

Optimasi Efektivitas Operasional Melalui Transformasi Alur Pemesanan Manual Menjadi Terstandarisasi pada Bisnis Franchise F&B

Zian Nur Fadhilah^{1*}, Muhammad Syihabuddin²

¹⁻² Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta, Indonesia

E-mail: ziannurfd@gmail.com^{1*}, muhammadsyihabuddin74@gmail.com²

*Penulis Korespondensi: ziannurfd@gmail.com¹

Abstract. *The booking process with the food and municipal business (f&b) has an important part to contribute to the direct distribution of goods from the center to the partner. However, in xyz group, booking processes are still carried out by hand through unstructured format whatsapp messages, which leads to nonuniform data, miscommunication, and slow record keeping and distribution processes. This research aims to design standardized reservations forms as more effective course improvements solutions without the need for complex application development. The research method used is a qualitative description with a case study approach. Data collection techniques were made through direct observation during apprenticeship as well as detailed booking channels. In addition, the study adopted the system design approach (prototyping) in composing the proposal reservations system. Research shows that application of standardized booking forms can improve order order order, improve information accuracy, and reduce the need for clarification by section MCC. The proposed system also facilitated the process of data recapitulation and increased the efficiency of divisional coordination, supporting the distribution operational efficiency of the F&B franchise.*

Keywords: *F&B Franchise; MCC; Operational Management; Reservation Plot; Standardized Forms.*

Abstrak. Proses pemesanan pada bisnis franchise Food and Beverage (F&B) memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran distribusi barang dari pusat ke mitra. Namun, di XYZ Group, proses pemesanan masih dilakukan secara manual melalui pesan WhatsApp dengan format yang tidak baku, sehingga menyebabkan data pemesanan tidak seragam, sering terjadi miskomunikasi, serta memperlambat proses pencatatan dan distribusi. Penelitian ini bertujuan untuk merancang formulir pemesanan terstandarisasi sebagai solusi perbaikan alur pemesanan yang lebih efektif tanpa memerlukan pengembangan aplikasi yang kompleks. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung selama kegiatan magang serta dokumentasi alur pemesanan yang berjalan. Selain itu, penelitian ini mengadopsi pendekatan perancangan sistem (prototyping) dalam menyusun sistem pemesanan usulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan formulir pemesanan terstandarisasi mampu memperbaiki keteraturan data pemesanan, meningkatkan akurasi informasi, serta mengurangi kebutuhan klarifikasi ulang oleh bagian MCC. Sistem usulan juga mempermudah proses rekapitulasi data dan meningkatkan efisiensi koordinasi antar divisi, sehingga mendukung kelancaran operasional distribusi pada bisnis franchise F&B.

Kata kunci: Formulir Standar; Manajemen Operasional; MCC; Plot Reservasi; Waralaba F&B.

1. LATAR BELAKANG

Dalam industri *franchise Food and Beverage* (F&B), proses pemesanan merupakan salah satu aktivitas operasional yang memiliki peran penting dalam menjamin kelancaran distribusi produk dari pusat ke mitra. Pemesanan yang dikelola dengan baik akan mendukung ketepatan proses pengadaan barang, pengelolaan persediaan di gudang, serta penjadwalan waktu pengiriman. Ketika alur pemesanan berjalan dengan baik, aktivitas operasional dapat berlangsung lebih efisien. Namun, jika proses pemesanan tidak tertata, berbagai kendala operasional dapat muncul dan berdampak pada keterlambatan distribusi maupun penurunan

kualitas pelayanan kepada mitra. Oleh karena itu, pengelolaan alur pemesanan yang jelas dan terstandarisasi menjadi aspek penting dalam operasional *franchise F&B*.

XYZ Group merupakan perusahaan berskala nasional yang bergerak di bidang franchise F&B dan menaungi beberapa merk, seperti Es Teh SDG, *Chicken* KLM, Serta merek lainnya. Perusahaan ini menerapkan sistem distribusi terpusat untuk memenuhi kebutuhan bahan baku, kemasan, serta perlengkapan operasional mitra yang tersebar di berbagai wilayah. Seiring dengan meningkatnya jumlah mitra, volume pemesanan yang diterima perusahaan juga mengalami peningkatan. Kondisi ini menuntut adanya sistem pemesanan yang mampu mengelola data secara akurat dan terkoordinasi agar proses operasional berjalan dengan baik.

Namun, berdasarkan kondisi di lapangan, alur pemesanan di XYZ Group masih dilakukan secara manual melalui pesan WhatsApp. Mitra mengirimkan data pemesanan dengan format yang berbeda-beda, sehingga pihak MCC harus membaca pesan satu per satu sebelum memasukkan ulang data tersebut ke dalam sistem internal. Proses ini memakan waktu dan cukup menyita tenaga, terutama saat pesanan datang dalam jumlah banyak atau pada waktu yang bersamaan. Dalam situasi seperti ini, *bottleneck* sering kali tidak terhindarkan dan berdampak pada terhambatnya alur kerja divisi lain yang terlibat.

Selain itu, penggunaan pesan *instan* tanpa format baku meningkatkan risiko terjadinya miskomunikasi antara mitra dan pihak *internal* perusahaan. Data pemesanan yang tidak lengkap atau tidak jelas dapat menyebabkan kesalahan pencatatan, keterlambatan proses selanjutnya, hingga ketidaksesuaian jumlah atau jenis barang yang dikirim. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa alur pemesanan yang belum terstandarisasi berpotensi menurunkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan perusahaan secara keseluruhan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk merancang formulir pemesanan terstandar yang dapat digunakan oleh mitra tanpa memerlukan pengembangan aplikasi yang rumit. Formulir ini diharapkan dapat mempercepat proses input data pemesanan, merapikan dokumentasi, serta meningkatkan efisiensi koordinasi antar divisi yang terlibat, seperti MCC, Sales, Admin Operasional, *Warehouse*, dan pengiriman. Dengan adanya formulir pemesanan terstandar, perusahaan diharapkan mampu meminimalkan hambatan operasional dan meningkatkan efektivitas alur pemesanan dalam mendukung kelancaran distribusi kepada mitra.

2. KAJIAN TEORITIS

Manajemen Operasional dan Rantai Pasok (Supply Chain)

Manajemen operasional merupakan aktivitas yang berkaitan dengan perencanaan, pengorganisasian dan pengendalian proses produksi serta distribusi barang atau jasa agar berjalan secara efisien dan efektif. Dalam konteks organisasi bisnis, manajemen operasional berperan penting dalam memastikan bahwa sumber daya yang dimiliki perusahaan dapat diolah menjadi output yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan (Heizer et al., 2020)

Rantai pasok (supply Chain) adalah jaringan yang menghubungkan pemasok produsen, distributor, hingga konsumen akhir melalui aliran barang, informasi, dan keuangan. Salah satu elemen utama dalam manajemen rantai pasok adalah aliran informasi yang akurat dan tepat waktu. Informasi yang tidak sinkron dapat menyebabkan keterlambatan distribusi, kesalahan pengiriman, serta peningkatan biaya operasional (Chopra, 2019).

Dalam distribusi terpusat, seperti pada bisnis *franchise*, keakuratan aliran informasi dari pusat ke cabang atau mitra menjadi faktor kunci keberhasilan operasional. Informasi pemesanan yang jelas dan terstandarisasi akan membantu perusahaan dalam mengatur persediaan, penjadwalan pengiriman, serta koordinasi antar divisi. Dengan demikian, manajemen operasional dan rantai pasok yang baik dapat meningkatkan ketepatan waktu pengiriman dan kepuasan mitra bisnis (Slack et al, 2018).

Business Process Reengineering (BPR)

Business Process Reengineering (BPR) merupakan pendekatan manajemen yang menekankan pada perancangan ulang proses bisnis secara mendasar untuk mencapai peningkatan kinerja organisasi yang signifikan. BPR tidak hanya berfokus pada perbaikan berskala kecil, tetapi menuntut perubahan menyeluruh terhadap alur kerja yang ada agar proses menjadi lebih sederhana, cepat, dan efisien.

(Romadhana et al., 2024) menjelaskan bahwa BPR dilakukan melalui evaluasi proses bisnis yang sedang berjalan, identifikasi aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah, serta perancangan ulang proses agar mampu meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Pendekatan ini relevan diterapkan pada organisasi yang masih mengandalkan proses manual dan memiliki alur kerja yang panjang.

Pandangan tersebut sejalan dengan (Annastasia et al., 2025) yang menyatakan bahwa BPR bertujuan untuk memperbaiki kinerja organisasi yang diukur melalui aspek biaya, kualitas, kecepatan proses, dan kepuasan pelanggan. Dengan perancangan ulang proses yang tepat, organisasi dapat mengurangi tingkat kesalahan, meningkatkan akurasi informasi, serta mempercepat pengambilan keputusan.

Dalam konteks bisnis franchise Food and Beverage (F&B), BPR memiliki peran strategis dalam memperbaiki alur pemesanan dan distribusi barang dari pusat ke mitra. Proses pemesanan yang dirancang ulang secara sistematis dapat membantu memastikan bahwa informasi pemesanan tersampaikan secara akurat dan tepat waktu, sehingga mendukung efektivitas operasional perusahaan.

Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman tertulis yang memuat tahapan kerja secara sistematis untuk memastikan suatu aktivitas dilaksanakan secara konsisten dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. SOP berfungsi sebagai alat pengendalian operasional agar setiap proses kerja berjalan efektif, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan. Sejak tahun 2015, kajian mengenai SOP semakin menekankan perannya dalam meminimalkan variasi kinerja individu serta mengurangi kesalahan manusia (*human error*) dalam organisasi.

(Gaurov Akran, 2011) menyatakan bahwa SOP membantu menciptakan keseragaman proses kerja sehingga hasil yang diperoleh menjadi lebih stabil dan terkontrol. Standarisasi ini menjadi penting terutama pada aktivitas operasional yang melibatkan banyak pihak, karena perbedaan cara kerja individu berpotensi menimbulkan ketidakefisienan dan kesalahan prosedural. Dengan adanya SOP yang jelas, setiap karyawan memiliki acuan yang sama dalam melaksanakan tugas.

(Wibowo, 2016) menunjukkan bahwa penerapan SOP dapat mengurangi ketergantungan terhadap pengalaman personal karyawan, sehingga risiko kesalahan akibat kelalaian, salah persepsi, maupun miskomunikasi dapat diminimalkan. SOP juga berperan sebagai sarana pembelajaran bagi karyawan baru agar dapat bekerja sesuai dengan standar organisasi.

Lebih lanjut, (Heizer et al., 2020) menjelaskan bahwa standarisasi proses melalui SOP merupakan bagian penting dari manajemen operasional modern untuk meningkatkan kualitas, kecepatan layanan, serta konsistensi output. Dengan demikian, SOP tidak hanya berfungsi sebagai pedoman kerja, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam meminimalkan *human error* dan meningkatkan kinerja operasional organisasi.

Digitalisasi UMKM/Bisnis

Digitalisasi dalam konteks Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) diartikan sebagai proses pemanfaatan teknologi digital untuk mendukung aktivitas bisnis, khususnya dalam aspek administrasi, pencatatan, dan pengelolaan informasi. Digitalisasi tidak selalu identik dengan penggunaan teknologi yang kompleks, tetapi dapat dimulai melalui pemanfaatan teknologi sederhana, seperti Google Forms dan *spreadsheet* (*Microsoft Excel*

atau *Google Sheets*), yang mudah diakses dan digunakan oleh pelaku UMKM (Ari Susanti et al, 2024).

(Lustantri et al., 2025) menyatakan bahwa digitalisasi memungkinkan UMKM meningkatkan efisiensi operasional melalui pengelolaan data yang lebih terstruktur, akurat, dan mudah diakses. Pemanfaatan teknologi digital sederhana juga membantu pelaku usaha mengurangi ketergantungan pada pencatatan manual yang berpotensi menimbulkan kesalahan administrasi dan keterlambatan informasi.

(Kraus et al., 2022) menegaskan bahwa adopsi teknologi digital berskala kecil dapat memberikan dampak signifikan terhadap kinerja UMKM, khususnya dalam meningkatkan efisiensi proses bisnis dan kualitas pengambilan keputusan. Penggunaan *spreadsheet*, misalnya, memungkinkan pelaku usaha melakukan pencatatan transaksi, pemantauan stok, serta rekapitulasi data secara sistematis dengan biaya yang relatif rendah.

Sejalan dengan hal tersebut, (Andini et al, 2025) menjelaskan bahwa digitalisasi administrasi melalui aplikasi sederhana mampu meningkatkan efektivitas kerja, mempercepat alur informasi, serta mempermudah proses evaluasi usaha. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi UMKM tidak harus dimulai dengan sistem yang kompleks, melainkan dapat dilakukan melalui pemanfaatan teknologi sederhana yang sesuai dengan kebutuhan usaha. Pemanfaatan *Google Forms* dan *spreadsheet* berperan penting dalam meningkatkan efisiensi administrasi, mengurangi kesalahan pencatatan, serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik.

3. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada upaya memahami kondisi nyata alur pemesanan yang diterapkan oleh perusahaan secara mendalam, termasuk berbagai permasalahan operasional yang muncul dalam proses tersebut. Pendekatan ini memungkinkan peneliti melihat fenomena apa adanya, sesuai dengan konteks alami di lapangan, tanpa melakukan manipulasi terhadap objek yang diteliti (Wahyuni et al., 2020).

Metode studi kasus digunakan karena penelitian ini hanya menyoroti satu objek secara spesifik, yaitu alur pemesanan pada bisnis *franchise F&B* di XYZ Group. (Robert K. Yin, 2018) menjelaskan bahwa studi kasus tepat digunakan ketika penelitian bertujuan mengkaji fenomena yang bersifat kontemporer secara mendalam dalam situasi nyata. Selain itu, penelitian ini juga mengadopsi pendekatan perancangan sistem melalui metode *prototyping*

untuk menghasilkan rancangan alur pemesanan yang lebih terstandarisasi dan efektif. Pendekatan *prototyping* dipilih karena memungkinkan peneliti menyusun model sistem usulan berdasarkan evaluasi terhadap sistem yang berjalan saat ini, di mana *prototyping* membantu membuat desain awal yang dapat diuji dan diperbaiki secara bertahap sebelum implementasi *final* (Isnaurokhmah Isnaurokhmah et al., 2024).

Teknik Pengumpulan Data

Observasi

Observasi dilakukan secara langsung selama pelaksanaan magang pada bagian operasional perusahaan. Pengamatan ini difokuskan pada rangkaian proses pemesanan, mulai dari penerimaan pemesanan, pengemasan, hingga pendistribusian barang ke mitra. Melalui observasi, peneliti memperoleh gambaran nyata mengenai alur kerja yang benar-benar diterapkan di lapangan, sekaligus mengidentifikasi hambatan yang muncul pada setiap tahapan proses. (John W. Creswell, 2014) menyatakan bahwa observasi membantu peneliti memahami perilaku dan proses kerja secara alami dalam lingkungan aslinya.

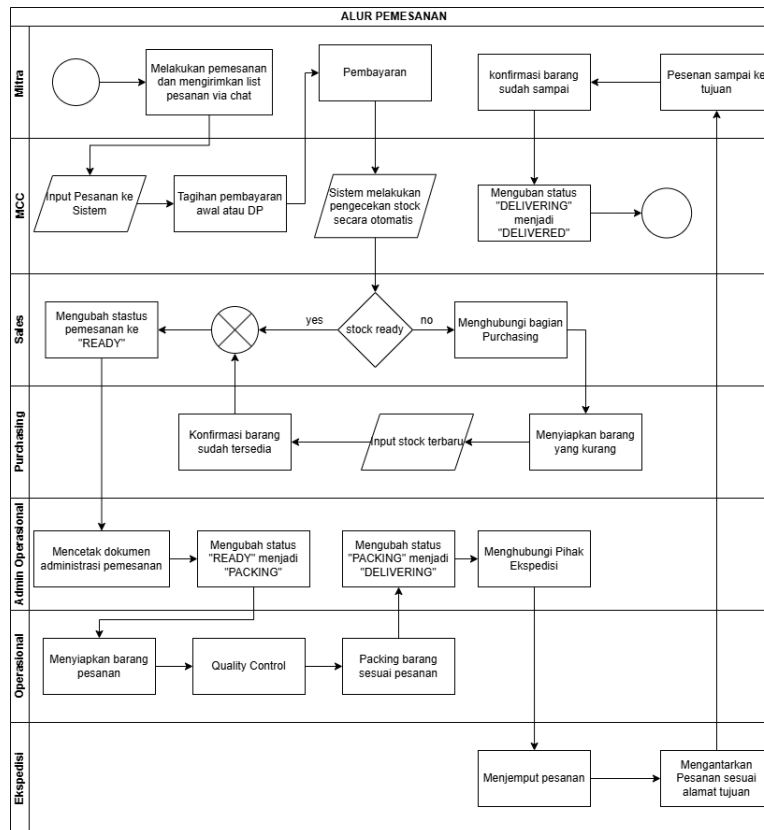
Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis dokumen internal perusahaan, terutama *flowchart* alur pemesanan lama yang selama ini digunakan sebagai pedoman operasional. Data dari dokumentasi ini dimanfaatkan untuk membandingkan prosedur yang tertulis dengan praktik yang berlangsung di lapangan. Dalam penelitian kualitatif, analisis dokumen memiliki peran penting karena dapat mendukung temuan hasil observasi dan memperkuat validitas penelitian (Bowen, 1997).

Tahapan Perancangan (Framework)

Analisis Alur Lama

Tahap awal perancangan dimulai dengan menganalisis alur pemesanan yang diterapkan selama masa magang. Analisis ini berfokus pada penggunaan *WhatsApp* sebagai media utama dalam proses pemesanan. Dari hasil analisis tersebut diketahui bahwa tidak adanya format pemesanan yang baku menyebabkan data yang masuk menjadi tidak seragam. Kondisi ini sering menimbulkan kebutuhan klarifikasi ulang, serta menyulitkan proses pencatatan dan penelusuran riwayat pesanan.



Gambar 1. Alur Pemesanan Barang di XYZ Group.

Kategorisasi Data Produk

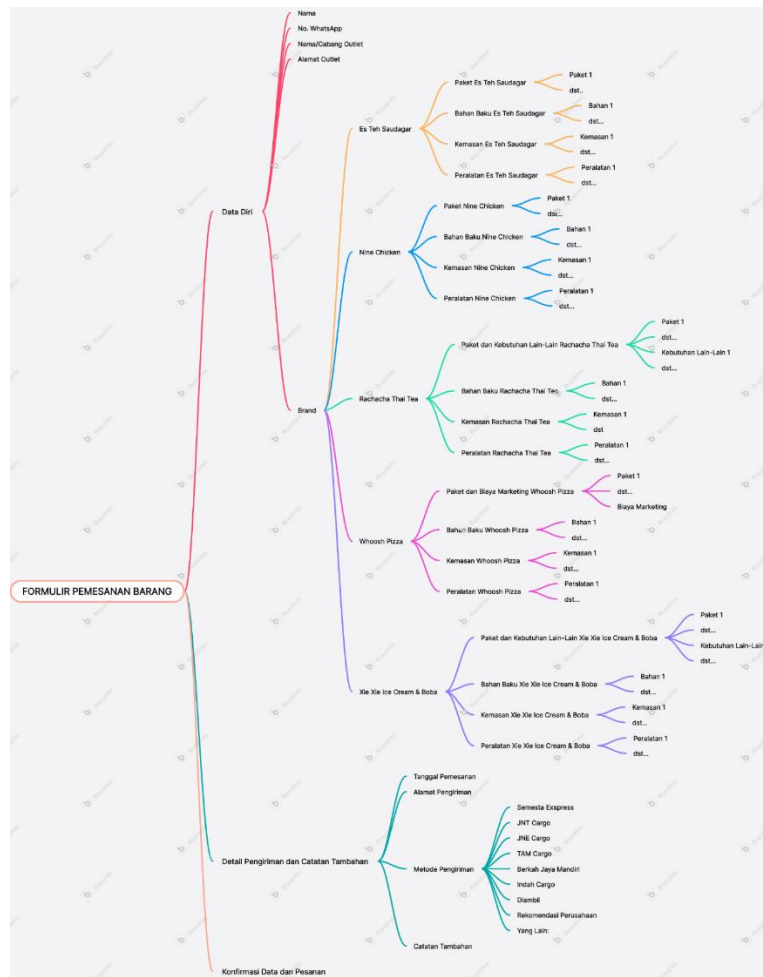
Pada tahap ini seluruh data produk dari berbagai *brand* di XYZ Group dikelompokkan berdasarkan *brand* dan jenis produk, seperti bahan baku, kemasan, peralatan, dan kebutuhan operasional lainnya. Pengelompokan ini bertujuan agar data tersusun lebih rapi dan sistematis, sehingga lebih mudah diterapkan ke dalam pemesanan.

Penentuan Struktur Informasi

Tahap berikutnya adalah menentukan struktur dan urutan informasi yang wajib diisi oleh mitra dalam formulir pemesanan. Informasi tersebut mencakup data mitra, pilihan *brand*, kategori barang, jumlah pesanan, serta detail pengiriman. Penentuan struktur ini bertujuan untuk memastikan data pesanan yang diterima perusahaan lengkap dan konsisten.

Penyusunan Mind Mapping

Tahap selanjutnya adalah penyusunan *mind mapping* sebagai alat visual untuk memetakan hubungan antar elemen dalam proses pemesanan. *Mind mapping* menggambarkan alur pemesanan secara terstruktur, mulai dari pengisian data diri, pilihan *brand*, kategori barang, hingga proses pengiriman. Tahap ini membantu memahami keterkaitan antar data sebelum diimplementasikan ke dalam formulir digital.



Gambar 2. Mind Mapping.

Pembuatan Formulir Pemesanan Terstandarisasi

Tahap terakhir adalah pembuatan formulir pemesanan terstandarisasi berdasarkan hasil analisis dan perancangan pada tahap sebelumnya. Formulir digital dirancang sebagai media pemesanan resmi bagi mitra dengan tampilan yang mudah digunakan, pilihan yang jelas, serta pembatasan *input* teks bebas guna meminimalkan risiko kesalahan pengisian data.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem Pemesanan Berjalan (Before)

Sistem pemesanan yang berjalan saat ini masih dilakukan melalui pesan *WhatsApp* dan dinilai kurang efektif. Hal ini disebabkan oleh penggunaan format pemesanan yang tidak baku, sehingga data yang dikirim oleh mitra tidak seragam dan sering kali tidak lengkap. Akibatnya, bagian MCC harus melakukan klarifikasi ulang terkait jumlah pesanan, varian produk, maupun detail lainnya sebelum pesanan dapat diproses.

Selain itu, penggunaan *WhatsApp* sebagai media pemesanan menyulitkan proses pencarian dan penelusuran riwayat pesanan. Data pemesanan tersebar di berbagai percakapan,

sehingga tidak terintegrasi secara terpusat. Kondisi ini meningkatkan risiko miskomunikasi serta memperlambat proses pencatatan dan rekapitulasi data pemesanan.

Sistem Pemesanan Usulan (After)

Sistem usulan dalam penelitian ini dirancang untuk menggantikan proses pemesanan manual melalui pesan *WhatsApp* dengan sistem pemesanan terstandarisasi berbasis formulir digital. Sistem baru menggunakan satu pintu pemesanan berupa formulir resmi yang mencakup seluruh brand di bawah naungan *XYZ Group*, seperti Es Teh SDG, *Chicken KLM*, dan brand lainnya. Integrasi ini bertujuan untuk menyatukan seluruh data pemesanan dalam satu sistem terpusat sehingga memudahkan proses pengelolaan dan rekapitulasi data.

Formulir pemesanan dilengkapi dengan fitur validasi data yang mewajibkan mitra mengisi informasi penting secara lengkap dan terstruktur. Data yang harus diisi meliputi data diri mitra, pemilihan brand, penentuan paket atau bahan baku secara spesifik, serta metode pengiriman yang jelas. Pembatasan input melalui pilihan menu dan isian terkontrol bertujuan untuk meminimalkan kesalahan pengisian data dan mengurangi kebutuhan klarifikasi ulang oleh bagian MCC.

Perancangan alur formulir didasarkan pada logika *mind mapping* yang memetakan hubungan antar elemen pemesanan secara berurutan. Alur pemesanan dimulai dari pengisian data diri, dilanjutkan dengan pemilihan *brand*, kemudian kategori barang yang meliputi bahan baku, kemasan, dan peralatan operasional. Pendekatan ini memudahkan navigasi pengguna dalam mengisi formulir serta membantu memastikan bahwa setiap tahapan pemesanan dilakukan secara sistematis dan tidak ada informasi penting yang terlewat.

Implikasi/Manfaat Penerapan

Penerapan formulir pemesanan terstandarisasi memberikan dampak positif terhadap efisiensi kerja bagian MCC. Dengan adanya sistem pemesanan terpusat, kebutuhan untuk membalas dan mengklarifikasi pesan pemesanan melalui chat *WhatsApp* satu per satu dapat dikurangi. Hal ini membantu menurunkan beban kerja manual serta memungkinkan tim MCC untuk lebih fokus pada proses verifikasi dan tindak lanjut pesanan.

Selain meningkatkan efisiensi kerja, sistem usulan juga berdampak pada peningkatan akurasi data pemesanan. Penggunaan pilihan menu dan input berbasis angka dalam formulir mengurangi kesalahan pengisian data yang sebelumnya sering terjadi akibat penggunaan teks bebas. Dengan format data yang seragam, proses pencatatan dan rekapitulasi pesanan menjadi lebih mudah dan konsisten.

Manfaat lainnya adalah meningkatnya kepastian jadwal proses pemesanan. Informasi terkait batas waktu pemesanan (*cut-off time*) pukul 14.00 WIB disampaikan secara jelas melalui

formulir, sehingga mitra memiliki pemahaman yang sama mengenai ketentuan operasional. Hal ini membantu perusahaan dalam menjaga ketepatan waktu proses pemesanan dan pengiriman barang.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Transformasi sistem pemesanan dari metode manual melalui pesan *WhatsApp* ke formulir pemesanan terstandarisasi mampu mengatasi permasalahan ketidakteraturan data pemesanan yang sebelumnya terjadi di *XYZ Group*. Sistem lama menyebabkan format data tidak seragam, sering memerlukan klarifikasi ulang, serta menyulitkan proses dokumentasi dan pencarian riwayat pesanan. Penerapan formulir terstandarisasi memberikan alur pemesanan yang lebih jelas dan terstruktur.

Perancangan formulir yang didasarkan pada analisis alur pemesanan lama, pengelompokan data produk, penentuan struktur informasi, serta penggunaan mind mapping menghasilkan sistem pemesanan yang mudah dipahami oleh mitra. Setiap tahapan pemesanan disusun secara sistematis, mulai dari pengisian data diri, pemilihan *brand*, kategori barang, hingga detail pengiriman, sehingga potensi kesalahan *input* data dapat diminimalkan.

Selain memberikan kemudahan bagi mitra, sistem usulan juga meningkatkan efektivitas kerja perusahaan. Data pemesanan menjadi lebih akurat dan seragam, sehingga memudahkan bagian MCC dalam melakukan verifikasi, pencatatan, dan rekapitulasi data. Dengan demikian, formulir pemesanan terstandarisasi dapat menjadi solusi yang efektif dalam meningkatkan efisiensi operasional pada bisnis *franchise F&B*.

Saran

Perusahaan disarankan untuk melakukan sosialisasi secara berkala kepada seluruh mitra terkait penggunaan formulir pemesanan terstandarisasi. Sosialisasi ini penting agar mitra memahami alur pemesanan yang benar dan konsisten menggunakan media pemesanan resmi yang telah ditetapkan.

Selain itu, perusahaan perlu menetapkan kebijakan yang lebih tegas terkait penggunaan formulir sebagai satu-satunya media pemesanan. Pembatasan pemesanan melalui chat pribadi *WhatsApp* dapat membantu menjaga konsistensi data serta mencegah terjadinya duplikasi atau ketidakteraturan informasi pemesanan.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji dampak penerapan formulir pemesanan terstandarisasi secara lebih mendalam, khususnya melalui pendekatan kuantitatif.

Pengukuran efisiensi waktu pemrosesan pesanan atau tingkat kesalahan input data dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas sistem yang diusulkan.

DAFTAR REFERENSI

- Andini Indah Pratiwi, Deva Kaila Ardianti, Juliana, Mita Ananda Aulia, S. N. R. (2025). Penerapan pencatatan keuangan sederhana menggunakan aplikasi digital Google Spreadsheet dalam meningkatkan efisiensi administrasi keuangan pada UMKM pembuatan Tahu 5 Bersaudara di Desa Bakaran Batu. *14*(1). <https://doi.org/10.24114/judika.v14i1.69704>
- Annastasia, S., Suakanto, S., & Lubis, M. (2025). Business process reengineering based on information economics. *Sistemasi*, *14*(5), 2165. <https://doi.org/10.32520/stmsi.v14i5.5240>
- Aqifiah Shoffa, A. S. (2024). Relevansi peran literasi keuangan, digitalisasi, pemberian kredit, dan kemampuan menyusun laporan keuangan terhadap kinerja UMKM (Studi Kasus UMKM Kuliner di Surakarta).
- Bowen, G. A. (1997). Document analysis as a qualitative research method. <https://doi.org/10.3316/QRJ0902027>
- Chopra, S. (2019). *Supply chain management strategy, planning, and operation*.
- Gaurov Akran. (2011). *Quality management systems-requirements*. Retrieved from file:///C:/Users/asus/Downloads/ISO-9001-2015.pdf
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). *Operations management sustainability and supply chain management*. In *Harvard Business Review* (Issue May). Retrieved from file:///C:/Users/asus/Downloads/operations-management-12ed-jay-heizer-pdfdrive-.pdf
- Inyo, N., & Githii, W. (2022). Quality management, customer inputs and operational complexity in knowledge-based service operations. *Journal of Service Science and Management*, *15*(03), 226-255. <https://doi.org/10.4236/jssm.2022.153014>
- Isnaurokhmah Isnaurokhmah, Kusumas Astri Anggraeni, Lailatur Rochmah, & Ilham Albana. (2024). Perancangan aplikasi kasir dengan metode prototype. *Merkurius: Jurnal Riset Sistem Informasi Dan Teknik Informatika*, *2*(4), 135-148. <https://doi.org/10.61132/merkurius.v2i4.142>
- John W. Creswell. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. SAGE Publications. <https://doi.org/10.1053/j.spid.2004.01.002>
- Kraus, S., Durst, S., Ferreira, J. J., Veiga, P., Kailer, N., & Weinmann, A. (2022). Digital transformation in business and management research: An overview of the current status quo. *International Journal of Information Management*, *63*. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102466>
- Lustantri Mendrofa; Bowoaro Zendrato; Iperusman Zai. (2025). Pengaruh digitalisasi pada peningkatan efisiensi operasional usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Indonesia tahun 2023. *Siho Jurnal*. <https://doi.org/10.70134/identik.v2i1.251>
- Riche Fermayani, Ganjar Winata Martoatmodjo, Siti Annisa Wahdiniawati, Barin Barlian, Irawan, Djaka Adiwinata, Mila Karmila, Wenny Desty Febrian, Tri Yuni Hendrowati, Edi Harapan, Diana Ma'rifah, Fiko Farlis, Alik Nurdin, Juwita Sari, Erna Ningsih

- Mokodon, I. S. (1967). Manajemen kinerja. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951-952. Retrieved from file:///C:/Users/asus/Downloads/Wibowo.%20(2016).%20Manajemen%20Kinerja.pdf
- Robert K. Yin. (2018). *Case study research and applications: Design and methods*. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 53(5). <https://doi.org/10.1177/109634809702100108>
- Romadhana, M. R. A., Nuryasin, I., & Suharso, W. (2024). Business process reengineering pada pengukuran sistem pemesanan tiket pesawat maskapai Lion Air. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 6(2), 410-421. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v6i2.1323>
- Wahyuni, F. R. F. M. W. S. J. L. H. S., Jonata, E. M., Hasanah, I. M. N., Maharani, A., Nuryami, K. A. R. N., & ISBN, L. W. (2020). Metodologi penelitian kualitatif. In *Rake Sarasin* (Issue March).