BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

McDonald's merupakan salah satu restoran cepat saji yang ada di Indonesia. Restoran McDonald's pertama di Indonesia dibuka pada tahun 1991 yang dibawa oleh Bambang Rachmadi. Restoran McDonald's pertama ini berlokasi di Sarinah, Jakarta. Pada tahun 2009, pengelolaan *Store* (gerai) McDonald's di seluruh Indonesia resmi diambil alih PT Rekso Nasional Food dari PT Bina Nusa Rama milik Bambang Rachmadi. PT Rekso Nasional Food adalah anak perusahaan Rekso Group, induk usaha PT Sari Sosro produsen Teh Sosro. Sampai saat ini restoran McDonald's Indonesia telah tersebar di 33 kota di Indonesia dan berjumlah 142 gerai dengan jumlah *crew* (karyawan) seluruhnya mencapai sekitar 8000 orang yang sebagian besar lulusan SLTA.

Perusahaan tanpa karyawan ibarat manusia tanpa darah. Hal itu menggambarkan betapa pentingnya karyawan dalam sebuah perusahaan walaupun banyak pemilik sebuah perusahaan yang tidak menyadari akan hal itu. Tidak sedikit pemilik sebuah perusahaan yang memperlakukan karyawannya dengan tidak manusiawi sehingga berakibat fatal terhadap kelangsungan perusahaan itu sendiri dalam jangka panjang. Seiring dengan adanya perkembangan *store* McDonald's di Indonesia yang begitu pesat, di setiap masing – masing *store* pasti membutuhkan *crew* (karyawan) baru untuk ditempatkan di setiap *store* yang sedang membutuhkannya. Perekrutan *crew* di McDonald's mempunyai 3 tahapan yang harus di lalui yaitu *Interview, Training* dan *OnFloor* (diterjunkan langsung kelapangan begitu lolos pada tahap *training*). Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Galih Nanggara selaku perwakilan dari *store* McDonald's Simpang Dago Bandung yang menjabat sebagai *2nd Assistant Manager,* beliau mengatakan bahwa hampir di seluruh McDonald's Indonesia banyak *crew* baru yang mengalami kesulitan ditahapan ke dua yaitu *training*, meskipun pada tahapan *training* diberikan *Hands Out* (modul) materi tentang prosedur pembuatan produk dan penggunaan *equipment* di McDonald's, *crew* baru tersebut mengalami kesulitan

untuk memahami modul, bentuk penyampaian materi dengan metode membaca *Hands Out* tidaklah cukup, kegiatan praktikum memegang peranan yang sangat penting, karena *crew* akan mendapatkan pemahaman dan pengalaman yang lebih baik terhadap materi yang diberikan. Pada kenyataannya, kegiatan praktikum tidak dapat dilakukan sesuai dengan yang direncanakan, karena antara materi yang di sampaikan dalam *Hands Out* dan praktek penggunaan *equipment* tidak mudah dipahami, yang berakibat terjadinya kesalahan dan merasa canggung dalam penggunaan *equipment* di McDonald's pada saat diterjunkan kelapangan langsung.

Berdasarkan permasalahan – permasalahan tersebut, dibutuhkan suatu media pendukung pembelajaran untuk para *crew* baru yang dapat menjadi media alternatif kegiatan *training* tersebut, sehingga praktikum dan penyampaian materi akan lebih menarik dan mudah di pahami yang bisa digunakan oleh semua *crew* baru yang sedang melaksanakan kegiatan *training* di setiap masing – masing *store*. Aplikasi yang akan dibangun nantinya akan dibuat dalam bentuk *website* bersifat simulasi mengenai penggunaan *equipment* dan memberikan contoh cara memasak sesuai prosedur yang ada di *Hands Out*, agar bisa di akses oleh semua *crew* baru yang sedang melaksanakan kegiatan *training*. Metode simulasi merupakan proses pembelajaran menggunakan proses menggabungkan gambar dan suara sehingga mampu memvisualisasikan gambaran cara kerja *equipment* yang ada di McDonald's. Maka dari itu di perlukan suatu aplikasi yang dapat membantu dan merangsang daya pikir *crew* dalam memahami agar *crew* tidak pasif terhadap materi yang diberikan dalam *Hands Out*, metode simulasi dapat menjadi cara yang dapat merangsang dan menambah minat *crew* untuk lebih memahami penggunaan cara kerja penggunaan *equipment*, maka pada tugas akhir ini penulis akan membangun suatu aplikasi :

"**PEMBANGUNAN APLIKASI *E-TRAINING* PADA STORE MCDONALD'S BERBASIS MULTIMEDIA INTERAKTIF"**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang yang sudah diuraikan, dapat diidentifikasi masalahnya yaitu :

1. Belum adanya media tambahan dalam kegiatan *training* untuk *crew* baru.
2. Kurangnya pemahaman dalam penggunaan cara kerja *equipment* yang ada di McDonald's dikarenakan *hands out* yang disampaikan hanya berupa materi yang sebagian besarnya berbentuk teks dan gambar.

1.3 Maksud dan Tujuan

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan pada identifikasi masalah, maka maksud dari penelitian ini adalah untuk membangun aplikasi *e-training* berbasis multimedia interaktif, sehingga semua *crew* baru di McDonald's seluruh Indonesia bisa memanfaatkan fasilitas *e-training* yang akan dibuat. Dengan pengenalan cara kerja *equipment* serta memberikan contoh simulasi membuat produk sesuai *equipment* yang ada di McDonald's.

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu :

1. Menjadikan aplikasi *e-training* berbasis multimedia interaktif ini sebagai media tambahan untuk kegiatan *training.*
2. Membantu *crew* baru agar mudah dalam memahami setiap materi tentang cara memasak produk yang diberikan pada *handsout*, dengan memberikan simulasi pada setiap materi yang di kombinasikan dengan *audio*, animasi, dan instruksi.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan penelitian ini dibuat beberapa batasan masalah agar lebih terfokus sesuai dengan tujuan yang akan dicapai, adapun batasan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Pembuatan *e-training* berbasis multimedia interaktif ini hanya sebagai alat bantu tambahan untuk kegiatan training *crew* baru dan bukan sebagai pengganti sistem training yang ada di modul.

2. Materi yang ada di media pembelajaran hanya meliputi materi McDonald's *Training* yang sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
3. Materi yang akan implementasikan terhadap aplikasi *e-training* menggunakan *hands out* yang sudah ada sebelumnya.
4. *E-Training* ini adalah simulasi berbasis *web* yang hanya bisa diakses untuk *crew* baru McDonald's seluruh Indonesia.
5. Spesifikasi perangkat lunak yang akan digunakan menggunakan *(software) adobe Flash Professional CS5, (software pendukung) Adobe Photoshop dan Action Script 3.0.*
6. Analisis perancangan perangkat lunak ini menggunakan analisis *Object Oriented Programming*.
7. *E-Training* ini termasuk kedalam program pelatihan jarak jauh untuk *crew* baru yang diselenggarakan oleh McDonald's Indonesia.
8. Pengambilan *sample* untuk di jadikan studi kasus yaitu di *store* McDonald's Simpang Dago Bandung untuk mewakili *store* McDonald's yang ada di seluruh Indonesia.
9. Materi yang akan disimulasikan adalah pembuatan produk :
   a. Crispy Chicken
   b. McChicken
   c. McSpicy
   d. McNugget
   e. Beef Patty
   f. Scramble Egg
   g. French Fries
   h. Drink Drawer

   Semua pembuatan produk tersebut memiliki *equipment* yang berbeda – beda.
10. Simulasi yang diberikan hanya mencakup cara pembuatan produk dan cara menggunakan *equipment*nya saja, tidak sampai pada tahap *dressing*.
11. *Web browser* yang bisa digunakan adalah *Google Chrome & Mozzila Firefox,* tidak bisa digunakan dengan *web browser mobile.*

1.5 Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam penelitian untuk membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian berdasarkan pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Metode penelitian ini memiliki dua tahapan, yaitu sebagai berikut:

1.5.1 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data yang akan digunakan dalam penelitian yaitu dengan observasi, kuesioner, studi literatur, dan wawancara. Adapun penjelasannya yaitu sebagai berikut:

a. Observasi

   Observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara pengamatan secara langsung, melakukan tinjauan langsung ke McDonald's Simpang Dago Bandung.

b. Kuisioner

   Kuisioner dilakukan dengan mengajukan pertanyaan tertulis yang telah disediakan untuk memperoleh respon dari responden kuisioner.

c. Wawancara

   Pada proses ini mengumpulkan data dengan melakukan wawancara dengan Bapak Galih Nanggara yang menjabat sebagai *2nd Assistant Manager* yang bertempat di McDonald's Dago Simpang Dago Bandung untuk mengetahui masalah apa saja dalam kegiatan *training*.

1.5.2 Metode Pembangunan Perangkat Lunak

Metode pembangunan perangkat lunak yang digunakan adalah model waterfall, yakni sebuah pendekatan kepada perkembangan perangkat lunak yang sistematik dan sekuensial yang mulai pada tingkat kemajuan sistem. Metode yang digunakan meliputi beberapa proses diantaranya sebagai berikut:

1. *Communication*

   Tahap *communication* merupakan tahap memahami masalah dan mengadakan pengumpulan data dengan melakukan pertemuan dengan *crew* baru

McDonald’s Simpang Dago Bandung. Serta mengumpulkan data tambahan baik yang ada di jurnal, artikel, maupun internet yang berkaitan dengan media pembelajaran berbasis web yang akan dibuat.

2. *Planning*

   Tahap *planning* ini akan menghasilkan dokumen user requirement atau bisa dikatakan sebagai data yang berhubungan dengan keinginan *crew* baru McDonald’s dalam pembuatan media pembelajaran berbasis web khususnya untuk *training* pengenalan cara kerja *equipment* di McDonald’s, termasuk rencana penting yang akan dilakukan.

3. *Modeling*

   Tahap *modeling* ini akan menerjemahkan data yang dirancang kedalam bentuk yang mudah dimengerti oleh user dengan menggambarkan pemodelan fungsionalnya menggunakan *Unifed Modeling Language* (UML).

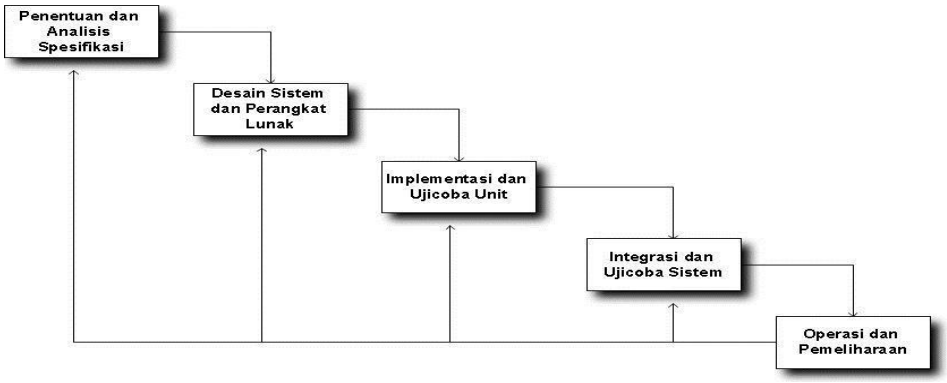
4. *Construction*

   Tahap *construction* merupakan proses pembuatan kode. Pengkodean atau penerjemahan desain dalam bahasa yang bisa dikenali oleh komputer. Tahap penerjemahan data atau pemecahan masalah yang telah dirancang kedalam bahasa pemrograman *Action Script* 3.0. Setelah pengkodean selesai maka akan dilakukan testing, berupa pengujian *blackbox* terhadap sistem yang telah dibuat. Tujuan testing adalah menemukan kesalahan-kesalahan terhadap sistem tersebut untuk kemudian bisa diperbaiki.

5. *Deployment*

   Tahap *deployment* bisa dikatakan final dari pembuatan software atau sistem. Setelah melakukan analisis, desain dan pengkodean, maka sistem yang sudah jadi akan digunakan oleh user. Kemudian software yang telah dibuat harus dilakukan pemeliharaan secara berkala. Dalam penelitian yang dilakukan tidak sampai ke tahap ini.

   Berikut adalah gambar Diagram *Waterfall* dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1. 1 Diagram *Waterfall* [Sommerfille, 2010]

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan skripsi yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, identifikasi masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metodologi penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai konsep dasar dan teori-teori pendukung yang berhubungan dengan pembangunan sistem.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini berisi deskripsi sistem, analisis kebutuhan, dan analisis dalam pembangunan sistem serta perancangan sistem yang dikembangkan.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Bab ini berisi implementasi sistem yang dibangun, ujicoba dan hasil pengujian sistem.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengujian sistem, serta saran pengembangan sistem ke depan.