?

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan SIM pada Shopee berdasarkan kajian literatur, mengidentifikasi manfaat yang dihasilkan, serta mengkaji tantangan implementasi yang muncul dalam operasional e-commerce berskala besar.

Kontribusi ilmiah dari penelitian ini terletak pada penyajian analisis terpadu mengenai penerapan SIM dalam ekosistem e-commerce Shopee, sehingga dapat menjadi referensi akademik bagi pengembangan kajian Sistem Informasi Manajemen serta memberikan wawasan praktis bagi pelaku industri e-commerce dalam mengoptimalkan pemanfaatan SIM.

## KAJIAN LITERATUR

### Tinjauan Sistematis Penelitian Terdahulu

Kajian literatur dalam penelitian ini disusun untuk memetakan perkembangan kajian Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam konteks e-commerce, khususnya pada platform marketplace berskala besar. Penelusuran literatur dilakukan terhadap jurnal nasional dan internasional yang membahas penerapan SIM, sistem informasi berbasis digital, serta pengaruhnya terhadap kinerja operasional dan pengambilan keputusan manajerial.

Putra (2019) menekankan bahwa SIM pada perusahaan e-commerce berperan penting dalam mengintegrasikan proses bisnis inti, seperti pemesanan, pembayaran, dan distribusi. Penelitian ini menunjukkan bahwa integrasi sistem mampu meningkatkan efisiensi operasional, namun belum membahas secara mendalam aspek analitik data dan pengambilan keputusan strategis.

Ardila et al. (2022) secara spesifik mengkaji sistem informasi pemesanan pada Shopee. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa otomatisasi sistem mampu mengurangi kesalahan pencatatan dan mempercepat proses transaksi. Meskipun demikian, fokus penelitian masih terbatas pada satu modul sistem, yaitu pemesanan, sehingga belum memberikan gambaran komprehensif mengenai peran SIM secara terintegrasi.

Wijoyo et al. (2023) menyoroti peran SIM dalam pengembangan e-commerce Shopee dengan menekankan pentingnya inovasi sistem dan pemanfaatan teknologi digital. Penelitian ini menegaskan bahwa SIM berkontribusi terhadap peningkatan daya saing perusahaan, namun belum secara eksplisit mengaitkan SIM dengan kerangka teori manajemen strategis.

Secara umum, penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan bahwa SIM memiliki kontribusi signifikan terhadap efisiensi dan efektivitas operasional e-commerce. Namun, sebagian besar studi masih bersifat parsial, berfokus pada aspek teknis tertentu, serta belum mengintegrasikan perspektif manajerial dan strategis secara menyeluruh.

### Identifikasi Kesenjangan Penelitian (Research Gap)

Berdasarkan tinjauan sistematis terhadap penelitian terdahulu, dapat diidentifikasi beberapa kesenjangan penelitian. Pertama, masih terbatasnya kajian yang membahas penerapan SIM pada e-commerce secara holistik, mencakup integrasi modul operasional, analitik data, dan pengambilan keputusan strategis. Kedua, sebagian besar penelitian lebih

menitikberatkan pada aspek teknis sistem, sementara dimensi manajerial dan implikasi strategis SIM belum banyak dieksplorasi. Ketiga, kajian yang secara khusus menempatkan SIM sebagai sumber keunggulan bersaing pada marketplace berskala besar seperti Shopee masih relatif terbatas.

### **Teori Sistem Informasi Manajemen**

Sistem Informasi Manajemen menurut Laudon dan Laudon didefinisikan sebagai sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi manajer untuk mendukung perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan. SIM terdiri atas komponen teknologi, data, prosedur, dan sumber daya manusia yang saling berinteraksi untuk menghasilkan informasi yang bernilai guna. Dalam konteks e-commerce, SIM tidak hanya berfungsi sebagai sistem pelaporan, tetapi juga sebagai sistem yang mampu mengolah data transaksi secara real-time, mendukung otomatisasi proses bisnis, serta menyediakan analitik untuk kebutuhan strategis.

### **Teori Keunggulan Bersaing**

Teori keunggulan bersaing Porter menyatakan bahwa teknologi informasi dapat menjadi alat strategis untuk mencapai cost leadership dan differentiation. SIM memungkinkan perusahaan e-commerce menekan biaya operasional melalui efisiensi proses, sekaligus menciptakan diferensiasi layanan melalui personalisasi dan kecepatan layanan.

### **Teori Pengambilan Keputusan Berbasis Data**

Teori pengambilan keputusan menekankan pentingnya informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu. SIM berperan sebagai penyedia informasi strategis yang mendukung manajer dalam mengevaluasi kinerja, mengidentifikasi peluang pasar, dan merumuskan strategi bisnis.

### **Sistem Informasi Manajemen Pada E-Commerce**

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan elemen penting dalam mendukung keberlangsungan operasional perusahaan berbasis digital, khususnya pada sektor e-commerce. SIM berfungsi sebagai sistem terintegrasi yang mengelola data transaksi, pelanggan, logistik, dan keuangan guna mendukung pengambilan keputusan manajerial. Dalam konteks e-commerce berskala besar seperti Shopee, SIM tidak hanya berperan sebagai alat operasional, tetapi juga sebagai instrumen strategis untuk meningkatkan efisiensi dan daya saing perusahaan. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan SIM pada platform e-commerce mampu meningkatkan kecepatan pemrosesan transaksi, akurasi data, serta kualitas layanan kepada pelanggan.

Nadillah et al. (2021) menjelaskan bahwa Shopee telah mengimplementasikan berbagai jenis sistem informasi, seperti sistem pemesanan, sistem pembayaran, sistem pengelolaan data pelanggan, dan sistem logistik. Integrasi antar sistem tersebut memungkinkan perusahaan mengelola volume transaksi yang tinggi secara real-time.

Namun demikian, sebagian besar penelitian masih berfokus pada aspek teknis sistem dan belum membahas secara komprehensif peran SIM dalam mendukung pengambilan keputusan strategis manajemen. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk mengkaji SIM secara lebih holistik, khususnya dalam konteks integrasi data dan pemanfaatan informasi sebagai dasar perencanaan strategis.

### **Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Operasional Shopee**

Dalam operasional sehari-hari, Shopee memanfaatkan Sistem Informasi Manajemen untuk mengoordinasikan berbagai aktivitas bisnis, mulai dari pengelolaan produk, pemrosesan pesanan, hingga distribusi barang kepada konsumen. SIM memungkinkan proses bisnis berjalan secara otomatis dan terintegrasi, sehingga dapat mengurangi kesalahan manual dan meningkatkan efisiensi kerja.

Firda Meidina et al. (2025) menunjukkan bahwa penerapan SIM pada Shopee berkontribusi signifikan terhadap peningkatan efisiensi operasional, khususnya dalam pengelolaan data transaksi dan stok barang. Sistem yang terintegrasi memungkinkan

perusahaan memantau ketersediaan produk secara real-time serta menyesuaikan strategi penjualan berdasarkan data yang akurat.

Selain itu, SIM juga berperan penting dalam mendukung manajemen logistik dan layanan pelanggan. Melalui sistem pelacakan pengiriman dan pengelolaan keluhan pelanggan, Shopee dapat meningkatkan transparansi layanan dan kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa SIM tidak hanya berdampak pada efisiensi internal, tetapi juga pada kualitas layanan eksternal perusahaan.

### **Manfaat Sistem Informasi Manajemen dalam Pengambilan Keputusan**

Sistem Informasi Manajemen menyediakan informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu bagi manajemen dalam proses pengambilan keputusan. Dalam konteks e-commerce, data yang dihasilkan oleh SIM dapat digunakan untuk menganalisis perilaku konsumen, tren penjualan, serta kinerja operasional perusahaan.

Agustina et al. (2023), pemanfaatan SIM pada Shopee membantu manajemen dalam merumuskan strategi pemasaran dan pengembangan layanan berbasis data. Informasi yang dihasilkan dari sistem analitik memungkinkan perusahaan mengidentifikasi produk dengan tingkat permintaan tinggi, menentukan kebijakan harga, serta meningkatkan efektivitas promosi.

Dengan demikian, SIM berperan sebagai alat pendukung keputusan strategis yang dapat meningkatkan daya saing perusahaan di tengah persaingan industri e-commerce yang semakin ketat seiring berkembangnya teknologi.

### **Tantangan Implementasi Sistem Informasi Manajemen**

Meskipun memberikan berbagai manfaat, implementasi Sistem Informasi Manajemen pada e-commerce juga menghadapi sejumlah tantangan. Salah satu tantangan utama adalah keamanan data, mengingat tingginya volume data transaksi dan informasi pelanggan yang harus dilindungi.

Firda Meidina et al. (2025) mengemukakan bahwa risiko kebocoran data dan gangguan sistem menjadi perhatian utama dalam pengelolaan SIM pada platform e-commerce besar. Selain itu, kompleksitas sistem dan kebutuhan pembaruan teknologi secara berkelanjutan juga menjadi kendala dalam implementasi SIM.

Tantangan lainnya adalah integrasi antar sistem yang berbeda serta kesiapan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem informasi yang kompleks. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan pelatihan berkelanjutan dan penguatan infrastruktur teknologi untuk memastikan SIM dapat berfungsi secara optimal.

### **Implikasi Manajerial dan Akademik**

Secara manajerial, hasil kajian ini menunjukkan bahwa perusahaan e-commerce perlu memandang SIM sebagai aset strategis yang mendukung pencapaian tujuan bisnis jangka panjang. Manajemen Shopee perlu memastikan integrasi sistem berjalan dengan baik serta memanfaatkan data yang dihasilkan untuk perencanaan dan pengambilan keputusan strategis.

Dari sisi akademik, penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperkaya kajian Sistem Informasi Manajemen pada konteks e-commerce berskala besar. Kajian ini juga membuka peluang penelitian selanjutnya untuk mengeksplorasi peran SIM dalam mendukung keunggulan bersaing dan inovasi digital pada industri e-commerce.

### **Penguatan Kajian dari Penelitian Jurnal Lain**

Penelitian lain yang membahas Sistem Informasi Manajemen pada e-commerce Shopee juga menegaskan bahwa SIM memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses bisnis. Penelitian yang dipublikasikan pada Jurnal Strategic STIE Sultan Agung menyoroti bahwa penggunaan SIM pada Shopee membantu menyederhanakan alur transaksi antara penjual dan pembeli, khususnya dalam proses pemesanan, pembayaran, dan pengiriman barang. Sistem yang terintegrasi memungkinkan informasi mengalir secara cepat

dan akurat antar bagian, sehingga mengurangi potensi keterlambatan dan kesalahan operasional.

Lebih lanjut, hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan SIM tidak hanya berdampak pada aspek teknis operasional, tetapi juga memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja manajerial. Informasi yang dihasilkan dari sistem digunakan sebagai dasar evaluasi kinerja penjualan, pemantauan aktivitas merchant, serta pengendalian kualitas layanan. Dengan demikian, SIM berperan sebagai alat bantu manajemen dalam mengendalikan dan mengarahkan aktivitas bisnis agar selaras dengan tujuan perusahaan.

Selain itu, penelitian yang dimuat dalam Jurnal Riset Inovasi dan Informatika (JRIIN) menekankan bahwa SIM pada Shopee berfungsi sebagai fondasi utama dalam pengelolaan data berskala besar. Volume transaksi yang tinggi menuntut sistem informasi yang andal, fleksibel, dan mampu beroperasi secara real-time. Penelitian ini mengungkapkan bahwa keberhasilan Shopee dalam mempertahankan daya saingnya tidak terlepas dari kemampuan SIM dalam mengintegrasikan data transaksi, data pelanggan, dan data logistik ke dalam satu ekosistem informasi yang terpadu.

Namun demikian, penelitian tersebut juga mengidentifikasi sejumlah tantangan dalam penerapan SIM, seperti kebutuhan pembaruan sistem secara berkala dan peningkatan kapasitas infrastruktur teknologi. Ketergantungan yang tinggi terhadap sistem digital menyebabkan gangguan sistem dapat berdampak langsung pada operasional perusahaan dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, pengelolaan risiko teknologi menjadi aspek penting dalam implementasi SIM pada e-commerce.

Temuan dari berbagai jurnal tersebut menunjukkan bahwa penelitian mengenai SIM pada Shopee masih memiliki ruang untuk dikembangkan, khususnya dalam mengkaji integrasi sistem dari perspektif manajerial dan strategis. Sebagian besar penelitian lebih menitikberatkan pada fungsi operasional sistem, sementara peran SIM sebagai alat pembentuk keunggulan bersaing jangka panjang masih relatif terbatas pembahasannya. Hal ini memperkuat urgensi penelitian yang mengkaji SIM secara holistik dalam konteks e-commerce berskala besar.

### **Sintesis dan Perbandingan Penelitian Terdahulu**

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) memiliki peranan penting dalam meningkatkan kinerja operasional dan pengambilan keputusan pada platform e-commerce. Menurut penelitian dari Jurnal Riset Inovasi dan Informatika, SIM diimplementasikan secara terintegrasi pada e-commerce seperti Shopee untuk mengelola data transaksi, logistik, serta informasi pelanggan secara efektif dan efisien. Integrasi tersebut membantu perusahaan dalam memproses data dalam jumlah besar secara real-time sehingga meminimalkan kesalahan pencatatan dan mempercepat respons operasional (Firda Meidina et al., 2025).

Penelitian yang dilaporkan dalam Jurnal Akuntansi, Manajemen, dan Teknologi Informasi juga menegaskan peran SIM dalam memperkuat efektivitas sistem pemesanan, sistem pembayaran, dan proses pengiriman pada e-commerce. Hasil kajian menunjukkan bahwa penerapan SIM bukan hanya meningkatkan efisiensi proses bisnis, tetapi juga memberikan kontribusi terhadap kualitas layanan pelanggan dengan menyediakan informasi yang akurat dan cepat untuk mendukung keputusan operasional (Nadillah, Thalita, & Indah, 2021).

Selain itu, studi dari Jurnal Strategic memberikan gambaran bagaimana SIM digunakan sebagai alat strategis dalam operasional e-commerce untuk menyederhanakan alur transaksi antara penjual dan pembeli. Penelitian ini menekankan bahwa kemampuan sistem untuk menghubungkan antar fungsi bisnis seperti pemesanan, manajemen stok, dan pengelolaan data pelanggan berkontribusi pada peningkatan efektivitas operasional dan kepuasan pengguna (Lusiana Wahyu Eka Agustina, 2023).



Walaupun sebagian besar penelitian terdahulu tersebut menunjukkan dampak positif SIM terhadap operasional dan layanan, terdapat perbedaan fokus kajian di antara studi-studi tersebut. Sebagian besar penelitian menekankan fungsi SIM dalam meningkatkan efisiensi dan akurasi data, sedangkan kajian lain cenderung melihat SIM dari segi kontribusinya terhadap kualitas layanan pelanggan. Namun, masih terdapat keterbatasan dalam penelitian sebelumnya terkait pemahaman SIM sebagai instrumen yang mendukung keunggulan kompetitif dan strategi manajerial jangka panjang pada e-commerce berskala besar. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk penelitian yang menghubungkan peran SIM secara holistik dengan pengambilan keputusan strategis dalam konteks e-commerce (Firda Meidina et al., 2025; Nadillah et al., 2021; Lusiana Wahyu Eka Agustina, 2023).

### **Pengayaan Research Gap Berdasarkan Studi Terkini**

Berdasarkan sintesis terhadap berbagai penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat kesenjangan penelitian dalam kajian Sistem Informasi Manajemen pada e-commerce Shopee. Pertama, sebagian besar penelitian menggunakan pendekatan deskriptif dan literatur, sehingga belum banyak membahas implikasi strategis SIM terhadap pengambilan keputusan manajerial. Kedua, penelitian yang mengaitkan SIM dengan keunggulan bersaing dan inovasi digital masih terbatas.

Oleh karena itu, penelitian ini memiliki posisi penting dalam melengkapi kajian sebelumnya dengan menekankan analisis terintegrasi antara peran SIM, kinerja operasional, dan pengambilan keputusan strategis. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dan praktis bagi pengembangan Sistem Informasi Manajemen pada industri e-commerce di Indonesia.

## **METODE PENELITIAN**

### **Kerangka Konseptual Penelitian**

Berdasarkan landasan teori dan kajian literatur, kerangka konseptual penelitian ini memposisikan Sistem Informasi Manajemen sebagai variabel utama yang memengaruhi kinerja operasional e-commerce Shopee. SIM memengaruhi efisiensi transaksi, manajemen logistik, kualitas layanan pelanggan, dan pengambilan keputusan manajerial, yang pada akhirnya berdampak pada daya saing perusahaan. Secara konseptual, hubungan antarvariabel dapat digambarkan sebagai berikut: penerapan SIM yang terintegrasi → peningkatan efisiensi operasional dan kualitas informasi → pengambilan keputusan manajerial yang lebih efektif → peningkatan daya saing e-commerce.

Penelitian ini memposisikan Sistem Informasi Manajemen sebagai variabel utama yang memengaruhi kinerja operasional e-commerce. SIM memengaruhi efisiensi transaksi, manajemen logistik, kualitas layanan pelanggan, serta pengambilan keputusan manajerial. Hubungan ini diperkuat oleh dukungan teknologi digital seperti big data analytics dan cloud computing.

### **Jenis dan Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan desain studi literatur (library research). Desain ini dipilih karena tujuan penelitian adalah untuk menganalisis, mensintesis, dan menginterpretasikan berbagai temuan ilmiah terkait penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) pada e-commerce Shopee tanpa melakukan pengumpulan data primer secara langsung di lapangan. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman mendalam terhadap fenomena yang diteliti berdasarkan perspektif teoritis dan empiris dari penelitian terdahulu.

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini tidak terikat pada lokasi geografis tertentu karena menggunakan data sekunder berupa literatur ilmiah. Pengumpulan dan penelaahan data dilakukan secara daring

melalui database jurnal nasional dan internasional. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung selama bulan Juli hingga Agustus 2025, dimulai dari proses penelusuran literatur, seleksi artikel, hingga analisis dan penyusunan naskah penelitian.

### **Objek Penelitian**

Objek dalam penelitian ini adalah Sistem Informasi Manajemen yang diterapkan pada platform e-commerce Shopee. Fokus kajian meliputi penerapan SIM dalam manajemen transaksi, logistik, layanan pelanggan, serta perannya dalam mendukung pengambilan keputusan manajerial dan daya saing perusahaan.

### **Sumber Data dan Teknik Pemilihan Literatur**

Sumber data yang digunakan adalah data sekunder yang diperoleh dari jurnal ilmiah, prosiding, buku teks, dan laporan penelitian yang relevan dengan topik SIM dan e-commerce. Teknik pemilihan literatur dilakukan secara purposive sampling dengan kriteria sebagai berikut: (1) artikel membahas Sistem Informasi Manajemen atau sistem informasi pada e-commerce, (2) artikel dipublikasikan dalam kurun waktu sepuluh tahun terakhir, dan (3) artikel berasal dari sumber akademik yang kredibel.

### **Instrumen Penelitian**

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah lembar analisis literatur (literature review sheet) yang digunakan untuk mencatat informasi penting dari setiap sumber, meliputi tujuan penelitian, metode yang digunakan, temuan utama, serta relevansinya dengan topik penelitian. Instrumen ini membantu peneliti menjaga konsistensi dan sistematika dalam proses analisis data.

### **Validitas dan Reliabilitas Data**

Validitas data dijaga melalui teknik triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan temuan dari berbagai literatur yang berbeda. Reliabilitas penelitian dijaga dengan menggunakan prosedur analisis yang konsisten dan terdokumentasi dengan baik, sehingga proses penelitian dapat ditelusuri dan direplikasi oleh peneliti lain.

### **Prosedur Pengumpulan Data**

Prosedur pengumpulan data dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu: (1) penelusuran literatur menggunakan kata kunci terkait SIM, e-commerce, dan Shopee; (2) seleksi artikel berdasarkan kriteria inklusi; (3) pengelompokan literatur berdasarkan tema pembahasan; dan (4) pencatatan informasi penting menggunakan lembar analisis literatur.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis isi (content analysis). Data dari literatur dianalisis dengan cara mengidentifikasi tema, pola, dan hubungan antar konsep yang relevan dengan tujuan penelitian. Hasil analisis kemudian disintesis untuk menghasilkan kesimpulan yang komprehensif mengenai penerapan SIM pada e-commerce Shopee.

### **Perangkat Lunak Pendukung**

Dalam proses pengolahan dan pengelolaan referensi, peneliti menggunakan perangkat lunak pengolah kata dan manajemen referensi untuk membantu penyusunan naskah dan daftar pustaka. Meskipun tidak menggunakan software statistik, penggunaan perangkat lunak ini membantu meningkatkan akurasi dan konsistensi penulisan ilmiah.

## **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil kajian literatur, penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) pada platform e-commerce Shopee menunjukkan tingkat integrasi sistem yang relatif tinggi. SIM tidak hanya berfungsi sebagai alat pencatatan transaksi, tetapi juga sebagai sistem strategis yang mendukung koordinasi lintas fungsi dalam organisasi. Temuan ini sejalan dengan teori Sistem Informasi Manajemen yang dikemukakan oleh Laudon dan Laudon, yang menekankan bahwa SIM harus mampu menyediakan informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu untuk mendukung pengambilan keputusan manajerial.

Dalam konteks operasional, SIM Shopee terbukti berperan dalam meningkatkan efisiensi proses bisnis, khususnya pada manajemen transaksi dan logistik. Otomatisasi pemrosesan pesanan dan integrasi dengan sistem pembayaran digital memungkinkan perusahaan meminimalkan kesalahan manusia (~~human error~~) dan mempercepat siklus transaksi. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian Putra (2019) yang menyatakan bahwa integrasi sistem informasi pada e-commerce berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi operasional. Namun, penelitian ini memperluas temuan tersebut dengan menekankan bahwa efisiensi tidak hanya berdampak pada operasional harian, tetapi juga pada kemampuan perusahaan dalam merespons dinamika pasar secara lebih cepat.

### **SIM, Pengambilan Keputusan, dan Keunggulan Bersaing**

Dari perspektif strategis, SIM Shopee berfungsi sebagai sumber informasi utama dalam pengambilan keputusan manajerial. Data yang dihasilkan dari sistem digunakan untuk menganalisis perilaku konsumen, mengevaluasi performa penjual, serta merancang strategi promosi. Hal ini mendukung teori pengambilan keputusan berbasis data yang menekankan pentingnya informasi berkualitas dalam merumuskan kebijakan strategis.

Jika dikaitkan dengan teori keunggulan bersaing Porter, pemanfaatan SIM pada Shopee menunjukkan peran teknologi informasi dalam menciptakan cost leadership dan differentiation secara simultan. Efisiensi proses operasional berkontribusi pada penurunan biaya, sementara personalisasi layanan dan kecepatan respon sistem menciptakan diferensiasi yang sulit ditiru oleh pesaing. Temuan ini memperkuat hasil studi Wijoyo et al. (2023) yang menyatakan bahwa inovasi sistem informasi menjadi faktor penting dalam mempertahankan daya saing e-commerce. Kontribusi baru dari penelitian ini terletak pada penekanan bahwa SIM berperan sebagai penghubung antara efisiensi operasional dan strategi bisnis jangka panjang.

### **Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu**

Dibandingkan dengan penelitian Ardila et al. (2022) yang hanya memfokuskan analisis pada sistem pemesanan, penelitian ini memberikan perspektif yang lebih komprehensif dengan meninjau SIM sebagai sistem terintegrasi. Hasil kajian menunjukkan bahwa pendekatan parsial terhadap sistem informasi berpotensi mengabaikan peran strategis SIM dalam pengambilan keputusan dan pengelolaan organisasi secara menyeluruh. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi konseptual dalam memperluas pemahaman mengenai fungsi SIM pada e-commerce berskala besar.

### **Implikasi Ilmiah dan Praktis**

Secara ilmiah, temuan penelitian ini memperkuat teori Sistem Informasi Manajemen dan keunggulan bersaing dengan menunjukkan relevansinya dalam konteks e-commerce modern. Penelitian ini juga menegaskan bahwa SIM tidak dapat dipisahkan dari strategi bisnis perusahaan digital.

Secara praktis, hasil kajian ini memberikan implikasi bagi manajemen e-commerce untuk terus mengembangkan SIM secara berkelanjutan. Perusahaan perlu memastikan integrasi sistem yang optimal, meningkatkan keamanan data, serta memanfaatkan analitik data secara maksimal untuk mendukung pengambilan keputusan.

### **Temuan Tidak Sesuai Harapan dan Faktor Penyebab**

Meskipun SIM Shopee menunjukkan kinerja yang relatif efektif, beberapa literatur mencatat adanya kendala, seperti gangguan sistem pada periode lonjakan transaksi dan potensi risiko keamanan data. Ini dapat dijelaskan oleh kompleksitas sistem dan tingginya volume transaksi yang harus dikelola secara simultan. Faktor lain yang memengaruhi adalah keterbatasan infrastruktur teknologi dan kebutuhan akan pembaruan sistem secara berkelanjutan.



## KESIMPULAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil kajian literatur dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Manajemen (SIM) memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung operasional dan pengambilan keputusan pada e-commerce Shopee. SIM berfungsi sebagai sistem terintegrasi yang mengelola data transaksi, data pelanggan, serta informasi logistik secara real-time sehingga mampu meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kecepatan proses bisnis.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan SIM pada Shopee berkontribusi positif terhadap peningkatan kinerja operasional dan kualitas layanan kepada pelanggan. Integrasi sistem informasi memungkinkan perusahaan memantau aktivitas bisnis secara menyeluruh serta menjadi dasar dalam perumusan strategi manajerial yang lebih tepat. Namun demikian, implementasi SIM juga masih menghadapi sejumlah tantangan, seperti risiko keamanan data, kebutuhan pembaruan teknologi, dan kompleksitas pengelolaan sistem berskala besar.

Dengan demikian, Sistem Informasi Manajemen tidak hanya berperan sebagai alat pendukung operasional, tetapi juga sebagai aset strategis yang berpengaruh terhadap daya saing perusahaan e-commerce di tengah persaingan digital yang semakin ketat.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan. Bagi pihak manajemen Shopee, disarankan untuk terus meningkatkan kualitas dan keamanan Sistem Informasi Manajemen melalui pembaruan teknologi secara berkala serta penguatan sistem keamanan data guna meminimalkan risiko gangguan sistem dan kebocoran informasi. Selain itu, peningkatan kompetensi sumber daya manusia dalam pengelolaan dan pemanfaatan SIM juga perlu menjadi perhatian utama agar sistem dapat dimanfaatkan secara optimal.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengkaji Sistem Informasi Manajemen pada e-commerce dengan pendekatan yang lebih mendalam, seperti mengaitkan peran SIM dengan keunggulan bersaing, inovasi digital, atau kinerja keuangan perusahaan. Penelitian empiris dengan metode kuantitatif atau studi kasus juga dapat dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas penerapan SIM pada industri e-commerce di Indonesia.

## REFERENSI

- Agustina, L. W. E. (2023). Peran sistem informasi manajemen dalam mendukung efektivitas operasional e-commerce. *Jurnal Strategic*, STIE Sultan Agung.
- Anjarsari, N., Nurfadila, R., & Saldina, I. (2021). Analisis sistem pengendalian manajemen dalam meningkatkan daya saing pada kedai kopi Ledokan di Binangun Blitar. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Unita*, 5(2), 24–37.
- Ardila, A., Aroningtias, Y., & Defilatifah. (2022). Analisis sistem informasi manajemen pemesanan pada platform e-commerce Shopee. *Jurnal Sistem Informasi dan Manajemen*, 1(1), 1–13.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). Information systems success measurement. *Foundations and Trends in Information Systems*, 2(1), 1–116. <https://doi.org/10.1561/29000000005>
- Firda Meidina, F., dkk. (2025). Analisis penerapan sistem informasi manajemen pada platform e-commerce Shopee. *Jurnal Riset Inovasi dan Informatika (JRIIN)*.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hevner, A. R., March, S. T., Park, J., & Ram, S. (2004). Design science in information systems research. *MIS Quarterly*, 28(1), 75–105.

- Kurniawan, R., & Santoso, B. (2020). Peran sistem informasi manajemen dalam mendukung pengambilan keputusan manajerial. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 17(2), 112–124.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2022). *Management information systems: Managing the digital firm* (17th ed.). Pearson Education.
- Nadillah, N., Thalita, T., & Indah, I. (2021). Penerapan sistem informasi manajemen pada e-commerce Shopee. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, dan Teknologi Informasi (JAMANTA)*.
- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2019). *Management information systems* (11th ed.). McGraw-Hill Education.
- Porter, M. E. (2008). The five competitive forces that shape strategy. *Harvard Business Review*, 86(1), 78–93.
- Putra, Y. M. (2019). Sistem informasi manajemen pada perusahaan e-commerce Shopee. *Jurnal Teknologi Informasi*, 4(1), 1–10.
- Sari, D. P., & Nugroho, A. (2021). Pemanfaatan big data analytics dalam e-commerce untuk meningkatkan daya saing perusahaan. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 7(3), 211–223.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research methods for business: A skill-building approach* (8th ed.). Wiley.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.
- Turban, E., Pollard, C., & Wood, G. (2018). *Information technology for management* (11th ed.). Wiley.
- Wijoyo, A., Nasution, A. S., Larasati, D. T., Gustiara, D., & Hilal, W. N. (2023). Upaya pengembangan dan peran sistem informasi manajemen dalam e-commerce Shopee. *Jurnal Teknologi, Bisnis dan Pendidikan*, 3(1), 1–11.
- Zhang, X., Zhao, K., & Stylianou, A. (2021). Leveraging big data analytics for competitive advantage in e-commerce. *Information & Management*, 58(4), 103–117.