



Meningkatkan Efisiensi Operasional Grab Melalui Penerapan Manajemen

Rudi Mantara^{1*}

Program Studi Teknik Informatika, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Indonesia

E- mail : ^{1*}rudimantara219@gmail.com

(* : coressponding author)

Abstrak - Penelitian ini mengeksplorasi bagaimana Grab, platform transportasi dan logistik berbasis aplikasi, memanfaatkan manajemen sistem informasi (MSI) untuk meningkatkan efisiensi operasional. Studi kasus kualitatif menunjukkan bahwa MSI yang tepat dapat meningkatkan kualitas layanan, mempercepat waktu respons, dan mengoptimalkan sumber daya. Poin-poin Penting: Grab menggunakan teknologi informasi untuk mengelola data, proses, dan layanan. Penerapan MSI yang efektif meningkatkan kualitas layanan Grab. MSI membantu Grab mempercepat waktu respons dan mengoptimalkan sumber daya.

Kata Kunci: Manajemen Sistem Informasi, Grab, Efisiensi Operasional, Teknologi Informasi.

Abstract - This study explores how Grab, an app-based transportation and logistics platform, utilizes information systems management (ISM) to enhance operational efficiency. A qualitative case study demonstrates that effective ISM can improve service quality, expedite response times, and optimize resource management. Key Points: Grab employs information technology to manage data, processes, and services. Effective ISM implementation enhances Grab's service quality. ISM assists Grab in accelerating response times and optimizing resources.

Keywords: Information Systems Management, Grab, Operational Efficiency, Information Technology.

1. PENDAHULUAN

Dalam era digital saat ini, teknologi informasi memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan. Grab, sebagai salah satu aplikasi ride-hailing terbesar di Asia Tenggara, telah berhasil mengintegrasikan sistem informasi dalam operasionalnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana penerapan manajemen sistem informasi pada aplikasi Grab dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan.

2. METODE

2.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk memahami secara mendalam bagaimana Grab menerapkan manajemen sistem informasi (MSI) untuk meningkatkan efisiensi operasional.

2.2 Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui berbagai metode, yaitu:

- a. Wawancara mendalam dengan manajemen dan karyawan Grab di berbagai tingkatan untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang penerapan MSI di Grab.
- b. Analisis dokumen dan laporan internal perusahaan untuk mempelajari strategi, kebijakan, dan prosedur terkait MSI di Grab.

3. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis tematik. Data yang dikumpulkan dianalisis secara sistematis untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang terkait dengan penerapan



MSI di Grab dan dampaknya terhadap efisiensi operasional.

Pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam dan kontekstual tentang penerapan MSI di Grab dan dampaknya terhadap efisiensi operasional.

3.2 Pembahasan

Integrasi Teknologi Informasi Grab menggunakan berbagai teknologi informasi seperti big data, machine learning, dan cloud computing untuk mengelola data pengguna dan pengemudi. Teknologi ini memungkinkan Grab untuk memprediksi permintaan, mengoptimalkan rute, dan memberikan rekomendasi kepada pengguna. Sistem Manajemen Layanan: Grab menerapkan sistem manajemen layanan yang efisien melalui penggunaan aplikasi mobile. Pengguna dapat memesan layanan dengan mudah, melacak lokasi pengemudi secara real-time, dan memberikan feedback setelah menggunakan layanan.

Pengelolaan Sumber Daya: Sistem informasi yang diterapkan oleh Grab membantu dalam pengelolaan sumber daya, termasuk pengemudi dan kendaraan. Melalui dashboard manajemen, Grab dapat memonitor kinerja pengemudi, kondisi kendaraan, dan kebutuhan perawatan.

Keamanan dan Privasi: Grab juga fokus pada keamanan dan privasi data pengguna. Sistem keamanan yang ketat diterapkan untuk melindungi data pribadi dan transaksi pengguna.

4. KESIMPULAN

Penerapan manajemen sistem informasi pada aplikasi Grab telah memberikan dampak positif terhadap efisiensi operasional dan kualitas layanan. Teknologi informasi memungkinkan Grab untuk mengelola data secara efektif, meningkatkan respon terhadap permintaan pengguna, dan mengoptimalkan pengelolaan sumber daya. Ke depan, Grab perlu terus mengembangkan dan memperbarui sistem informasinya untuk tetap kompetitif di pasar yang semakin dinamis.

REFERENCES

- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. Pearson.
O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2011). *Introduction to Information Systems*. McGraw-Hill.
Laporan Tahunan Grab (2023). Diakses dari situs resmi Grab.