BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dewasa ini, menjadikan informasi memiliki peranan yang sangat penting dalam usaha menciptakan kemajuan di semua bidang kehidupan manusia. Dengan adanya teknologi informasi telah banyak dirasakan kemudahan dalam mendapatkan informasi yang cepat, tepat dan akurat. Perkembangan teknologi komputer telah mendorong terjadinya perubahan berbagai ilmu, baik dalam kajian ataupun implementasi di lapangan. Peran teknologi komputer sangat diperlukan oleh berbagai perusahaan, baik perusahaan kecil, menengah, hingga besar. Mengingat akan kebutuhan peningkatan efisiensi dan efektifitas dari setiap kegiatan perusahaan tidak dapat diukur dan dilakukan secara cepat dan akurat tanpa adanya dukungan teknologi tersebut. Akurasi data, kecepatan waktu dan relevansi menjadi penentu kualitas informasi yang dihasilkan.

Dewasa ini Perusahaan yang bergerak dalam bidang Restoran semakin menjamur di Indonesia.Walaupun seperti kita ketahui tidak semua lapisan masyarakat mengenal seluruh restoran yang bermunculan dan berkompetensi satu sama lain. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa masyarakat pasti akan lebih tertarik pada restoran yang notabene memiliki standar kualitas rasa baik, serta harga yang relatif terjangkau. Semakin banyak restoran yang ada maka semakin ketat pula persaingan yang akan terjadi. Dimana setiap perusahaan baik di bidang restoran ataupun industri

memiliki kompetensi yang berbeda-beda antara yang satu dengan yang lain. Perusahaan yang memiliki kompetensi yang paling baik akan mampu bertahan dalam dunia persaingan. Hal yang paling mendasar adalah perusahaan harus mengetahui kompetensi yang dimiliknya. Untuk itu perusahaan membutuhkan sejumlah informasi yang akan digunakan sebagai pedoman dan dasar operasional perusahaan. Informasi merupakan data yang telah tersaring, terorganisir, terealisasi, dan saling berhubungan sehingga berguna untuk mencapai tujuan organisasi.

Untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan maka perlu diadakan sebuah pengolahan data yang biasanya dilakukan dengan menggunakan sebuah sistem yang terintegrasi. Tak terkecuali McDonald's yang merupakan salah satu contoh restoran cepat saji yang tumbuh dan berkembang di Indonesia. Berdasarkan fenomena dengan semakin berkembangnya teknologi saat ini maka McDonald's pun membutuhkan suatu sistem manajemen yang dapat memberikan kontribusi terhadap kelangsungan operasional kerja yang akan berdampak pada produktivitas store tersebut yang mengandung arti sebagai salah satu elemen proses bisnis yang dapat meningkatkan proses penjualan serta memperoleh keuntungan yang lebih dari mangsa pasar.

Menurut **Meidi Wibowo (2006:153)** proses bisnis dalam perusahaan adalah kumpulan dari banyak proses dan aktifitas. Proses tersebut dilakukan untuk meningkatkan penjualan dan perolehan keuntungan yang dapat melebihi mangsa pasar, adapun strategi yang dilakukan adalah dengan mengorientasikan diri perusahaan pada kebutuhan dan kepuasan *customer*. Seperti telah kita ketahui pada awal mula berdirinya McDonald's hanyalah sebuah restoran *Drive In* yang kecil yang

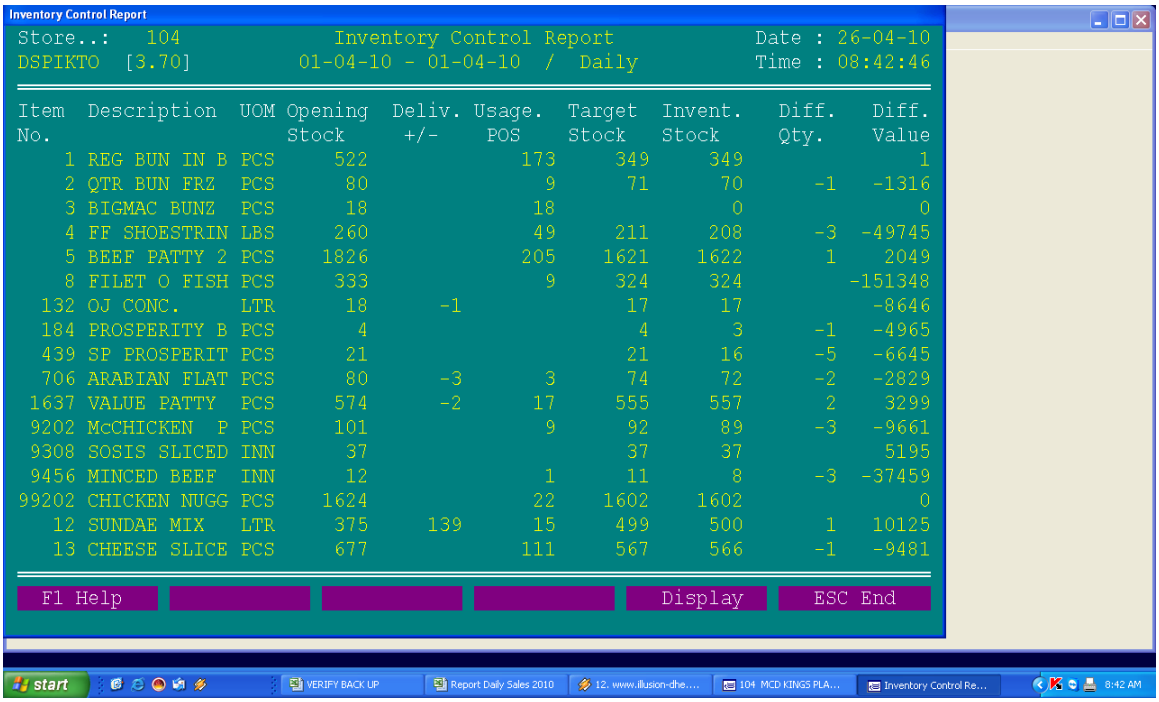
belum terdeskripsikan secara sistematis, hanyalah sebuah perusahaan keluarga yang dirintis hanya untuk menghasilkan keuntungan semata. Dari tahun ke tahun jumlah restoran baru semakin bertambah, namun SI yang digunakan saat McDonald's berdiri hanya secara manual, sangatlah tidak mungkin untuk mengumpulkan data begitu banyak dari sekian puluh ribu restoran yang ada di seluruh dunia, maka diberlakukanlah CBIS (*Computer Based on Information System*). Saat pertama kali berdiri SI yang ada hanyalah prosedur yang berlaku dan harus ditaati dalam pekerjaan pembuatan hamburger atau SOC (*Standart Observation Checklist*).

Fenomena tentang pemberlakuan CBIS (*Computer Based on Information System*) berkaitan erat dengan DSS *(Decission Support System)* atau lebih kita kenal sebagai sebagai proses pengambilan keputusan, dimana menurut **Mc Leod** DSS *(Decission Support System)* adalah penyediaan informasi mengenai keseluruhan kinerja bagi para eksekutif yang dimana dalam penelitian ini adalah seorang *Store Manager* tidak mungkin dilakukan secara manual melainkan didukung dengan sistem yang terkomputerisasi CBEIS *(Computer Base Executife Information System)*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa untuk dapat mempermudah pengelolaan proses bisnis maka dibutuhkan pula satu pendukung system yang terintegrasi pada komputerisasi sehingga mempermudah proses bisnis yang dilakukan oleh McDonald's. Proses bisnis yang dibahas kali ini adalah proses bisnis inti / utama yaitu proses penjualan sehari-hari yang dilakukan oleh restoran ini.

Setiap store McDonald's mempunyai suatu *software* yang bisa dikategorikan sebagai system informasi dimana *software* tersebut terhubungkan dengan suatu Par

Register yang berfungsi menjadi interface antara user yang dalam hal ini adalah crew counter dan pemasukkan atau pencatatan pesanan *customer* atau pelanggan. Seiring berjalannya waktu dalam perkembangannya, McDonald's mengganti SI *par register* dengan SI POS (*Point Of Sale*) untuk mesin kasir yang digunakan, dikarenakan POS mempunyai piranti penyimpanan data sendiri sehingga data transaksi dapat tersimpan dengan baik dan dapat dilihat kembali, dengan kata lain penggunaan POS ini diperuntukkan agar tidak terjadi kehilangan data transaksi. Dalam pengolahan data yang masih menekankan pada operasi manual, sudah dapat dipastikan tidak menghemat waktu, bahkan terkadang sering timbul *human error* sehingga data-data tidak terdeteksi sehingga menjadi error atau kurang akurat, maka sekarang ini dibuatlah Program SMS (*Store Management System*) yang fungsinya adalah sebagai pengolah data-data transaksi hasil *par register* maupun POS. Program ini pun menyimpan history 1 tahun kebelakang, sehingga kita dapat membuka data-data yang nanti akan dipakai untuk proyeksi sales dan juga *labour* untuk kedepannya. Jadi dengan kata lain dalam program ini pun tertanam system pendukung keputusan (DSS) *Decission Support System*.

Berikut adalah data proses bisnis yang terjadi di McDonald's, dengan mengambil contoh data *inventory* dan pencapaian hasil penjualan McDonald's Kings Plaza II :

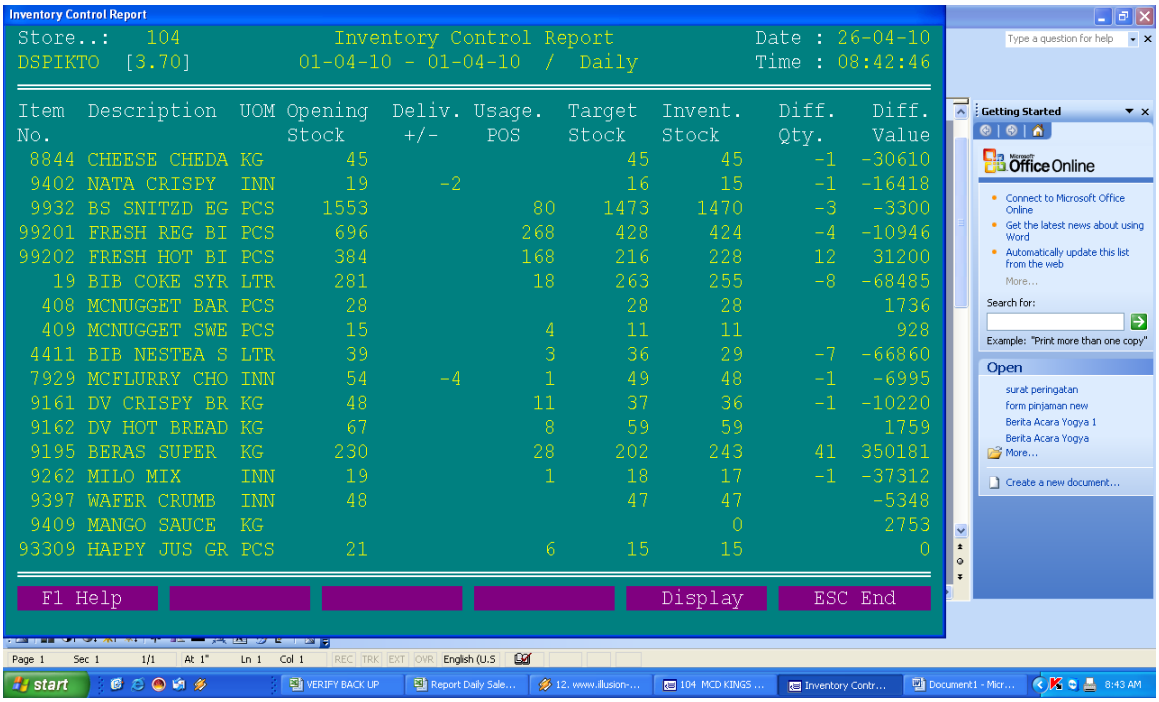


Inventory Control Report

Store..: 104 Inventory Control Report Date : 26-04-10
DSPIKTO [3.70] 01-04-10 - 01-04-10 / Daily Time : 08:42:46

Item No.	Description	UOM	Opening Stock	Deliv. +/-	Usage. POS	Target Stock	Invent. Stock	Diff. Qty.	Diff. Value
1	REG BUN IN B	PCS	522		173	349	349		1
2	QTR BUN FRZ	PCS	80		9	71	70	-1	-1316
3	BIGMAC BUNZ	PCS	18		18		0		0
4	FF SHOESTRIN	LBS	260		49	211	208	-3	-49745
5	BEEF PATTY 2	PCS	1826		205	1621	1622	1	2049
8	FILET O FISH	PCS	333		9	324	324		-151348
132	OJ CONC.	LTR	18	-1		17	17		-8646
184	PROSPERITY B	PCS	4			4	3	-1	-4965
439	SP PROSPERIT	PCS	21			21	16	-5	-6645
706	ARABIAN FLAT	PCS	80	-3	3	74	72	-2	-2829
1637	VALUE PATTY	PCS	574	-2	17	555	557	2	3299
9202	McCHICKEN P	PCS	101		9	92	89	-3	-9661
9308	SOSIS SLICED	INN	37			37	37		5195
9456	MINCED BEEF	INN	12		1	11	8	-3	-37459
99202	CHICKEN NUGG	PCS	1624		22	1602	1602		0
12	SUNDAE MIX	LTR	375	139	15	499	500	1	10125
13	CHEESE SLICE	PCS	677		111	567	566	-1	-9481

F1 Help | Display | ESC End

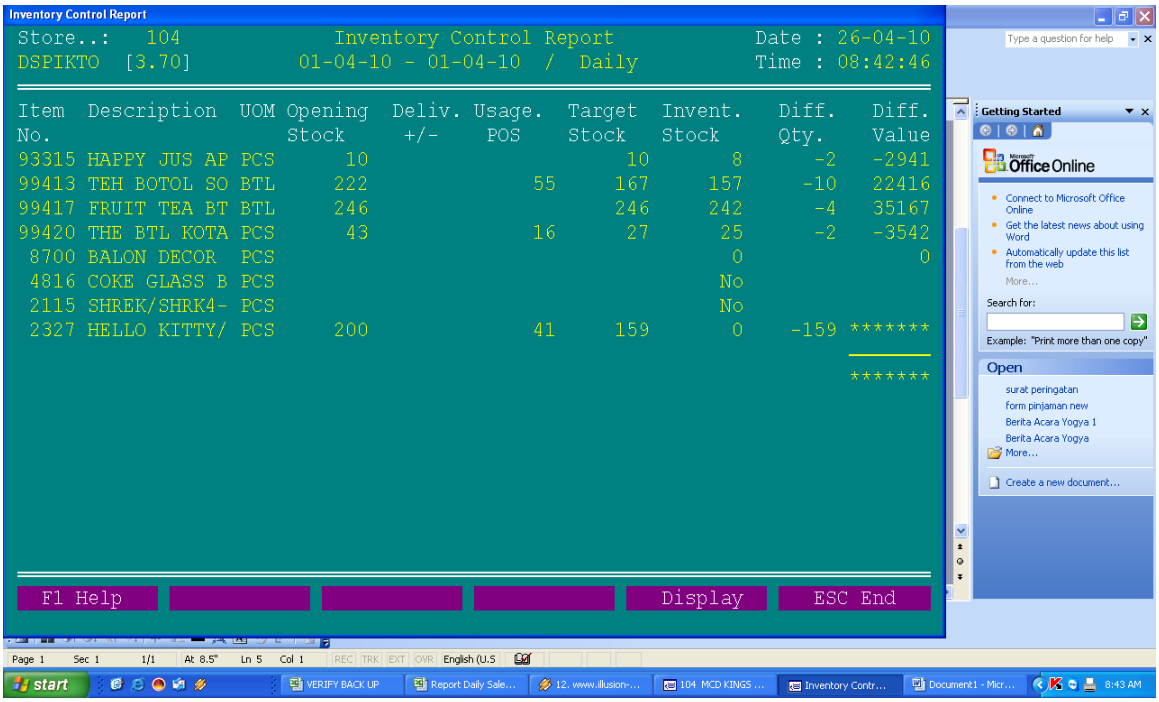


Inventory Control Report

Store..: 104 Inventory Control Report Date : 26-04-10
DSPIKTO [3.70] 01-04-10 - 01-04-10 / Daily Time : 08:42:46

Item No.	Description	UOM	Opening Stock	Deliv. +/-	Usage. POS	Target Stock	Invent. Stock	Diff. Qty.	Diff. Value
8844	CHEESE CHEDA	KG	45			45	45	-1	-30610
9402	NATA CRISPY	INN	19	-2		16	15	-1	-16418
9932	BS SNITZD EG	PCS	1553		80	1473	1470	-3	-3300
99201	FRESH REG BI	PCS	696		268	428	424	-4	-10946
99202	FRESH HOT BI	PCS	384		168	216	228	12	31200
19	BIB COKE SYR	LTR	281		18	263	255	-8	-68485
408	MCNUGGET BAR	PCS	28			28	28		1736
409	MCNUGGET SWE	PCS	15		4	11	11		928
4411	BIB NESTEA S	LTR	39		3	36	29	-7	-66860
7929	MCFLURRY CHO	INN	54	-4	1	49	48	-1	-6995
9161	DV CRISPY BR	KG	48		11	37	36	-1	-10220
9162	DV HOT BREAD	KG	67		8	59	59		1759
9195	BERAS SUPER	KG	230		28	202	243	41	350181
9262	MILO MIX	INN	19		1	18	17	-1	-37312
9397	WAFER CRUMB	INN	48			47	47		-5348
9409	MANGO SAUCE	KG					0		2753
93309	HAPPY JUS GR	PCS	21		6	15	15		0

F1 Help | Display | ESC End



Gambar 1.1 Data Proses Bisnis Berupa Control Inventory Report Daily di McDonald's Kings Plaza II Bandung

Kemudian berikut adalah perolehan sales penjualan dibulan April 2010 :

Store

104

Tanggal	Bulan	Net Prod Sales				Total
		Mother Store	Kiosk 1	Kiosk 2	Kiosk 3	Net Sales
1	APRI	11.595.404	2.344.000	2.289.795	1.427.177	17.656.376
2	APRI	28.181.729	4.926.000	5.002.720	4.142.000	42.252.449
3	APRI	22.210.064	3.391.000	3.506.087	3.563.000	32.670.151
4	APRI	18.767.291	3.710.000	2.849.084	2.812.000	28.138.375
5	APRI	9.568.145	2.018.451	1.624.897	1.314.000	14.525.493
6	APRI	11.251.680	2.103.265	1.687.629	1.548.000	16.590.574
7	APRI	13.575.000	1.832.433	1.101.541	1.329.000	17.837.974
8	APRI	12.593.917	1.985.360	1.858.256	854.000	17.291.533

9	**APRI**	12.174.715	2.605.441	2.450.167	2.005.990	19.236.313
10	**APRI**	20.730.802	3.017.436	3.252.975	2.239.268	29.240.481
11	**APRI**	27.277.151	3.050.353	3.692.256	2.724.445	36.744.205
12	**APRI**	13.033.372	2.326.635	1.583.171	2.355.876	19.299.054
13	**APRI**	10.626.738	1.910.000	2.437.523	1.519.181	16.493.442
14	**APRI**	12.267.341	2.091.531	1.523.346	1.213.717	17.095.935
15	**APRI**	13.037.928	1.819.904	2.133.800	922.270	17.913.902
16	**APRI**	13.712.490	2.031.080	2.366.515	1.571.257	19.681.342
17	**APRI**	25.175.728	3.031.722	4.081.614	2.182.716	34.471.780
18	**APRI**	27.535.033	3.548.717	4.852.534	3.885.000	39.821.284
19	**APRI**	10.176.080	1.962.623	2.321.336	1.166.541	15.626.580
20	**APRI**	10.469.820	1.846.345	2.218.065	1.292.719	15.826.949
21	**APRI**	13.638.834	1.852.077	2.069.612	1.316.720	18.877.243
22	**APRI**	11.234.732	2.036.535	2.472.067	1.473.809	17.217.143
23	**APRI**	15.004.500	2.078.808	2.312.083	1.239.263	20.634.654
24	**APRI**	32.041.494	2.795.000	3.539.177	2.406.805	40.782.476
25	**APRI**	32.932.000	4.127.622	5.010.437	3.780.813	45.850.872
26	**APRI**	12.995.911	1.650.626	2.154.334	882.000	17.682.871
27	**APRI**	13.304.436	2.160.808	2.160.617	1.441.172	19.067.033
28	**APRI**	12.758.972	1.985.260	1.799.427	1.082.989	17.626.648
29	**APRI**	14.535.313	1.696.633	1.917.707	968.167	19.117.820
30	**APRI**	16.885.326	2.681.353	2.690.149	1.471.077	23.727.905
						-
						-
		499.291.946	74.617.018	78.958.921	56.130.972	708.998.857

Tabel 1.1 Perolehan Net Sales bulan April 2010 di McDonald's Kings Plaza II Bandung

Progam SMS ((*Store Management System*) merupakan sebuah *software* yang mendukung proses bisnis di McDonald's, dimana pada *software* ini terdapat empat tahapan proses yang akan mempengaruhi proses bisnis, dimulai dengan proses *user management*, *maintenance*, *cash*, dan *inventory*. Dimana pada proses user management merupakan proses pengelolaan yang dilakukan oleh admin (*IT help desk* McDonald's Indonesia), kemudian oleh SM (*store manager*) dalam hal mengelola biaya pengeluaran storenya, dan yang terakhir pengelolaan yang dilakukan oleh assistant manager dimana dalam hal ini para *assistant* manager bertugas membantu tugas SM (*store manager*) dalam mengelola produksi, serta operasional store. Kemudian proses *maintenance* yang dilakukan oleh IT pusat, setelah proses *maintenance* berjalan maka proses selanjutnya adalah *cash* dan *inventory*. Adapun proses bisnis yang terjadi akibat dari dampak penggunaan *software* SMS (*store management system*) adalah sebagai berikut :

a. Pada proses user management proses bisnis yang terjadi adalah dapat dikendalikannya pegeluaran – pengeluaran yang bersifat operasional selain itu dapat diprediksikan pula proyeksi *sales* yang ingin dicapai oleh SM (*store manager*), kemudian para *assistant manager* pun dapat lebih mudah dalam proses pengelolaan barang produksi yang akan digunakan dalam mendukung proses penjualan.

b. Pada proses maintenance proses bisnis yang terjadi adalah adanya tabel – tabel daftar harga *raw* / *complete* yang dibuat oleh IT pusat sebagai salah satu database pendukung SMS (*store management system*) yang dapat di *update* 1 bulan sekali, dengan adanya daftar harga tersebut maka akan memudahkan para SM (*store manager*) dan manager store McDonald's untuk dapat menentukan label harga yang sesuai dengan biaya *food* and *paper*, sehingga *profit* yang diingikan dapat terealisasi.

c. Pada proses cash proses bisnis yang terjadi adalah adanya raw item master yang menyediakan fasilitas daftar harga produk mentah (*food and paper*) berupa *product mix* baik *raw* maupun *complete, unit sold* (promo, *meal*) *daily* ataupun *mothly* yang dapat menentukan usage dari produk tersebut sehingga memudahkan penentuan harga jual dari produk tersebut, selain itu adanya sales *report* berupa report keuangan, report GC, flazz BCA, ataupun promo yang didapatkan dari penggunaan SMS (*store management system*) itu sendiri. Dengan demikian proses bisnis yang dicapai dari proses ini adalah dapat dilihatnya trend *sales* per jam, ataupun *peak hour* sehingga manager *scheduling* dapat menentukan banyak *crew* yang dibutuhkan sehingga meminimalisir kelebihan *crew* yang akan berdampak pada *opec*.

d. Pada proses inventory proses bisnis yang dicapai adalah dengan didapatkannya perhitungan *profit loss* yang didapat dari *inventory control*, *good movement* (transfer produk) serta operasional *report food* and *paper*. Pada proses ini pula lah dapat ditentukan perhitungan *profit loss* yang

didapat dari investigasi dan analisis yang dilakukan melalui penggunaan SMS (*store management system*).

Adapun perbandingan proses bisnis yang menggunakan dan tidak menggunakan *software* SMS ini menurut 2nd *Assistant Manager* McDonald's Kings Plaza II Bandung seperti pada tabel 1.2 di bawah ini :

Tabel 1.2

Perbandingan antara menggunakan dan tidak menggunakan *software SMS*

MENGGUNAKAN SMS	TIDAK MENGGUNAKAN SMS
Mempermudah pengolahan dan konsolidasi data penjualan dari hasil *key-in crew counter*.	Kesulitan dalam pengolahan data penjualan yang dilakukan.
Adanya penguraian *food* and *paper* dari tiap produk yang di *key-in*. Sehingga terciptanya sinkronisasi antara *food* and *paper* dengan tujuan *loss profit*.	Tidak mendapatkan laporan data penguraian *food and paper* dari tiap produk yang keluar
Seluruh laporan yang berkaitan dengan penjualan, dan *profit* dapat dijadikan acuan proyeksi perolehan *sales* dimasa datang yang dilakukan *Store Manager* (SM).	Tidak lengkapnya laporan penjualan tiap bulan yang dilakukan store.
Manager *ordering* akan dapat menentukan kebutuhan suatu produk untuk jangka waktu kedepan.	Kesulitan dalam memenuhi kebutuhan konsumen dalam hal pemenuhan permintaan produk yang berubah setiap harinya.

sumber : McDonald's Kings Plaza II Bandung

Melalui skripsi ini, penulis akan menganalisa *Software* (SMS) *Store Management System*, seberapa besar manfaatnya terhadap proses bisnis yang terjadi, dan sejauh mana *Software* (SMS) *Store Management System* dapat membantu *Store Manager* (SM) yang dibantu para manager lainnya dalam mengontrol storenya menjadi store yang *profitable* (menguntungkan) yang disusun sebagai karya ilmiah dalam sebuah penelitian dengan judul :

"IMPLEMENTASI *SOFTWARE* STORE MANAGEMENT SYSTEM (SMS) DALAM MENDUKUNG PROSES BISNIS PADA McDONALD'S KOTA BANDUNG"

1.2. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan dan penelitian yang dilakukan pada store McDonald's di Kota Bandung, terdapat beberapa alur proses yang harus dilakukan untuk dapat mengelola sebuah store agar tercapainya pencapaian *profit* yang diinginkan atau bahkan lebih pada usaha proyeksi *sales* dan *labour*, maka McDonald's menggunakan sebuah sistem *inventory* dan pengelolaan data transaksi berupa *software Store Management System* (SMS).

Selain itu perubahan *trend sales* yang fluktuatif memaksa manager selaku *decision maker* untuk bisa mengontrol operasional pada McDonald's agar dapat meminimalisir kerugian, SMS *(Store Management System)* harus dapat mendukung manager untuk dapat mengontrol operasional agar proses bisnis dapat optimal.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. SMS *(Store Management System)* menyediakan semua data laporan penjualan yang dibutuhkan untuk proses bisnis di gerai McDonald's namun pengolahan data itu sendiri masih dilakukan secara manual oleh manager.
2. Pengolahan data secara manual berpengaruh pada validitas keputusan yang diambil oleh manager.
3. SMS *(Store Management System)* belum bisa melakukan kontrol sepenuhnya terhadap *profit & loss* suatu store ini disebabkan penggunaan *software Store Management System* (SMS) yang masih tetap harus dibarengi dengan penghitungan secara manual dalam menentukan jumlah produk yang ada dan yang sudah terpakai

1.2.2. Rumusan Masalah

Dengan identifikasi masalah yang telah diuraikan maka dapat diambil kesimpulan bahwa rumusan masalah yang ada terdapat pada *Software Store Management Sistem* (SMS) adalah :

1. Bagaimana *Software Store Managenent System (SMS)* yang sedang berjalan di McDonald's Kota Bandung.
2. Bagaimana kualitas *Software Store Managenent System (SMS)* di McDonald's Kota Bandung.

3. Bagaimana tanggapan responden atas implementasi *Software Store Managenent System (SMS)* terhadap proses bisnis McDonald's Kota Bandung.
4. Seberapa besar dampak yang dihasilkan dari *Software Store Managenent System (SMS)* terhadap proses bisnis di McDonald's Kota Bandung.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah untuk mengetahui dan menganalisa *Software Store Management System* (SMS) yang berpengaruh terhadap proses pengelolaan *store* berupa proses bisnis yang diharapkan dapat meningkatkan produksi demi tercapainya keuntungan.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang diadakan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui *Software Store Management System* (SMS) yang sedang berjalan di McDonald's Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui kualitas *Software Store Management System* (SMS) di McDonald's Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap implementasi *Software Store Managenent System (SMS)* terhadap proses bisnis di McDonald's Kota Bandung.

4. Untuk mengetahui seberapa besar dampak *Software Store Management System* (SMS) terhadap proses bisnis di McDonald's Kota Bandung.

1.4. KEGUNAAN PENELITIAN

Kegunaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bagi penulis sendiri, McDonald's, maupun pihak lain.

1.4.1. Kegunaan Praktis

1. Bagi McDonald's Kota Bandung

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam upaya perbaikan masalah yang terkait dengan Implementasi *Software Store Management System* (SMS) dalam mendukung proses bisnis di McDonald's.

2. Bagi Manager

   Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi manager dengan tujuan memperbaiki dan meningkatkan pelaksanaan proses bisnis yang selama ini dilaksanakan.

3. Bagi Perusahaan Lain

   Sebagai informasi yang berupa masukan atau sumbangan pemikiran bagi perusahaan lain yang bergerak pada jasa *retail* atau restoran sejenisnya.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Adapun kegunaan penelitian ini adalah dapat bermanfaat secara akademis sebagai berikut :

1. Bagi Pengembangan Ilmu

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah sumbangan informasi ilmu pengetahuan khususnya di bidang teknologi dan system informasi serta diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan antara ilmu yang didapatkan di perkuliahan (teori) dengan implementasi langsung terhadap keadaan yang terjadi di lapangan (praktek).

2. Bagi Peneliti Lain

   Dengan adanya hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan serta dapat dijadikan sebagai sumber referensi dan tambahan informasi bagi peneliti selanjutnya.

3. Bagi Peneliti

   Dapat berguna untuk menambah wawasan pengetahuan baik teori maupun praktek dalam hal menganalisa pengaruh suatu system informasi terhadap penggunanya sehingga dapat dijadikan referensi bagi peneliti dalam menghadapi dunia kerja.

1.5. BATASAN MASALAH

Adapun ruang lingkup yang dibahas akan sangat luas, untuk itu perlu adanya batasan masalah yang akan dikupas yaitu:

1. Analisis pada *Software Store management System (SMS)* hanya di fokuskan kepada *tool-tool* yang biasa digunakan pada bagian manager seperti dalam hal, pencatatan *usage* produk sampai pada pengakumulasian *sales* yang didapat setiap bulannya.
2. Dari Sebelas dimensi kualitas *software* yang dikemukankan para pakar hanya 5 yang penulis pergunakan untuk menguji kualitas *Software Store Management System* dikarenakan tidak semua dimensi kualitas *software* yang ada dapat digunakan dan sesuai untuk menguji kualitas *Software Store Management System*. Adapun 5 dimensi tersebut yaitu: *Correctness*, *Reliability*, *Efficiency*, *Integrity*, dan *Usability*.

1.6. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

1.6.1 Kerangka Pemikiran

Terdapat banyak proses yang terjadi pada perusahaan McDonalds, dimulai dari proses pengadaan bahan baku, proses penyimpanan atau *inventory*, hingga pada proses jual beli yang keseluruhannya membutuhkan waktu, kerja keras serta biaya yang tidak murah untuk dapat memberikan kontribusi terhadap pengelolaan *store* itu sendiri. Untuk sebuah perusahaan yang berkembang pesat maka dalam hal pemenuhan barang atau bahan baku tentu saja memerlukan banyak barang, tentu saja dengan banyaknya menu produk yang ditawarkan maka makin banyak pula barang-barang yang dibutuhkan. Dengan banyaknya produk barang atau bahan baku yang ada maka dibutuhkan suatu *system* yang terintegrasi untuk dapat mengelola data-data

barang yang masuk, digunakan dan keluar pada sebuah *store*. Adapun selain tujuan efisiensi dalam hal kinerja *inventory*, *Store Management System (SMS)* memiliki tujuan untuk membantu pimpinan dalam hal ini seorang *Store Manager (SM)* untuk dapat mengelola *store*nya untuk menjadikannya *store* yang *profitable* lewat pengambilan DSS *(Decission Support System)*. Maka dapat disimpulkan bahwa SMS adalah *software* yang harus berintegrasi dengan infrastruktur dalam hal ini adalah komputer ataupun mesin *POS (Point Of Sales). POS* adalah sebuah *interface* yang digunakan oleh user dimana tiap data atau transaksi yang dilakukan oleh *par register* akan kemudian dikirim ke *SMS* sehingga informasi tentang harga produk, *inventory* sampai pada *sales* yang didapat akan didapatkan.

Menurut **Roger Pressman (2002:10)** *Software* atau perangkat lunak merupakan perintah (program komputer) yang bila dieksekusi memberikan fungsi dan unjuk kerja yang diinginkan Perangkat lunak ini merupakan catatan bagi mesin untuk menyimpan perintah, maupun dokumen serta arsip lainnya.

Software (perangkat lunak) dikatakan baik apabila dapat secara utuh dan "sempurna" memenuhi kriteria spesifik dari organisasi perusahaan yang membutuhkan. Hal ini sering di istilahkan sebagai pemenuhan terhadap *"User requirement"* (kebutuhan pengguna *software* yang telah terlebih dahulu didefinisikan secara jelas dan detail).

Menurut **Meidi Wibowo (2005:153)** *Proses bisnis adalah kumpulan dari banyak proses dan aktifitas*.

Suatu proses bisnis dibedakan menjadi 2(dua) kategori utama yaitu proses inti dan proses pendukung. Proses inti adalah proses yang dimulai dengan identifikasi kebutuhan pelanggan, syarat pelanggan, harapan pelanggan, pengiriman barang dan pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan. Sedangkan proses pendukung adalah proses tidak langsung yang memberikan nilai tambah pada produk namun perlu dilakukan untuk menjaga kelangsungan dari proses inti.

Kualitas *software* dan kepuasan pelanggan berkaitan sangat erat dimana kualitas memberi suatu dorongan pada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. **Fandy Tjiptono & Anastasia Diana (2001:68)**.

Kualitas *software* dan *profitabilitas* saling berkaitan dimana *profitabilitas* dapat dicapai dengan peningkatan pangsa pasar yang dicapai melalui pemenuhan kualitas yang bersifat *customer driven*, dimana hal ini akan memberi keunggulan harga dan *customer value*. **Fandy Tjiptono & Anastasia Diana (2001:69).**

Kualitas *software* juga dapat mengurangi biaya, dengan adanya pengurangaan biaya pada gilirannya akan memberi keunggulan kompetitif berupa peningkatan profitabilitas dan pertumbuhan serta perkembangan perusahaan. **Fandy Tjiptono & Anastasia Diana (2001:70).**

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka peneliti dapat mengkategorikan *Software* SMS *(Store Management System)* sebagai variabel X, dimana varibel X adalah suatu variabel yang dapat berdiri sendiri yang dapat mempengaruhi variabel lainnya. Sedangkan proses bisnis merupakan variable Y, dimana variable Y adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lainnya yang bersifat independent.

Kualitas perangkat lunak adalah gangguan yang kompleks dari berbagai faktor yang akan bervariasi pada aplikasi dan pelanggan yang berbeda yang membutuhkannya. **McCall** dan kawan-kawan pada tahun **1977** dalam **Roger Pressman (2002:611-612)** mengusulkan suatu penggolongan faktor-faktor atau dimensi-dimensi yang mempengaruhi kualitas suatu *software*. Pada dasarnya McCall menitikberatkan faktor-faktor tersebut menjadi 3 (tiga) aspek penting, yaitu yang berhubungan dengan :

1. Sifat-sifat operasional dari *software* (*Product Operation*).
2. Kemampuan *software* dalam menjalani perubahan (*Product revision*).
3. Daya adaptasi atau penyesuaian *software* terhadap lingkungan baru (*ProductTransition*).

Store Management System (SMS) merupakan teknologi yang memanfaatkan komputer sebagai perangkat utama untuk mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat. Menurut **Mc Call** indikator variable yang menentukan kualitas suatu *software* sistem informasi berdasarkan dimensi operasionalnya yaitu:

a. *Correctness,* yakni sejauh mana suatu *software* memenuhi spesifikasi dan *mission objective* dari *user*.
b. *Reliability,* yakni sejauh mana suatu *software* dapat diharapkan untuk melaksanakan fungsinya dengan ketelitian yang diperlukan.
c. *Efficiency,* yakni banyaknya sumber daya komputasi dan kode program yang dibutuhkan suatu *software* untuk melakukan fungsinya.

d. *Integrity*, sejauh mana akses ke *software* dan data oleh pihak yang tidak berhak dapat dikendalikan.
e. *Usability*, usaha yang diperlukan untuk mempelajari, mengoperasikan, menyiapkan *input*, dan mengartikan *output* dari *software*.

Sedangkan pada proses bisnis dibutuhkan empat dimensi utama yang mesti dikelola dan diukur kinerjanya secara konstan dari waktu ke waktu. Pada dasarnya keempat dimensi diatas bersifat sinergis dan saling behubungan erat secara hirarkis. Sebuah organisasi bisnis hampir tidak mungkin mencapai keunggulan finansial tanpa ditopang oleh barisan pelanggan yang puas dan loyal. Dan barisan pelanggan yang loyal ini tak akan pernah terus tumbuh jika sebuah organisasi tidak memiliki proses bisnis yang ekselen dan inovatif. Dan pada akhirnya, proses kerja yang ekselen ini hanya akan mungkin menjelma menjadi kenyataan jika organisasi tersebut ditopang oleh barisan SDM yang unggul, kepemimimpinan yang tangguh dan budaya organisasi yang positif. Adapun keempat indikator dimensi yang terjadi pada proses bisnis yang dikemukakan oleh **Meidi Wibowo (2006:119)** adalah :

1. Dimensi keuangan merupakan hasil akhir yang ingin digapai oleh sebuah organisasi bisnis.
2. Dimensi pelanggan yang notabene merupakan tonggak penting untuk mencapai kejayaan dalam aspek keuangan. Sebab tanpa pelanggan,

sebuah organisasi bisnis tak lagi punya alasan untuk meneruskan nafasnya.

3. Dimensi proses bisnis internal yang mencakup persentase produk yang cacat (*defect rate*), tingkat kecepatan dalam proses produksi, jumlah inovasi proses dan produk yang dikembangkan dalam setahun, jumlah produk/jasa yang di-*delivery* dengan tepat waktu, ataupun jumlah pelanggaran SOP (*standard operating procedures*).
4. Dimensi *learning and growth*. Dimensi ini sejatinya hendak berfokus pada pengembangan kapabilitas SDM, potensi kepemimpinan dan kekuatan kultur organisasi untuk terus dimekarkan ke titik yang optimal.

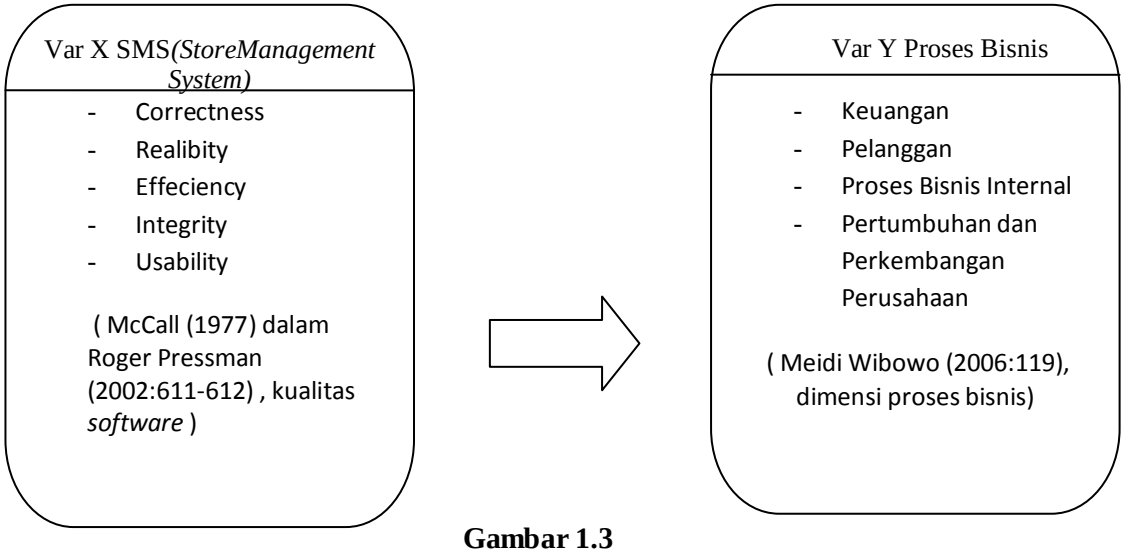
Pengelolaan kinerja organisasi bisnis secara optimal dengan demikian mesti mempertimbangkan keempat dimensi diatas secara intregratif. Serangkaian *key performance indicators* (beserta target angka) untuk tiap dimensi diatas mesti diidentifikasi dan kemudian dimonitor pencapaiannya secara periodik (misal setiap sebulan sekali dalam sesi *monthly performance review meeting*). Melalui proses pengelolaan kinerja yang komprehensif pada empat dimensi inilah, sebuah organisasi bisnis mestinya bisa terus tumbuh dan mekar menuju ranah kejayaan. Adapun teori dibawah ini :

Business processes are supported by IT. In the past, companies used to decide how they wanted to do business and then made a decision about a software package that best supported their business processes. Information innovations such as transactional processing systems, decision support systems and executive information systems have traditionally enabled cost effective business processes.

Chan, S. L. (2000) "Information software technology in business processes", *Business Process Management Journal*, 6, 3: 224-235.

Gambar 1.2 Teori Penghubung Variabel X dan Y

Berdasarkan uraian dan teori keterkaitan diatas, penulis menuangkan kerangka pemikirannya dalam bentuk skema kerangka pemikiran sebagai berikut :



Gambar 1.3

Skema Kerangka Pemikiran

1.6.2. Hipotesis

Pengertian hipotesis menurut **Sugiyono (2009:93)** adalah :

"Hipotesis dapat diartikan sebagai jawaban yang bersifat sementara terhadap rumusan masalahan penelitian yang biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan."

Untuk mengetahui jawaban terhadap masalah penelitian diperlukan Hipotesis. Hipotesis itu sendiri merupakan dugaan, asumsi atau kesimpulan sementara yang diajukan oleh seorang peneliti terkait dengan permasalahan yang dikaji. Sedangkan pengertian hipotesis secara umum yaitu jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya harus diuji secara empiris melalui suatu analisis (berdasarkan data di lapangan) dan kesimpulannya bersifat sementara.

Berdasarkan kerangka pemikiran yang ada maka penulis memiliki hipotesis bahwa " Implementasi *Store Management System (SMS)* memiliki dampak terhadap proses bisnis di McDonald's Kota Bandung "

1.7. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian IMPLEMENTASI *SOFTWARE* STORE MANAGEMENT SYSTEM (SMS) DALAM MENDUKUNG PROSES BISNIS PADA McDONALD'S KOTA BANDUNG. Penelitian dilaksanakan pada :

Tabel 1.3 Jadwal Kegiatan Penyusunan Skripsi

No.	Kegiatan	Bulan																			
		Maret'10				April '10				Mei '11				Juni '11				Juli'11			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Presurvei: a. Persiapan judul skripsi																				
	b. Persiapan teori pendukung judul skripsi																				
	c. Pengajuan judul skripsi																				
	d. Cari perusahaan																				
2.	Proses Usulan (UP bab 1-3) Penelitan: a. Penulisan UP																				
	b. Bimbingan UP																				
	c. seminar UP																				
	d. Revisi UP																				
3.	Penyusunan Skripsi: a. Pengumpulan data																				
	b. Pengolahan dan Analisis Data																				
	c. Bimbingan & Penulisan Skripsi																				
	d. Sidang Skripsi																				