



---

## **Laporan Studi Kasus Aplikasi Pendukung Sistem Informasi Manajemen pada Maxim**



Dosen Pengajar:  
**Indra Dharma Wijaya, ST., MMT. Dr**

**Nabhan Rizqi Julian Saputro (19)**  
**2341720255**  
**2F TI**

**JURUSAN TEKNOLOGI INFORMASI**  
**POLITEKNIK NEGERI MALANG**  
**TAHUN 2025**



## **1. Pendahuluan**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah mendorong organisasi di berbagai sektor untuk melakukan transformasi digital. Transformasi digital bukan sekadar digitalisasi proses manual, melainkan perubahan mendasar dalam cara organisasi beroperasi, berinteraksi dengan pelanggan, dan membuat keputusan strategis. Salah satu ciri utama organisasi modern adalah pendekatan yang berbasis data, di mana data dijadikan aset utama dalam mendukung pengambilan keputusan dan penciptaan nilai bisnis.

Bisnis transportasi menjadi salah satu yang juga mendapatkan dampak positif dari perkembangan teknologi. Teknologi informasi dimanfaatkan para pelaku bisnis jasa transportasi untuk mengembangkan bisnisnya yang disebut dengan transportasi online (Apriliani et al., 2020). Sistem informasi untuk driver dalam industri transportasi berbasis aplikasi, umumnya mencakup beberapa komponen kunci untuk mendukung operasional dari sistem informasi driver (Farisi & Siregar, 2020). Analisis sistem informasi driver dapat membantu dalam memahami sejauh mana sistem mendukung kebutuhan operasional dan strategi bisnis industri transportasi berbasis aplikasi (Banggoi et al., 2023). Dengan mengintegrasikan strategi pemasaran elektronik ini, penyedia jasa transportasi online dapat memperkuat hubungan dengan pelanggan, meningkatkan loyalitas, bersaing secara efektif dan kompetitif (Putra et al., 2020).

Maxim, sebagai perusahaan transportasi daring global, sangat bergantung pada teknologi untuk mengelola transaksi bervolume tinggi dan pengambilan keputusan yang cepat. Studi ini bertujuan mengkaji bagaimana empat sistem informasi pendukung utama (TPS, OAS, DSS, EIS) diimplementasikan dan diintegrasikan dalam operasional dan strategi Maxim.

### **1.2 Tujuan Analisis**

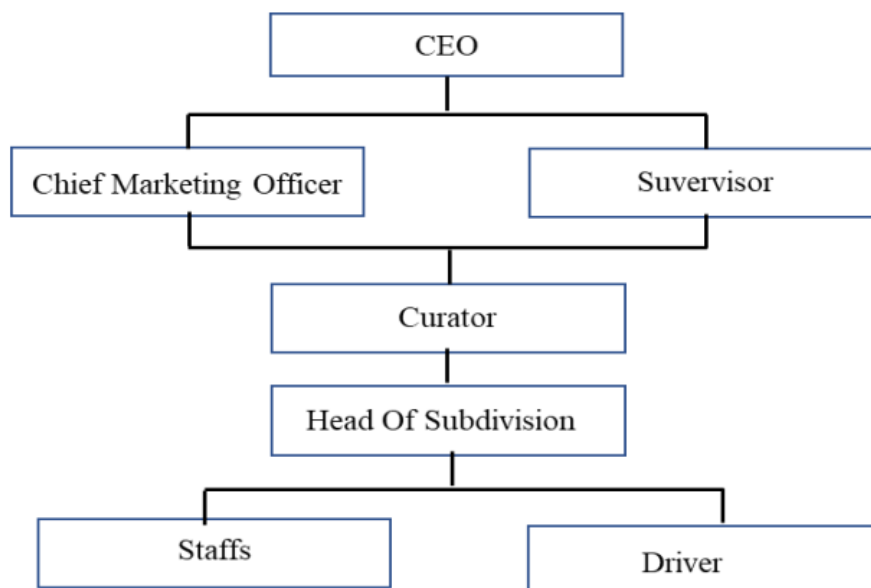
1. Mengidentifikasi implementasi TPS, OAS, DSS, dan EIS dalam kegiatan bisnis Maxim.
2. Menganalisis integrasi antar sistem dan dampaknya terhadap efektivitas manajemen Maxim.
3. Memberikan kesimpulan dan rekomendasi perbaikan berbasis kajian SIM.

## 2. Profil Organisasi

Maxim adalah perusahaan transportasi daring yang berasal dari Rusia, didirikan sejak tahun 2003. Perusahaan ini mulai beroperasi di Indonesia sejak Juli 2018 di bawah naungan PT Teknologi Perdana Indonesia. Saat pertama kali beroperasi, Maxim hanya menyediakan layanan pemesanan angkutan dan motor melalui aplikasi mobile Taxsee Driver dan laman [id.taximaxim.com](http://id.taximaxim.com). Kini, Maxim telah hadir di lebih dari 200 kota di Indonesia dan melayani lebih dari 500.000 mitra pengemudi di seluruh negeri.

Layanan Maxim sangat beragam meliputi transportasi online motor dan mobil, pengiriman barang, pesan-antar makanan, kargo, jasa kebersihan, laundry, serta pijat dan spa. Perusahaan ini memiliki strategi harga yang kompetitif dan fokus pada kemudahan serta efisiensi layanan bagi masyarakat.

Struktur organisasi Maxim Indonesia



**Gambar 1.1 Struktur Organisasi Maxim Indonesia**

*Sumber : Head of Subdivision (2022)*



### 3. Analisis Sistem Informasi Pendukung

#### 3.1 Transaction Processing System (TPS)

Transaction Processing Systems (TPS) mencatat dan memproses data hasil dari transaksi bisnis, seperti penjualan, pembelian, dan perubahan persediaan atau inventori.

Pada Maxim TPS berfungsi sebagai tulang punggung operasional harian. Sistem ini diimplementasikan melalui dua aplikasi utamanya, yaitu Maxim App untuk pengguna dan Taxsee Driver untuk mitra pengemudi. Fungsi utama TPS adalah memproses volume transaksi yang masif secara *real-time*, termasuk pencatatan setiap permintaan perjalanan atau pengiriman, penentuan lokasi berbasis GPS, dan perhitungan tarif otomatis. Secara finansial, TPS juga bertanggung jawab memproses semua transaksi pembayaran, termasuk pemotongan komisi dan pembaruan saldo dompet elektronik mitra (*Maxim Wallet*) secara akurat dan instan. Keberadaan TPS ini memastikan kecepatan, akurasi, dan keandalan yang sangat penting bagi bisnis *on-demand*.

#### 3.2 Office Automation System (OAS)

Implementasi Office Automation System (OAS) pada Maxim Indonesia bertujuan untuk meningkatkan produktivitas kerja dan efisiensi operasional dengan mengotomatisasi proses administrasi dan pengelolaan dokumen. Melalui penggunaan aplikasi digital seperti sistem manajemen arsip elektronik dan perangkat lunak pengolah kata serta spreadsheet, Maxim mampu mempercepat alur kerja, mengurangi penggunaan kertas, dan meningkatkan akurasi serta keamanan data. Penerapan sistem ini dilakukan secara bertahap agar karyawan dapat beradaptasi dengan baik, mulai dari fungsi sederhana hingga yang lebih kompleks.

Selain itu, OAS membantu mempermudah penyelesaian tugas administratif seperti pembuatan surat, laporan, dan korespondensi internal maupun eksternal dengan mitra dan pelanggan. Sistem ini juga mendukung fitur-fitur modern seperti tanda tangan digital dan pengelolaan lampiran multimedia yang meningkatkan efektivitas kerja. Secara keseluruhan, implementasi OAS di Maxim memberikan kemudahan bagi karyawan, mempercepat pelayanan, dan menambah nilai efisiensi dalam kegiatan operasional perusahaan.



### **3.3 Decision Support System (DSS)**

Sistem Pendukung Keputusan (Decision Support System, DSS) adalah sebuah sistem komputer yang dirancang untuk membantu pengguna dalam membuat keputusan dengan menyediakan informasi yang diperlukan dan menganalisisnya sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Implementasi Decision Support System (DSS) pada Maxim Indonesia terutama berfokus pada mendukung pengambilan keputusan berdasarkan analisis data pengguna dan performa layanan. Dalam penelitian terkait, DSS digunakan untuk menganalisis sentimen ulasan pengguna terhadap aplikasi Maxim dengan metode seperti algoritma Naive Bayes untuk identifikasi masalah dan preferensi pelanggan. Ini membantu Maxim dalam meningkatkan layanan berdasarkan umpan balik pengguna secara cepat dan efektif.

Selain itu, sistem informasi driver Maxim juga dievaluasi menggunakan pendekatan Human Resource Information System (HRIS) dan heuristic evaluation untuk memastikan sistem dapat mendukung operasional pengemudi secara efisien, mudah digunakan, dan memberikan informasi yang jelas. Hal ini menjadi bagian dari DSS yang membantu manajemen dalam mengoptimalkan dukungan teknis dan operasional bagi mitra pengemudi.

### **3.4 Executive Information System (EIS)**

Implementasi Executive Information System (EIS) pada Maxim Indonesia berperan penting dalam menyediakan informasi strategis yang cepat dan akurat untuk manajemen puncak. Sistem ini mengintegrasikan data operasional dari berbagai sumber, termasuk informasi performa pengemudi, ulasan pelanggan, dan data layanan, sehingga memungkinkan pimpinan Maxim untuk melakukan monitoring kinerja dan pengambilan keputusan berdasarkan analisis data real-time. EIS membantu memfasilitasi kontrol yang lebih efektif terhadap operasi harian serta perencanaan strategis ke depan, sehingga mendukung pertumbuhan dan efisiensi perusahaan secara menyeluruh.



#### 4. Integrasi Antar Sistem dan Dampak terhadap Efektivitas Manajemen

##### 4.1. Integrasi Antar Sistem (Berdasarkan Sistem)

- **Integrasi Vertikal (Data Flow):** TPS berfungsi sebagai sumber data mentah utama (misalnya, data perjalanan dan pembayaran). Data ini kemudian diumpankan ke DSS untuk diolah menjadi wawasan taktis (seperti analisis sentimen dan evaluasi mitra). Hasil kunci dari DSS dikonsolidasikan oleh EIS menjadi dashboard strategis bagi eksekutif.
- **Dukungan Horizontal OAS:** OAS mendukung sistem vertikal (TPS, DSS, EIS) secara horizontal dengan memastikan efisiensi administrasi internal, seperti pengelolaan dokumen legal mitra dan korespondensi. Hal ini menjamin ketersediaan data non-transaksional yang bersih dan alur kerja yang cepat.
- **Siklus Umpan Balik Kinerja:** Informasi yang dihasilkan oleh DSS (misalnya, masalah yang diidentifikasi dari ulasan) memberikan umpan balik langsung kepada operasional TPS untuk perbaikan layanan, menciptakan siklus perbaikan berkelanjutan.

##### 4.2. Dampak terhadap Efektivitas Manajemen

- **Peningkatan Kecepatan Keputusan Taktis:** Integrasi TPS-DSS memungkinkan manajemen merespons masalah operasional dan sentimen pengguna secara hampir instan, karena data dianalisis *real-time*.
- **Optimalisasi Finansial dan Operasional:** TPS menjamin akurasi pembayaran komisi, sementara EIS memfasilitasi kontrol yang lebih efektif dan pengambilan keputusan yang didukung data untuk pertumbuhan perusahaan secara menyeluruh.
- **Efisiensi Internal yang Tinggi:** OAS meningkatkan produktivitas staf dengan mengotomatisasi tugas administratif, seperti korespondensi dan pengelolaan arsip, memungkinkan fokus pada tugas yang lebih strategis.
- **Dukungan Strategis yang Terstruktur:** EIS menyediakan pandangan *top-level* yang terintegrasi, yang sangat penting bagi manajemen puncak untuk membuat keputusan strategis jangka panjang berdasarkan data kinerja yang komprehensif.



## 5. Kesimpulan dan Rekomendasi Perbaikan

### 5.1. Kesimpulan

Maxim telah berhasil mengimplementasikan dan mengintegrasikan empat sistem informasi pendukung manajemen. TPS (Aplikasi Maxim & Taxsee Driver) menjamin operasional dasar yang cepat dan akurat, OAS meningkatkan efisiensi administrasi internal, DSS memberikan wawasan taktis dari analisis sentimen dan evaluasi sistem, dan EIS mendukung kontrol serta perencanaan strategis manajemen puncak. Integrasi vertikal data ini merupakan keunggulan kompetitif Maxim dalam industri transportasi daring.

### 5.2. Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan kajian sistem informasi yang telah ada, berikut adalah dua rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan efektivitas manajemen:

1. Penyempurnaan DSS untuk Prediksi Kinerja dan *Churn* Mitra: Saat ini DSS digunakan untuk evaluasi performa *driver*, namun Maxim dapat memperkuatnya dengan mengembangkan model prediktif (Machine Learning) yang menganalisis data TPS. Model ini bertujuan mengidentifikasi *driver* atau pelanggan yang berisiko tinggi untuk *churn* (berhenti menggunakan layanan) sebelum hal itu terjadi, sehingga manajemen dapat menawarkan insentif atau dukungan proaktif, bukan hanya reaktif.
2. Pengembangan Kapabilitas Sumber Daya Manusia (SDM):  
Menciptakan pelatihan berkelanjutan bagi karyawan (khususnya tim *support* dan manajerial) untuk meningkatkan literasi digital dan kemampuan analitik data, memastikan mereka mampu memanfaatkan dan mengoperasikan secara optimal DSS dan EIS yang semakin kompleks.



## 6. Daftar Referensi

- Fawaati, T. M., Destropani, & Frasetya, S. (2021). Transformasi Digital Dan Peran SIM Dalam Organisasi Berbasis Data. *Jurnal Sistem Informasi Manajemen*, 5.  
<https://jurnal.umitra.ac.id/index.php/JMA/article/viewFile/2088/1717>
- Apriliani, A., Budhiluhoer, M., Jamaludin, A., & Prihandani, K. (2020). Systematic Literature Review Kepuasan Pelanggan terhadap Jasa Transportasi Online. *SYSTEMATICS*, 2(1), 12-20.  
<https://doi.org/10.35706/sys.v2i1.3530>
- Farisi, S., & Siregar, Q. R. (2020). Pengaruh Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Medan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 148-159. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i1.4941>.
- Banggoi, R., Mendo, A. Y., & Asi, L. L. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Online Maxim untuk Meningkatkan Loyalitas Pengguna di Kota Gorontalo. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 6(1), 242-249, Article 1. <https://doi.org/10.37479/jimb.v6i1.19388>.
- Fattima, E. T., Bingga, I. A., Seriulina, R. A., Putri, S. R., Tamara, T., & Paramarta, V. (2024). Analisis Transaction Processing System (TPS) dalam Konteks Pengembangan Sistem Informasi pada Organisasi. *COMSERVA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 3(10), 4278–4289.  
<https://doi.org/10.59141/comserva.v3i10.1217>
- Sopari, R. M., & Alawiyah, W. D. (2024). Integrasi Office Automation System Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan PT X. *Jurnal Transformasi Bisnis Digital (JUTRABIDI)*, 1(3), 28–46.
- Febrianto, A. S., & Nurwaqiah, P. (2023). Pemanfaatan Sistem Otomatisasi Kantor dalam Menunjang Efektivitas Kinerja Karyawan Pada PT Kereta Api Indonesia Persero. *COOPETITION Jurnal Ilmiah Manajemen*, 14(2), 267–274.
- Pohan, S. A., Samsudin, & Sibarani, F. H. (2024). Analisis Sentimen Terhadap Aplikasi Maxim Menggunakan Algoritma Random Forest. *Journal of Science and Social Research*, 7(3), 1201–1208  
<https://jurnal.goretanpena.com/index.php/JSSR/article/viewFile/2151/1295>
- Afdillah, D., Fa'rifah, R. Y., & Witarsyah, D. (2024). Analisis Sentimen Ulasan Aplikasi Maxim Untuk Peningkatan Layanan Menggunakan Algoritma Naïve Bayes. *e-Proceeding of Engineering*, 11(4), 3836.  
[https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/files/200851/jurnal\\_eproc/analisis-sentimen-ulasan-aplikasi-maxim-untuk-peningkatan-layanan-menggunakan-algoritma-na-ve-bayes.pdf](https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/files/200851/jurnal_eproc/analisis-sentimen-ulasan-aplikasi-maxim-untuk-peningkatan-layanan-menggunakan-algoritma-na-ve-bayes.pdf)