BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Adapun hasil dari penelitian yang berjudul "Impelmentasi Software Store Management System (SMS) Dalam Mendukung Proses Bisnis Pada McDonald's Kota Bandung*"* Adalah sebagai berikut :

4.1.1 Karakteristik Responden

Didalam penelitian ini untuk mengumpulkan data primer dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner untuk mengetahui tanggapan karyawan dan manager terhadap penggunaan *Software Store Management System* (SMS) dalam mendukung Proses Bisnis Pada McDonald's Kota Bandung. Penyebaran kuesioner dilakukan terhadap 56 orang responden yang menjadi sampel penelitian.

Untuk mendapat gambaran tentang responden, berikut adalah karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan masa kerja.

4.1.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan penyebaran kuesioner diperoleh data mengenai karakteristik manager berdasarkan jenis kelamin yang diuraikan pada tabel di bawah ini

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase %
Laki-laki	33	58,93 %
Perempuan	23	41,07 %
Jumlah	**56**	**100%**

Sumber : Data Hasil Kuesioner (2011).

Berdasarkan tabel 4.1. dapat dilihat dari 56 orang responden, diperoleh frekuensi responden perempuan sebesar orang dengan presentase 41,07 % sedangkan frekuensi responden laki-laki sebesar orang dengan presentase 58,93 %. Berdasarkan informasi tersebut maka dapat diambil suatu kesimpulan bahwa *manager* yang bekerja di McDonalds Kota Bandung adalah mayoritas laki-laki

4.1.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan penyebaran kuesioner diperoleh data mengenai karakteristik manager berdasarkan Usia yang diuraikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.2
Karakteristik responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	%
20 - 25	14	25 %
26 - 30	21	37,5 %
31 - 35	9	16,07 %
36 - 40	7	12,5 %
41 - 45	5	8,93 %
Total	**56**	**100%**

Sumber : Data primer yang telah diolah (2011).

Berdasarkan tabel 4.2. dapat dilihat dari 56 orang responden yang diteliti, maka terdapat responden yang berusia antara 20 – 25 tahun sebanyak 14 orang dengan presentase sebesar 25 %,

responden yang berusia diantara 26 – 30 tahun sebanyak 21 orang dengan presentase sebesar 37,5 %, responden yang berusia antara 31 – 35 tahun sebanyak 9orang dengan presentase sebesar 16,07 %, responden berusia 36 – 40 tahun sebanyak 7 orang dengan presentase sebesar 12,5 %, dan responden yang berusia 41 – 45 tahun sebanyak 5 orang dengan presentase sebesar 8,93 %. Berdasarkan informasi tersebut maka dapat dikatakan bahwa sebagian besar *manager* yang bekerja di McDonalds Kota Bandung berusia sekitar 26 – 30 tahun. Hal ini dapat dikatakan bahwa pada usia sekitar 26 – 30 tahun merupakan usia produktif, sehingga diharapkan dapat menjalani pekerjaannya dengan baik, teliti, dan cekatan.

4.1.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan penyebaran kuesioner diperoleh data mengenai karakteristik manager berdasarkan pendidikan terakhir yang diuraikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden
Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Status	Jumlah	Persentase (%)
SMA atau Sederajat	9	16,07 %
Diploma 3	-	0 %
Strata-1	47	83,93 %
Total	**56**	**100**

Sumber : Data Kuesioner yang telah diolah (2011).

Dari tabel 4.3 dapat dilihat dari 56 orang responden, terdapat responden yang mempunyai pendidikan terakhir SMA adalah sebanyak 9 orang dengan presentase sebesar 16,07 %, dan yang mempunyai pendidikan terakhir Strata-1 (S1) adalah sebanyak 47 orang dengan presentase sebesar 83,93 %, dan tidak ada responden yang mempunyai pendidikan Diploma-3 (D3). Berdasarkan informasi tersebut maka dapat dikatakan bahwa sebagian besar *manager* yang bekerja di McDonalds Kota Bandung mempunyai latar belakang pendidikan Strata-1 (S1) karena dinilai mampu dalam mengemban tugas sebagai *manager*.

4.1.1.4. Karakteristik Responden terhadap Masa Kerja

Berdasarkan penyebaran kuesioner diperoleh data mengenai karakteristik manager berdasarkan masa kerja yang diuraikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.4
Karakteristik responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa Kerja (Tahun)	Jumlah	Persentase (%)
0,5 - 5	30	53,57 %
6 - 10	6	10,71 %
11 - 15	12	21,43 %
16 - 20	4	7,14 %
21 - 25	4	7,14 %
Total	**56**	**100%**

Sumber : Data Kuesioner yang telah diolah (2011)

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, dapat dilihat dari 56 orang responden, diperoleh frekuensi responden berdasarkan masa kerjanya yaitu, 0,5-5 tahun responden yang bekerja sebanyak 30 orang atau 53,57 %, 6-10 tahun sebanyak 6 orang 10,71 %, 11-15 tahun sebanyak 12 orang 21,43 % dan responden yang bekerja lebih dari 16-20 tahun sebanyak 4 orang atau 7,14 %, 21-25 tahun sebanyak 4 orang atau 7,14 %. Dari kondisi tersebut dapat dapat disimpulkan, bahwa presentase paling tinggi adalah responden yang mempunyai masa kerja selama 6 bulan sampai 5 tahun. Hal ini dapat diakibatkan karena pada masa kerja tersebut para *manager* masih dalam proses pembelajaran sehingga semangat bekerja yang ada masih sangat besar dengan tingkat kejenuhan kerja yang kecil.

4.1.2. Deskripsi Store Management System (SMS) Yang Berjalan Di McDonald's Kota Bandung.

Software Store Management System (SMS) pada McDonald's Kota Bandung di buat dengan menggunakan bahasa pemograman VB 6.0 dengan database MySQL. Dalam *Software Store Management System* (SMS) terdapat *tool-tool* yang biasa digunakan di McDonald's Kota Bandung yaitu. Berikut adalah contoh dari tampilan *Software Store Management System* (SMS) yang digunakan di McDonald's Kota Bandung.

4.1.2.1. Tampilan *Software Store Management System* (SMS)

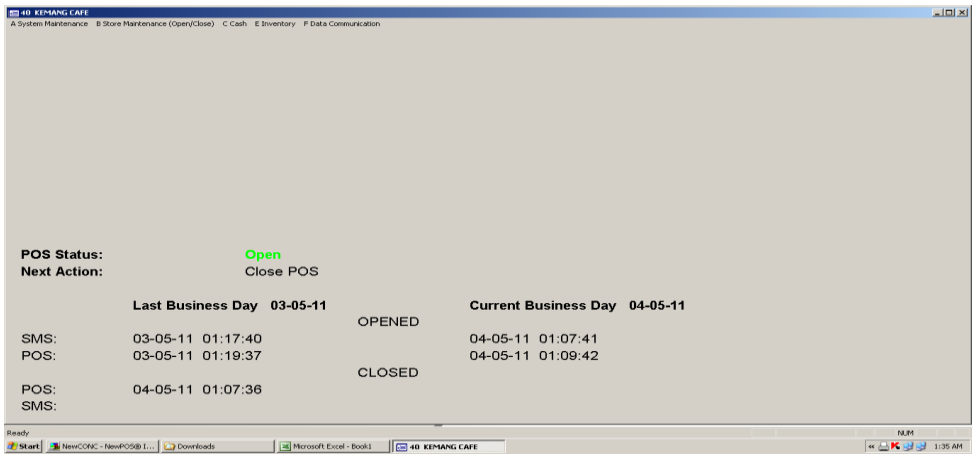
a. Tampilan awal software *Store Management System* (SMS)



Gambar 4.1
Tampilan Utama Software SMS

Pada tampilan awal dari software terlihat logo perusahaan sebagai tanda pengenal software milik perusahaan. Disamping itu juga terlihat *user id* dan *password* yang harus diinputkan untuk dapat masuk untuk dapat menggunakan *content-content* yang ada di dalamnya.

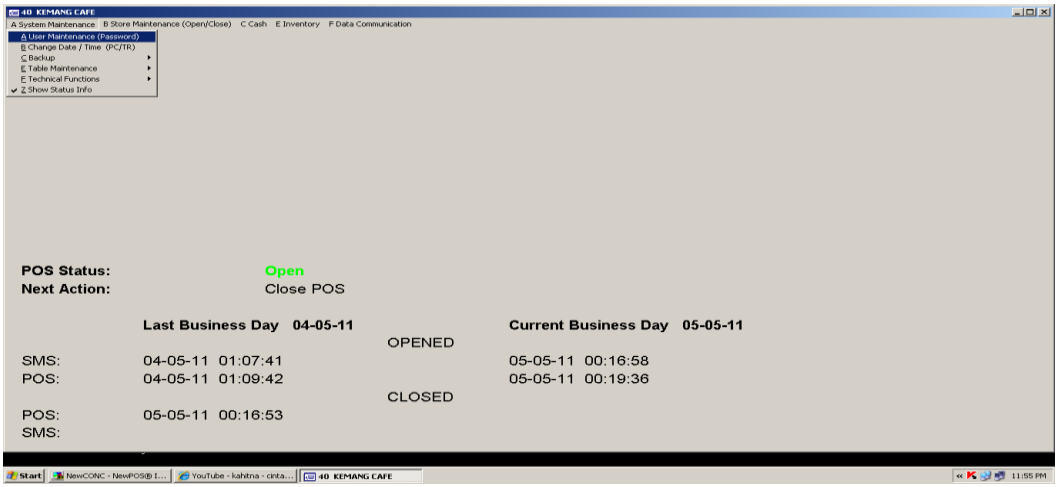
b. Menu Utama software *Store Management System* (SMS)



Gambar 4.2
Menu Utama Software SMS

Halaman ini dapat diakses ketika pengguna memasukkan *user id* dan *password*. Pada halaman ini terlihat *content-content* yang digunakan berdasarkan fungsinya masing-masing oleh para *manager*.

a. Menu *System Maintenance*



Gambar 4.3
Menu *System Maintenance* Software SMS

Pada menu *system maintenance* ini terdapat sub-sub menu diantaranya adalah:

1. *User preference*

   Menu ini berguna untuk memasukkan atau mengedit *user id* dan *password* pengguna software SMS, yaitu *manager*.

2. *Change date/time*

Menu ini berguna untuk mengatur tanggal dan waktu agar dapat tampil ketika software dijalankan.

3. *Backup*

Menu ini berguna untuk mem-*backup* data-data yang ada di database SMS.

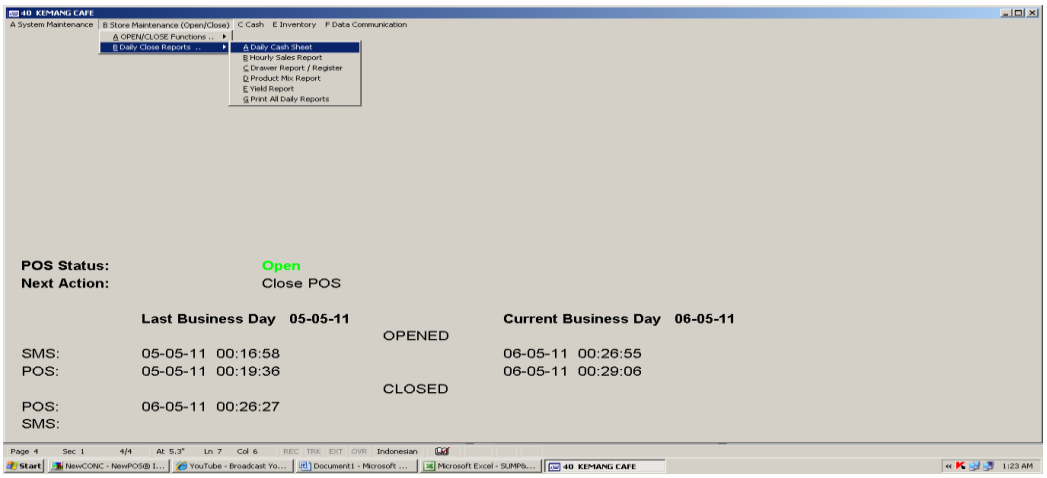
4. *Table Maintenance*

Menu ini untuk menampilkan, mengedit, ataupun menambah list *store-store* McDonalds yang ada di Indonesia.

5. *Technical Function*

Menu ini berguna untuk menampilkan status aktivasi dan koneksi *sharing* antara software SMS dengan mesin PAR register atau mesin POS yang digunakan.

b. Menu *Store Maintenance*



Gambar 4.4
Menu *Store Maintenance* Software SMS

Pada menu *store maintenance* ini terdapat beberapa sub menu, diantaranya:

1. *Open/close Function*

Menu ini digunakan untuk membuka atau mengaktifkan software SMS ataupun digunakan pada saat pergantian hari.

2. *Daily Close Report*

Di dalam menu ini terdapat sub-sub menu diantaranya adalah:

a. *Daily Cash Sheet*

Menu ini digunakan untuk mendata keuangan *store* setiap harinya.

b. *Hourly Sales Report*

Menu ini digunakan untuk melihat laporan hasil penjualan setiap jamnya.

c. *Drawer Report/ Register*

Menu ini digunakan untuk malihat laporan hasil penjualan yang ada di setiap mesin register.

d. *Product Mix Report*

Menu ini digunakan untuk melihat laporan hasil penjualan produk jadi dalam satu hari.

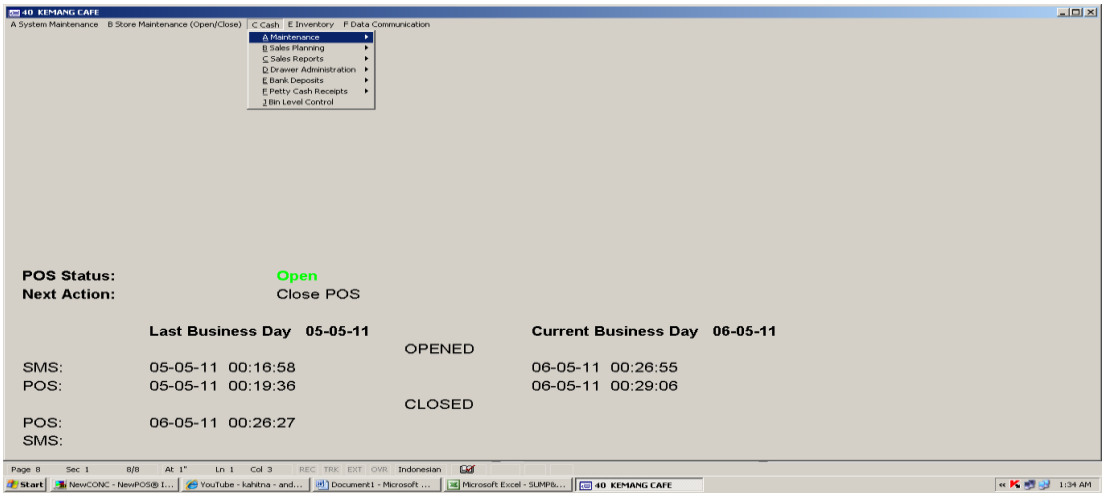
e. *Yield report*

Menu ini digunakan untuk melihat pencapaian target keuntungan penjualan setiap harinya.

f. *Print All Daily Report*

Menu ini digunakan untuk mencetak seluruh laporan per hari setiap harinya secara otomatis.

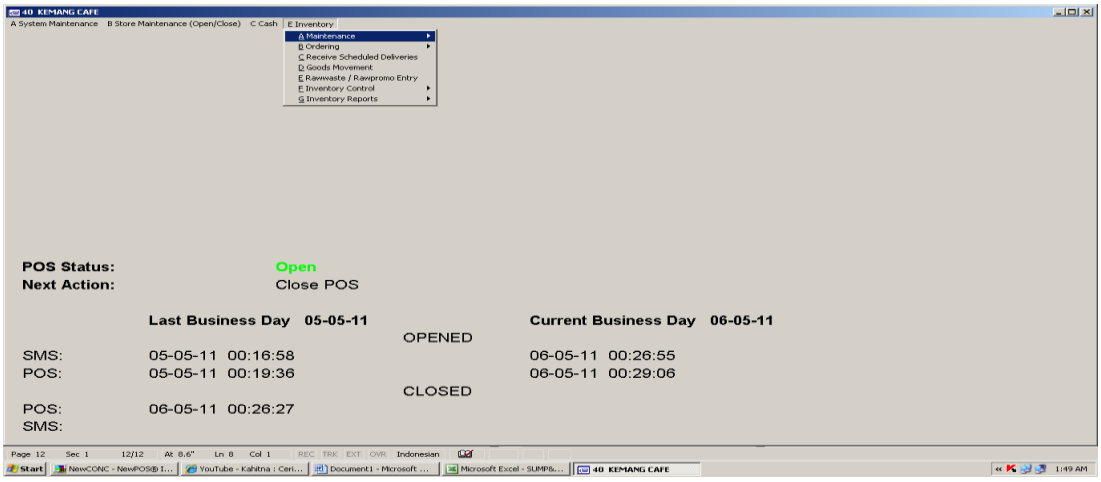
c. Menu *Cash Report*



Gambar 4.5
Menu *Cash Sheet* Software SMS

Menu ini digunakan untuk mengurus segala urusan keuangan *store*.

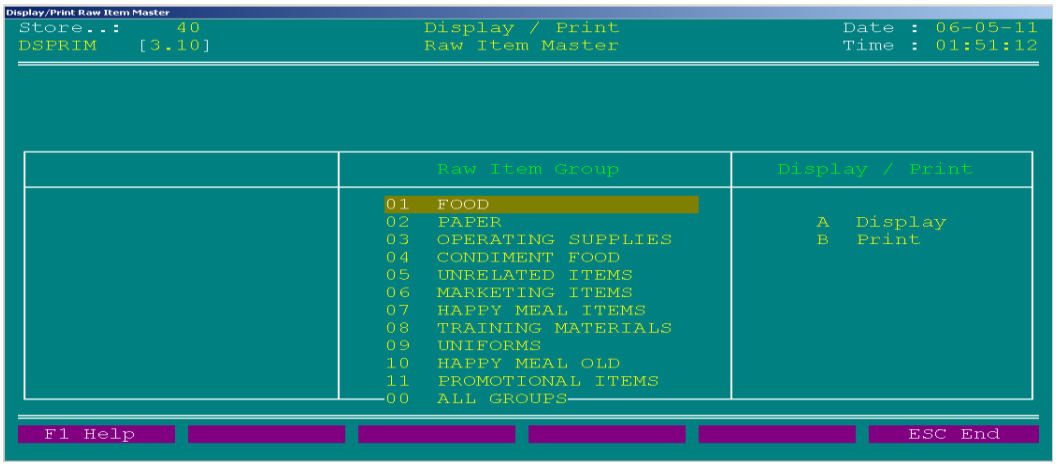
d. Menu *Inventory*



Gambar 4.6
Menu *Inventory* Software SMS

Pada menu *inventory* ini terdapat sub-sub menu diantaranya adalah:

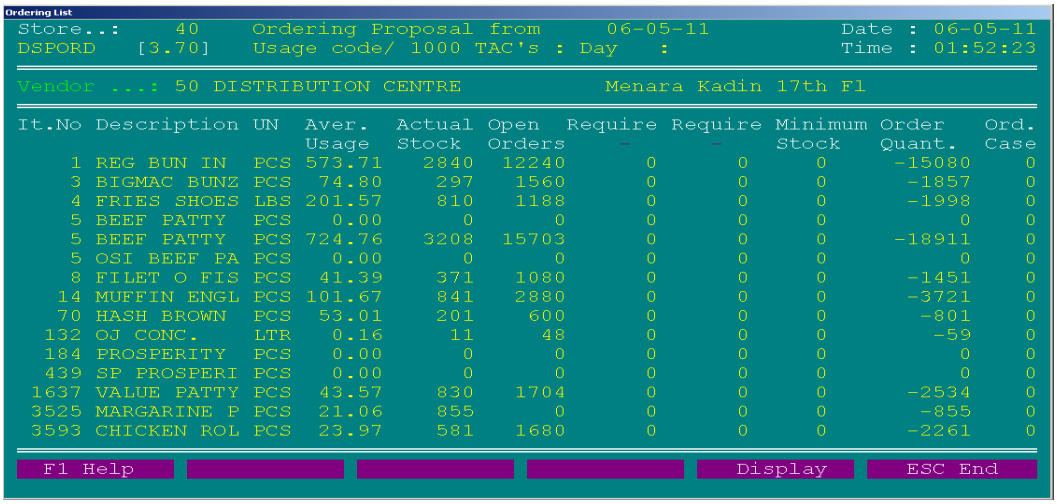
1. *Maintenance*



Gambar 4.7
Sub Menu *Maintenance* Pada Menu *Inventory* Software SMS

Menu ini digunakan untuk menampilkan data master dari item-item produk yang digunakan di *store*.

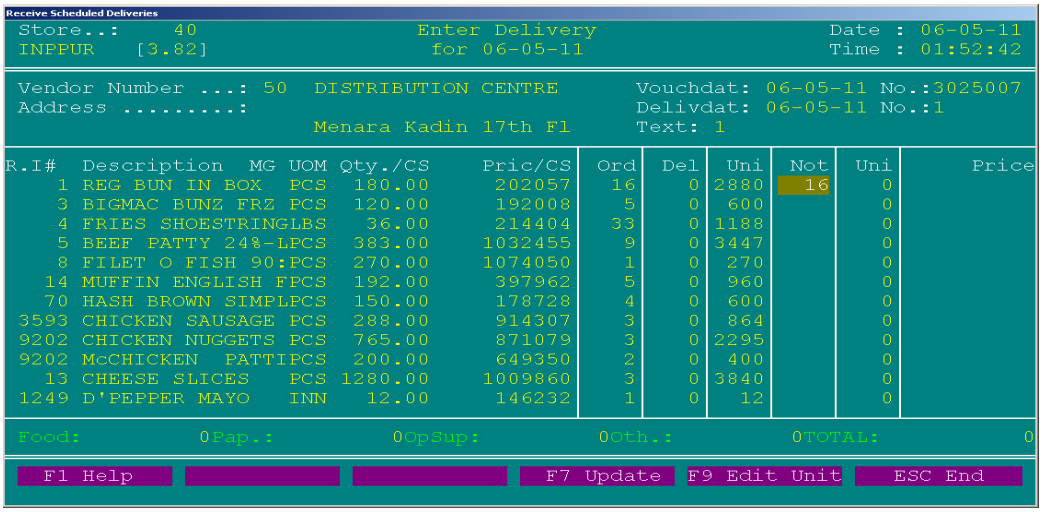
2. *Ordering*



Gambar 4.8
Sub Menu *Maintenance* Pada Menu *Inventory* Software SMS

Menu ini digunakan untuk membuat *purchase order* untuk memesan produk-produk yang dibutuhkan.

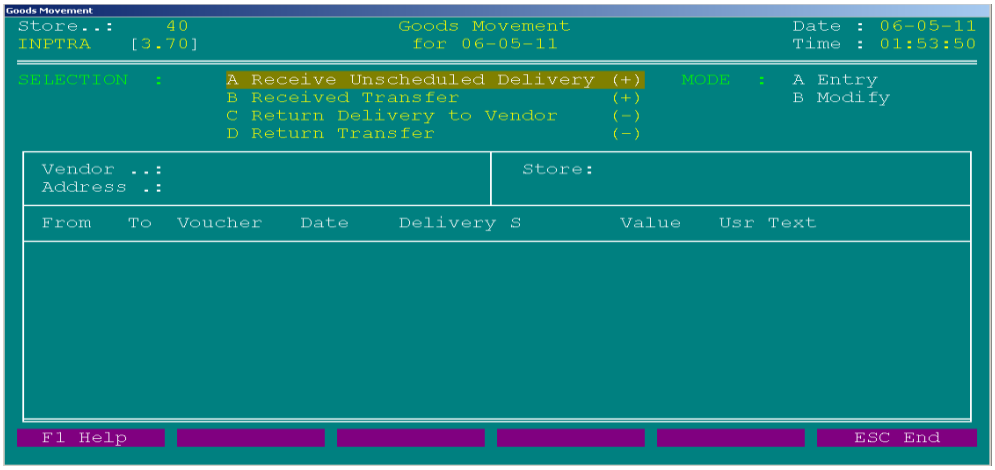
3. *Receipt Schedule Delivery*



Gambar 4.9
Sub Menu *Receive Schedule Delivery* Pada Menu *Inventory* Software SMS

Menu ini digunakan untuk memasukkan jumlah barang yang baru saja di-*order* oleh *manager*.

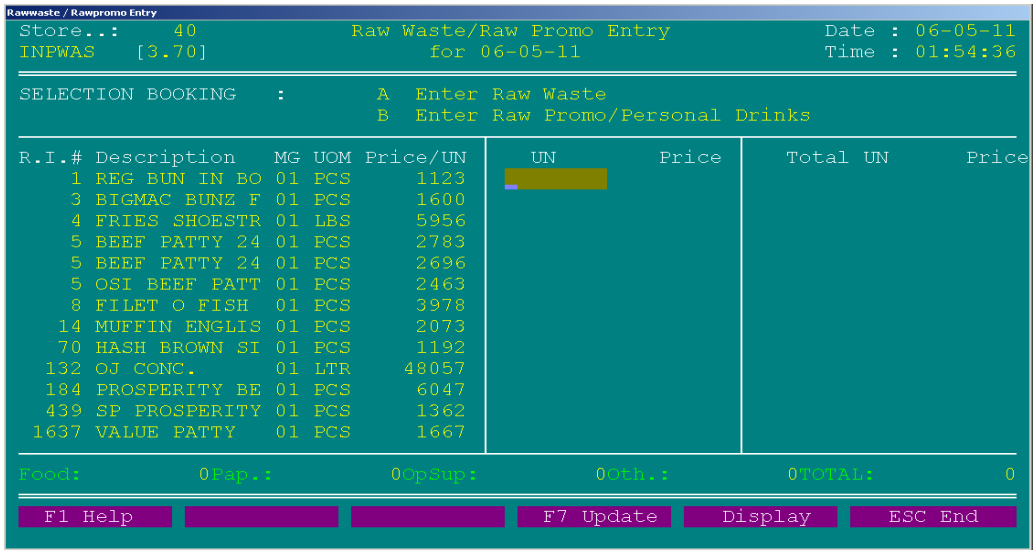
4. *Good Movement*



Gambar 4.10
Sub Menu *Good Movement* Pada Menu *Inventory* Software SMS

Menu ini digunakan untuk memasukkan produk-produk yang masuk ke penyimpanan dalam *store* untuk penerimaan barang yang diluar jadwal penerimaan barang/ *delivery*.

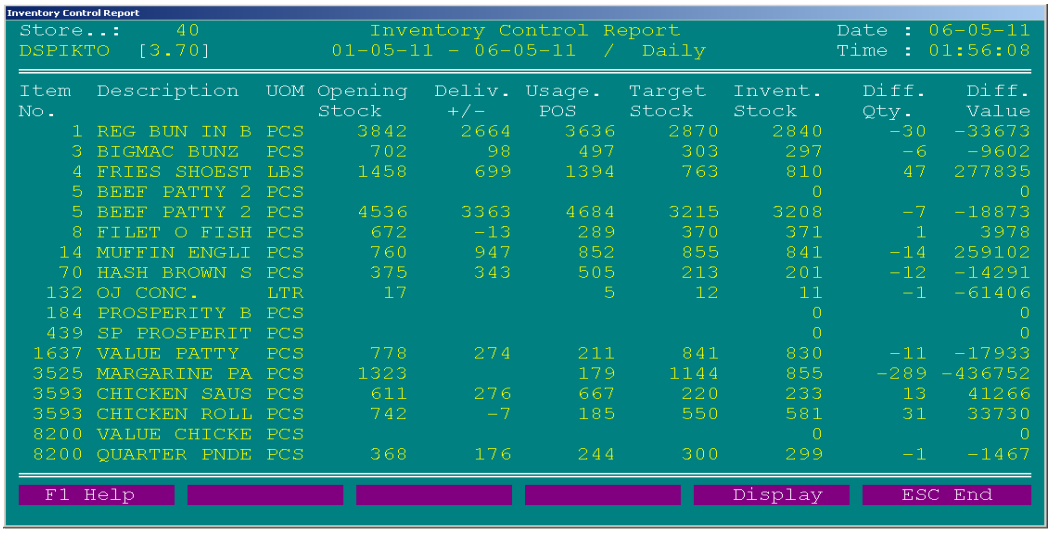
5. *Raw Waste/ Raw Promo*



Gambar 4.11
Sub Menu *Raw Waste/ Raw Promo* Pada Menu *Inventory* Software SMS

Menu ini digunakan untuk memasukkan jumlah produk-produk yang terbuang atau tidak terpakai, baik produk jadi maupun produk mentah.

6. *Inventory Control*



Gambar 4.12
Sub Menu *Inventory Control* Pada Menu *Inventory* Software SMS

Menu ini digunakan untuk menampilkan laporan *inventory* suatu *store*.

7. *Inventory Report*

Inventory Variance Statistics

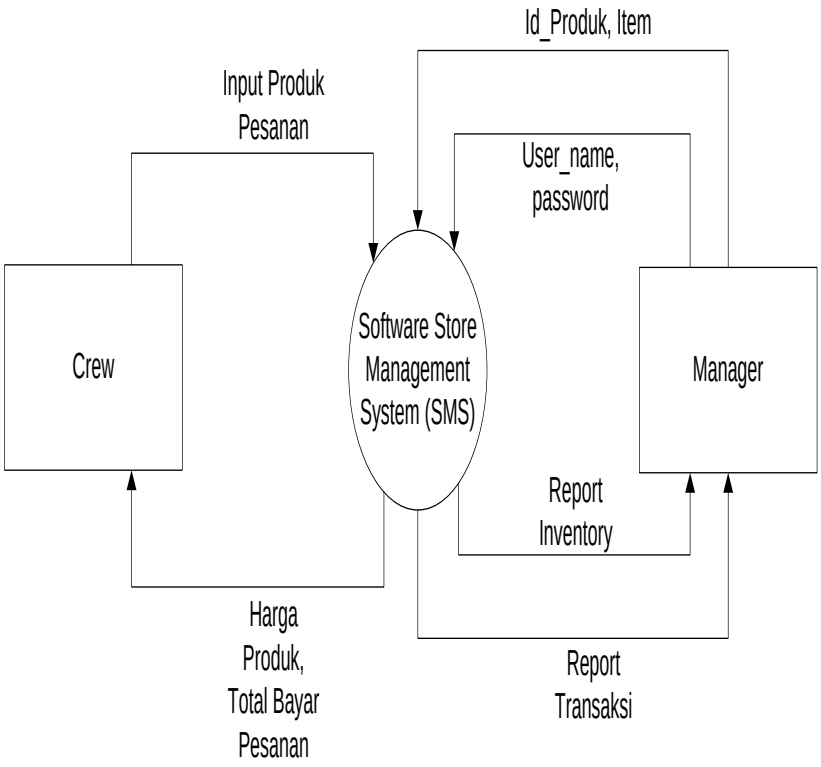
Store..: 40 Stock Deviations Display Date : 06-05-11
DSPBEST [3.82] May 2011 Quantities Time : 01:58:01

Description	UOM	Opening Stock	Deliv. +/-	R-Pro R-Was	Usage POS	Target Stock	Invent Stock	Usage Inv.	--Difference- Amount	Value
REG BUN IN	PCS	3842	2700	36	3636	2870	2840	3666	-30	-33671
BIGMAC BUNZ	PCS	702	105	7	497	303	297	503	-6	-9602
FRIES SHOES	LBS	1458	720	21	1394	763	810	1347	47	277818
BEEF PATTY	PCS									
BEEF PATTY	PCS	4536	3420	57	4684	3215	3208	4691	-7	-18870
FILET O FIS	PCS	672		13	289	370	371	288	1	3980
MUFFIN ENGL	PCS	760	960	13	852	855	841	866	-14	259111
HASH BROWN	PCS	375	350	7	505	213	201	517	-12	-14281
OJ CONC.	LTR	17			5	12	11	6	-1	-61408
PROSPERITY	PCS									
SP PROSPERI	PCS									
VALUE PATTY	PCS	778	284	10	211	841	830	222	-11	-17932
MARGARINE P	PCS	1323			179	1144	855	468	-289	-436749
CHICKEN SAU	PCS	611	288	12	667	220	233	654	13	41280
CHICKEN ROL	PCS	742		7	185	550	581	154	31	33731
VALUE CHICK	PCS									

F1 Help F4 Inv.Rate ESC End

Gambar 4.13
Sub Menu *Inventory Report* Pada Menu *Inventory* Software SMS

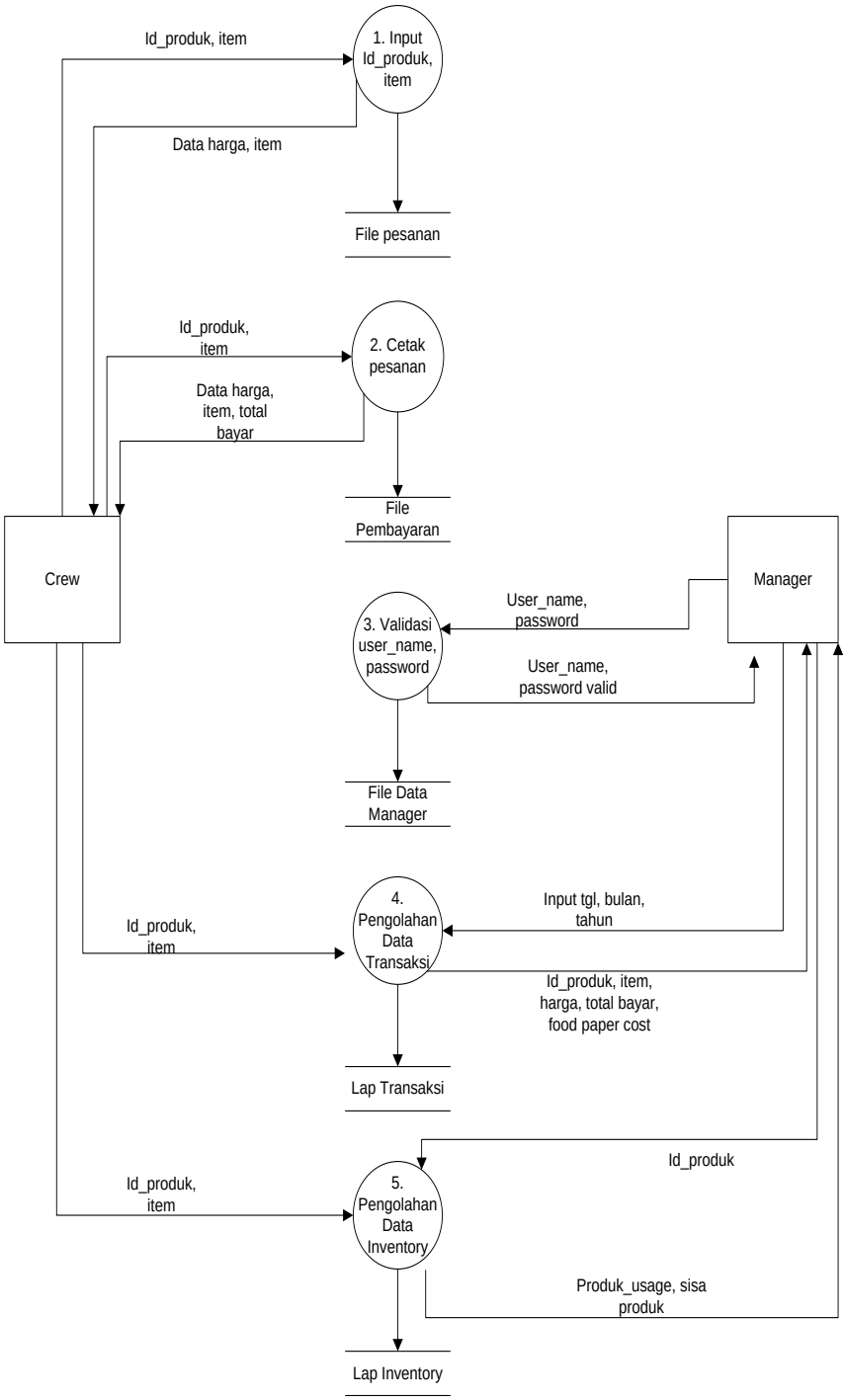
4.1.2.2 Diagram Konteks yang Sedang Berjalan



Gambar 4.14

Diagram Konteks yang Sedang Berjalan

4.1.2.3 Data Flow Diagram (DFD) yang Sedang Berjalan



Gambar 4.15
DFD Level 1 yang Sedang berjalan

4.1.2.4 Idef Proses Bisnis

ICAM Definition (IDEF0 METHOD) IDEF0 (Integration Definition language 0) adalah suatu metode pemodelan sistem berbasis SADT (Structured Analysis and Design Technique), yang dikembangkan oleh Douglas T. Ross dan SofTech, Inc.Dalam bentuk aslinya, IDEF0 meliputi bahasa definisi dan pemodelan grafis (syntax and semantics) yang menggambarkan suatu metodologi komprehensif untuk membangun model. IDEF0 dapat digunakan untuk memodelkan berbagai jenis sistem baik yang otomatis maupun non-otomatis.Untuk sistem baru, IDEF0 dapat digunakan untuk mendefinisikan permintaan / requirement dan membuat spesifikasi fungsi, dan kemudian digunakan untuk merancang dan implementasi desain yang sesuai dengankebutuhan. Untuk sistem yang sedang berjalan, IDEF0 dapat digunakan untuk menganalisa fungsi yang dilaksanakan suatu sistem dan untuk mencatat mekanisme bagaimana fungsi tersebut dikerjakan. Hasil penerapan IDEF0 pada sebuah sistem adalah model yang terdiri atas sebuah serial diagram yang bersifat hirarki, dan pustaka yang berperan sebagai referensi antar diagram. Dua komponen model utama adalah fungsi (pada diagram dinyatakan dengan kotak) serta data dan obyek yang menghubungkan antar fungsi (dinyatakan dengan tanda panah).Sebagai bahasa pemodelan fungsional, IDEF0 memiliki karakteristik sebagai berikut :

a. Komprehensif dan ekspresif, mampu merepresentasikan secara grafik berbagai bisnis, pabrik, dan jenis perusahaan lainnya disetiap level detil.

b. Bahasa yang koheren dan sederhana, menyediakan ekspresi yang tepat dan presisi, dan meningkatkan konsistensi penggunaan dan interpretasi.

c. Meningkatkan komunikasi antara sistem analis, pengembang, dan pengguna melalui pembelajaran yang mudah dan penjelasan yang terperinci pada setiap bagian dokumen.

d. Telah di tes dan terbukti, melalui penggunaannya bertahun-tahun di angkatan udara dan proyek pengembangan pemerintah lainnya, juga industri.

e. Dapat dihasilkan dari berbagai kakas komputer grafik; sejumlah produk komersil secara khusus mendukung pengembangan dan analisis diagram dan model IDEF0.

Komponen utama IDEF0

Komponen utama yang ada di dalam IDEF0 adalah sbb :

1. Kotak yang menggambarkan fungsi utama sistem. Pada kotak ini biasanya dituliskan fungsi yang dikerjakan dalam bentuk kata kerja.

2. Panah yang menunjukkan masukkan (data masukan) digambarkan dari arah kiri dengan ujung panah menuju kotak yang menerima masukan.

3. Panah yang menunjukkan keluaran (produk) dan digambarkan dari arah kanan dengan ujung panah menunjukkan kotak lain (jika ada) atau menunjuk ke kanan (jika tidak ada /
belum ada fungsi lain yang menerima output tersebut).

4. Output dari suatu fungsi dapat menjadi input pada fungsi lainnya.

5. Panah yang menunjukkan pengendali / kontrol dari suatu fungsi, digambarkan dari arah atas dengan anak panah masuk ke dalam fungsi. Kontrol dapat berupa aturan atau
pengendali operasional fungsi. Kontrol dapat juga berupa keluaran dari fungsi lainnya.

6. Panah yang menunjukkan mekanisme yang berperan pada proses yang dikerjakan oleh suatu fungsi, yang digambarkan dengan anak panah dari arah bawah dengan ujung panah masuk menuju kotak fungsi.Secara sederhana, keempat anak panah tersebut sering disebut dengan ICOM (Input-Control-Output-Mechanism).

Aktivitas-aktivitas pada proses bisnis McDonald's adalah sebagai berikut :

1. Mengelola SDM :
    a. Merekrut dan menyeleksi calon karyawan
    b. Melatih dan mengarahkan karyawan
    c. Menempatkan karyawan sesuai dengan kemampuan
2. Melakukan Riset dan Pengembangan produk
    a. Melakukan riset produk

b. Mengembangkan produk yang ada

c. Membuat prototipe produk

3. Memproduksi Menu Produk

a. Melakukan Proses Perencanaan dan pengendalian produk

b. Melakukan fungsi logistik

c. Memproduksi menu produk

4. Melakukan Quality Control

a. Menyeleksi Produk Cacat

b. Melakukan fungsi kontrol

5. Memasarkan Produk

a.Menganalisis respon pelanggan

b.Membuat strategi Pemasran

c.Melakukan Promosi dan Penjualan

6. Mengatur siklus keuangan

a. Merancang Anggaran

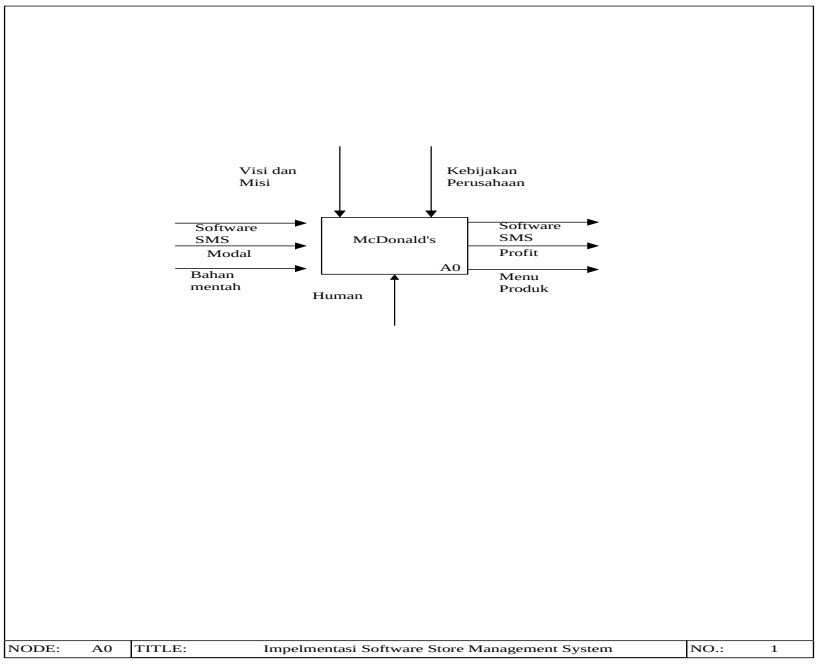
b. Menjalankan anggaran

c. Memverifikasi anggaran

d. Membuat laporan keuangan

Pengolahan Data

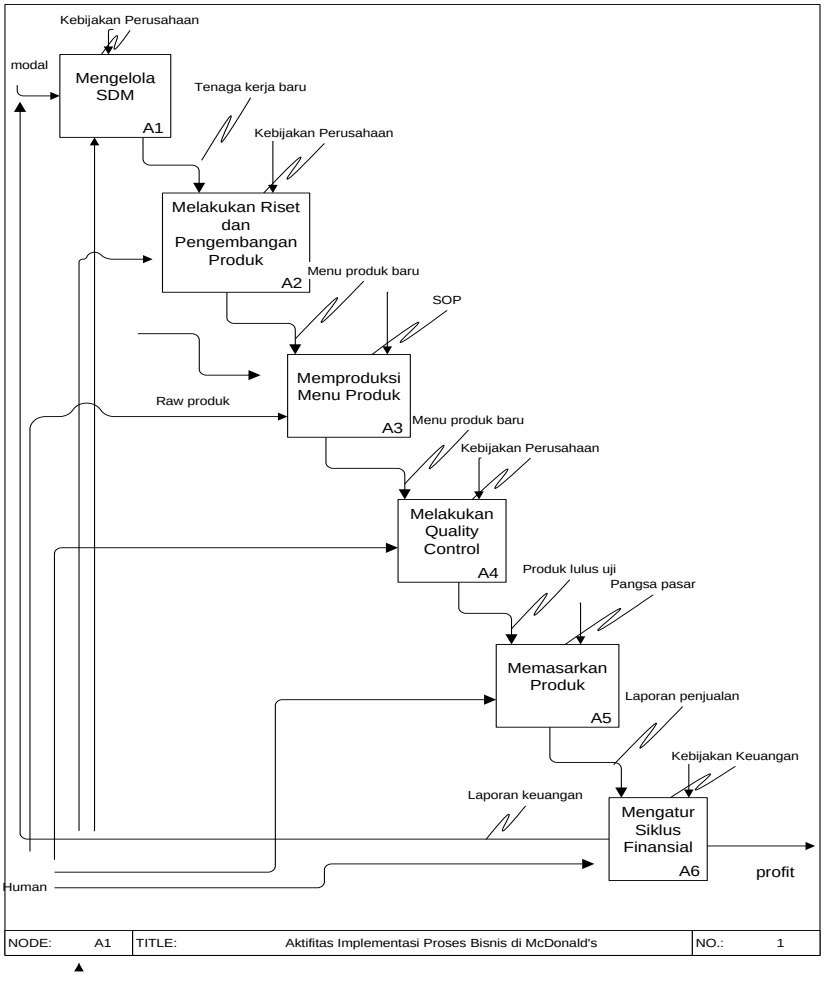
IDEF0 LEVEL 0



Gambar 4.16 IDEF0 LEVEL 0

Pada model diagram IDEF0 diatas berisi tentang proses bisnis keseluruhan

System (SMS) di McDonald's. Dimana software, modal, bahan mentah merupakan input dari proses bisnis secara keseluruhan untuk McDonald's dan menghasilkan output produk jadi berupa produk-produk sesuai menu yang dipesan serta profit dari hasil pemasaran produk .Visi misi dan kebijakan perusahaan merupakan kontrol yang mengatur proses bisnis untuk perusahaan, sedangkan *Human* merupakan orang yang bertugas menjalankan proses.



Gambar 4.17 IDEF0 LEVEL 1

Analisa IDEF 0 Level 1 :

Pada IDEF0 level 1 ini dapat didekomposisi menjadi 6 bagian aktivitas sesuai proses bisnis dari level 0. Bagian aktivitas-aktivitasnya adalah sebagai berikut:

A1. Melakukan Mengelola SDM

IDEF0 Level 1 diatas merupakan hasil *breakdown* dari Implementasi Software Store Management System (SMS) di McDonald's, dimana pada node A1 adalah perusahaan mengelola sumberdaya manusia yang ada didalam perusahaan yang mendapat input berupa modal dengan kebijakan perusahaan sebagai kontrol dan nantinya akan dihasilkan karyawan yang berkualitas sebagai outputnya. Untuk menjadikan perusahaan yang dapat bersaing dengan kompetitor, sebelumnya menejemen harus restrukturisasi organisasi yang ada didalam perusahaan tersebut dengan cara merektruk karyawan baru, melakukan pelatihan dan pengarahan terhadap karyawan, serta menempatkannya ditempat yang sesuai dengan kemampuan karyawan tersebut.

A2 Melakukan Riset Dan Pengembangan Produk

Level selanjutnya setelah melakukan pengelolaan sumber daya manusia adalah melakukan riset dan pengembangan produk. Dalam kasus ini, produk yang dikembangkan adalah menu sesuai pesana . Riset dan pengembangan produk dikontrol oleh kebijakan perusahaan dan mekanisme yang menjalankannya adalah *human resource* (sumber daya manusia) yang terlibat dalam proses transformasi tersebut serta *non –human resource* (fasilitas) yang tersedia dalam perusahaan. Tahapan dalam proses ini adalah perusahaan melakukan riset , mengembangkan produk .

A3 Memproduksi produk

Karyawan *kitchen* yang bertugas melakukan proses produksi. Pada bagian ini menghasilkan output berupa produk sesuai pesanan.

A4 Melakukan *Quality Control*

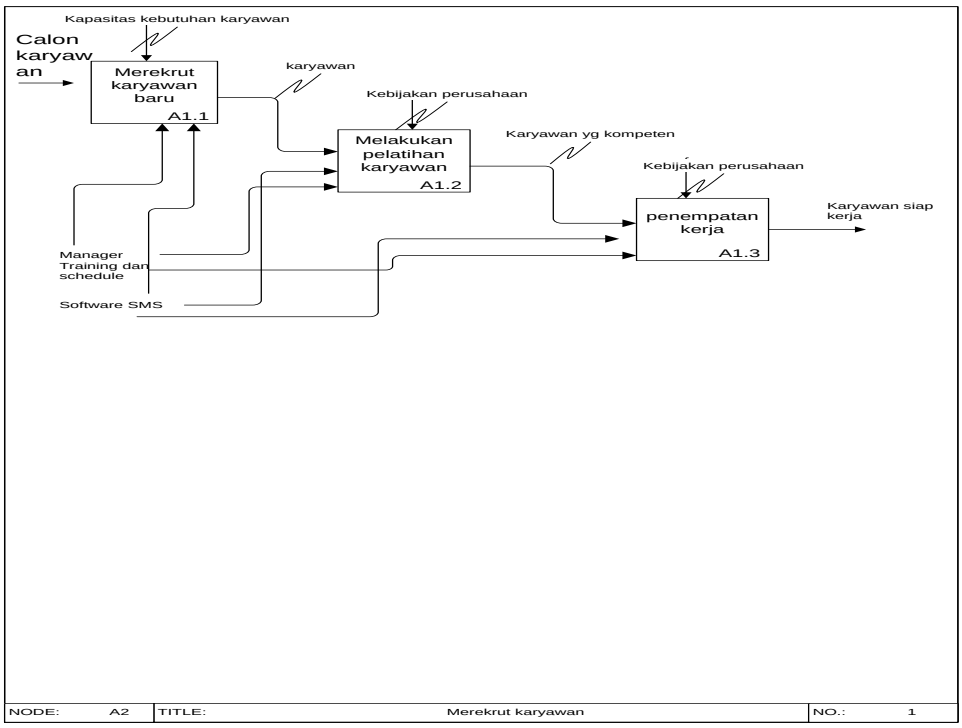
Quality control merupakan bagian yang berfungsi memisahkan produk yang memiliki kecacatan dengan cara menyeleksi dengan kontrol berupa kebijakan perusahaan yang hasilnya berupa produk lulus uji.

A5 Memasarkan Produk

Crew counter yang bertanggung jawab atas kelancaran pemasaran produk. Proses ini mendapatkan input berupa produk jadi yang siap dipasarkan dan kontrol berupa pangsa pasar.Dapat diterima atau ditolaknya keberadaan suatu produk oleh masyarakat bergantung pada bagian pemasaran.Proses ini dapat terjadi salah satunya dengan cara pembentukan *Brand Image*.Tahapan dalam proses ini adalah menganalisis respon pelanggan, membuat strategi pemasaran, dan melakukan promosi serta penjualan produk.

A6 Mengatur Siklus Finansial

Kegiatan yang dilakukan dalam mengatur siklus finansial adalah memantau dan mengatur keuangan dalam perusahaan. Tujuan dari memantau dan mengatur keuangan dalam perusahaan adalah untuk memastikan semua siklus keuangan berjalan dengan lancar. Dalam aktivitas ini, perusahaan mendapatkan input dari laporan penjualan yang diproses sedemikian rupa sehingga menghasilkan laporan keuangan. Proses-proses yang dilalui oleh input tersebut adalah merancang anggaran, menjalankan anggaran, memverifikasi anggaran, dan akhirnya membuat laporan keuangan. **Idef0 level 2 A1 (merekrut karyawan)**

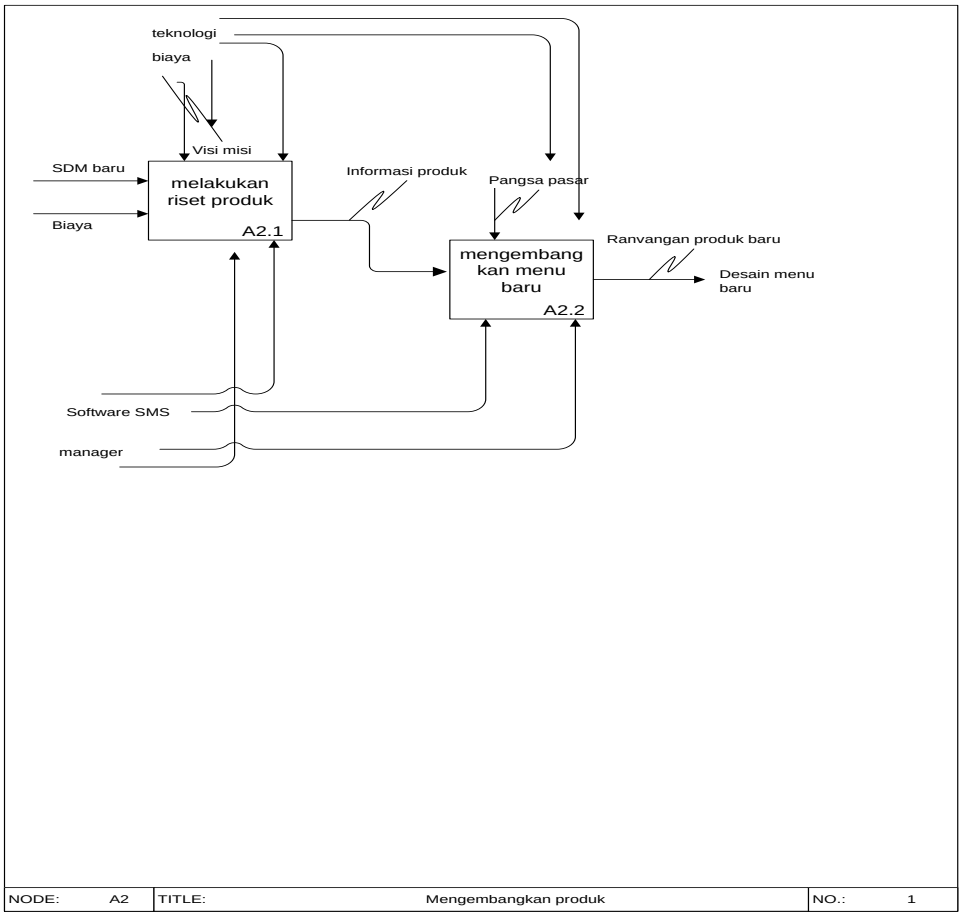


Gambar 4.18 IDEF0 LEVEL 2 A1

Manager Training merupakan orang yang bertanggung jawab atas kelancaran dan kesuksesan proses ini yang dibantu dengan *software*. Pengelolaan SDM tidak hanya dilakukan kepada karyawan yang sudah ada diperusahaan saja, namun juga dapat dilakukan dengan cara merekrut karyawan baru yang bertujuan untuk mencari crew ahli guna memajukan dan mengembangkan Mcdonald's. Proses rekrutmen dikontrol oleh kapasitas karyawan baru. Setelah mendapatkan karyawan baru, karyawan tersebut selanjutnya akan dilatih dan diarahkan dengan cara sertivikasi, pelatihan, atau kegiatan sejenis lainnya sesuai dengan kebijakan perusahaan. Dengan adanya pelatihan tersebut, diharapkan karyawan baru akan menjadi karyawan yang profesional dan berkemampuan sama dengan atau bahkan melebihi karyawan lama sebelum nantinya ia akan terjun

langsung dalam perusahaan. Tahapan akhir dalam pengelolaan sumber daya manusia adalah HRD akan melakukan analisis terhadap kemampuan karyawan dan menempatkannya di bidang – bidang yang sesuai. Kebijakan perusahaan menjadi kontrol dalam proses penempatan karyawan.

Idef0 level 2 A2 (pengembangan produk)

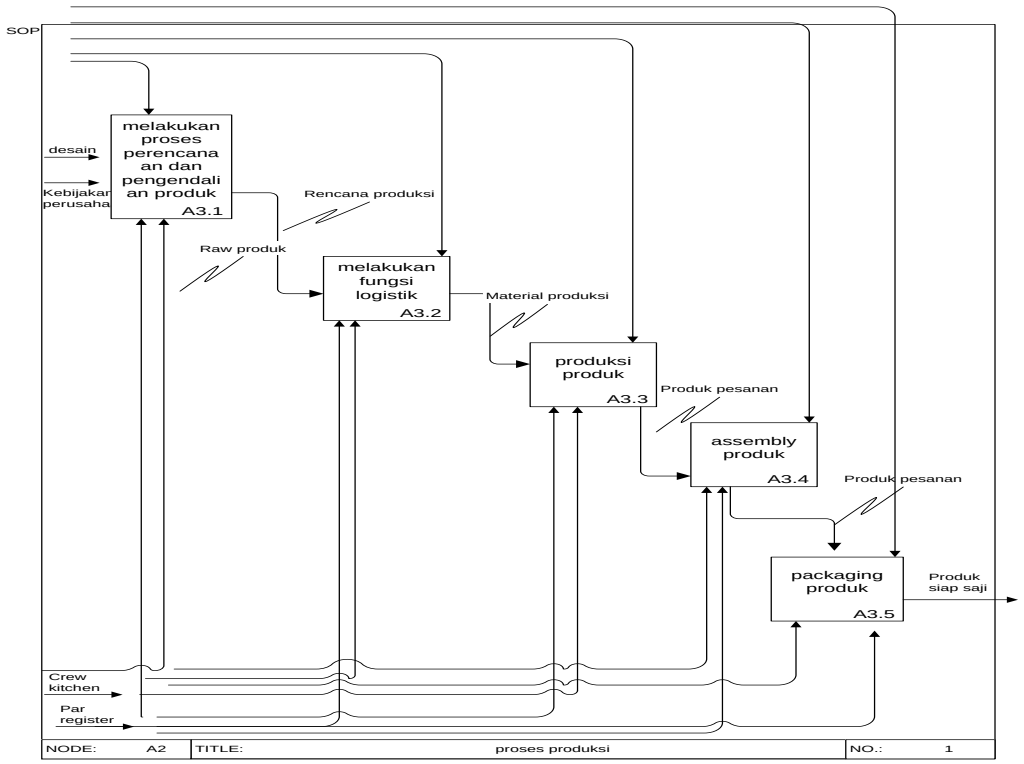


Gambar 4.19 IDEF0 LEVEL 2 (A2 : Melakukan Riset dan Pengembangan Produk)

Tahap riset dan pengembangan produk merupakan tahapan kelanjutan dari pengelolaan sumber daya manusia. Tahapan ini dilakukan oleh *manager* yang dibantu oleh *software*. Dalam melakukan riset terhadap produk, manager mentrasformasikan sumber daya manusia baru dan biaya menjadi sebuah informasi yang akan digunakan untuk rencana pengembangan produk. Proses ini yang mendapat kontrol berupa visi misi, teknologi, dan biaya.Setelah mendapatkan informasi mengenai kebutuhan konsumen, selanjutnya manager akan melakukan pengembangan produk baru yang dikontrol oleh pangsa pasar

karena permintaan konsumen mengenai perkembangan inovasi suatu produk adalah dasar yang penting dalam membuat desain produk.

Idef0 level 2 A3 (produksi)

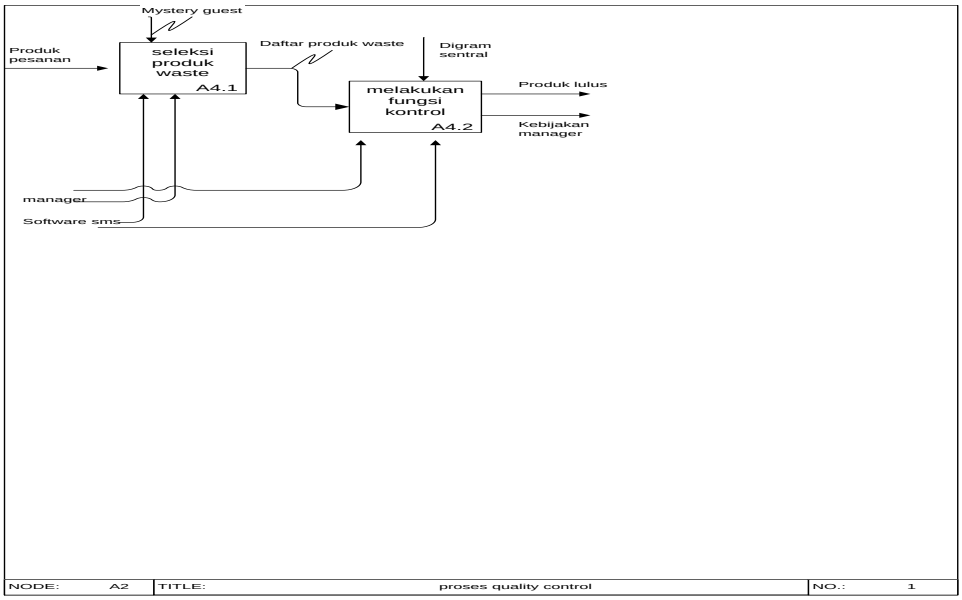


Gambar 4.20 IDEF0 LEVEL 2 (A3 : Memproduksi produk)

Desain produk telah di key in oleh crew direalisasikan kebagian Produksi. Dengan SOP yang ada, kemudian dilakukan perencanaan dan pengendalian produksi yang meliputi perencanaan jumlah kebutuhan material dan jadwal produksi, kemudian didapatkan Rencana Produksi.Rencana tersebut dialihkan ke bagian manager agar dilakukan pemesanan, purchasing dan pendistribusian material mentah yang dibutuhkan dalam proses produksi kebagian kitchen. Part-part produk yang dihasilkan kemudian diassembly di bagian kitchen menjadi produk jadi. Kemudian menu pesanan yang telah terassembly

dipackaging dan kemudian Produk yang telah dikemas didistribusikan ke bagian crew untuk disajikan pada customer.

Idef0 level 2 A4 (melakukan quality control)

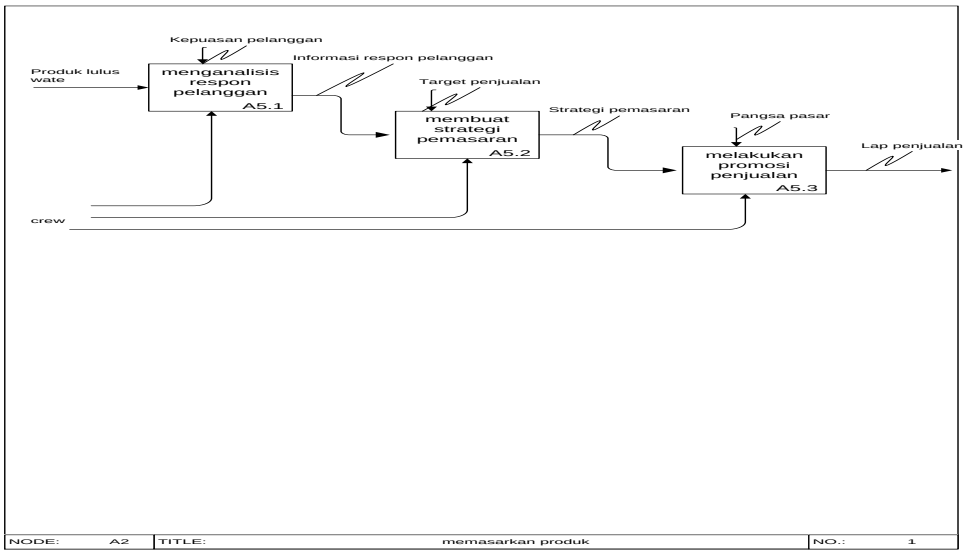


Gambar 4.21 IDEF0 LEVEL 2 (A4 : Melakukan *Quality Control)*

Proses A 4.1 menggambarkan proses Quality kontrol yang dimulai

dengan menyeleksi produk waste, kemudian dibuat daftar dari tiap produk waste dikelompokkan. Selanjutnya daftar tersebut digunakan sebagai input dalam melakukan fungsi kontrol. Fungsi kontrol pada proses ini bertujuan mengidentifikasi kegagalan pada produk dengan diagram kendali sebagai control sehingga setelah proses ini dihasilkan produk lulus uji dan kebijakan manager. Produk lolos uji tersebut kemudian dialihkan kebagian pemasaran untuk dilakukan proses pemasaran produk. Sedangkan kebijakan QC yang berisi tentang hasil analisa penyebab adanya kecacatan produk diberikan pada bagian produksi untuk menjadi bahan kontrol untuk proses produksi selanjutnya.

IDEF0 LEVEL 2 (A5 : Memasarkan Produk)

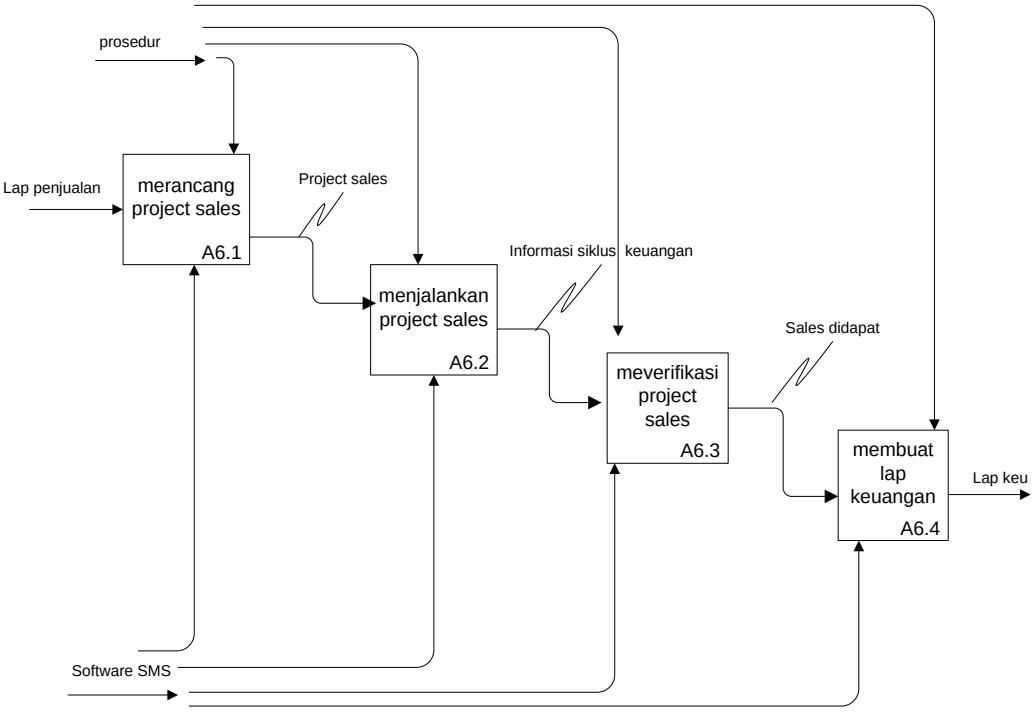


Gambar 4.22 IDEF0 LEVEL 2 (A5 : Memasarkan Produk)

IDEF0 level 2 A5 di atas menggambarkan kegiatan pemasaran dari McDonald's. Kegiatan pemasaran tersebut dilakukan setelah didapat output berupa produk yang lulus uji dari aktivitas quality kontrol. Pada aktivitas pemasaran langkah yang pertama dilakukan adalah menganalisis respon pelanggan dengan kepuasaan pelanggan sebagai kontrol dan dari proses ini adalah untuk menghasilkan informasi respon pelanggan, dengan informasi tersebut diharap perusahaan akan mengetahui bagaimana respon pelanggan terhadap produk hasil produksi perusahaan. Setelah berhasil mendapat informasi respon pelanggan maka informasi tersebut dengan menggunakan kontrol berupa target penjualan kemudian digunakan untuk proses pembuatan strategi pemasaran.Strategi pemasaran akan digunakan sebagai acuan atau langkah yang harus dilakukan oleh perusahaan dalam proses pemasaran produk. Setelah strategi pemasaran terbentuk, proses selanjutnya yang dilakukan adalah melakukan promosi dan penjualan dengan kontrol pangsa pasar dan dari hasil proses tersebut akan didapat laporan penjualan yang juga akan diolah pada proses finansial.Dalam proses keseluruhan terdapat mekanisme, mekanisme pada proses-proses

ini adalah manager shift IC, karena seluruh proses ini memerlukan sumber daya manusia yang kompeten dalam bidangnya oleh karena itu dipilih manager shift IC sebagai mekanisme. Selain itu seluruh kegiatan pemasaran ini tidak luput dari bantuan teknologi sehingga dibituhkan software pendukung agar semua proses pemasaran dapat berjalan lancar.

IDEF0 LEVEL 2 (A6 : Mengatur Siklus Finansial)

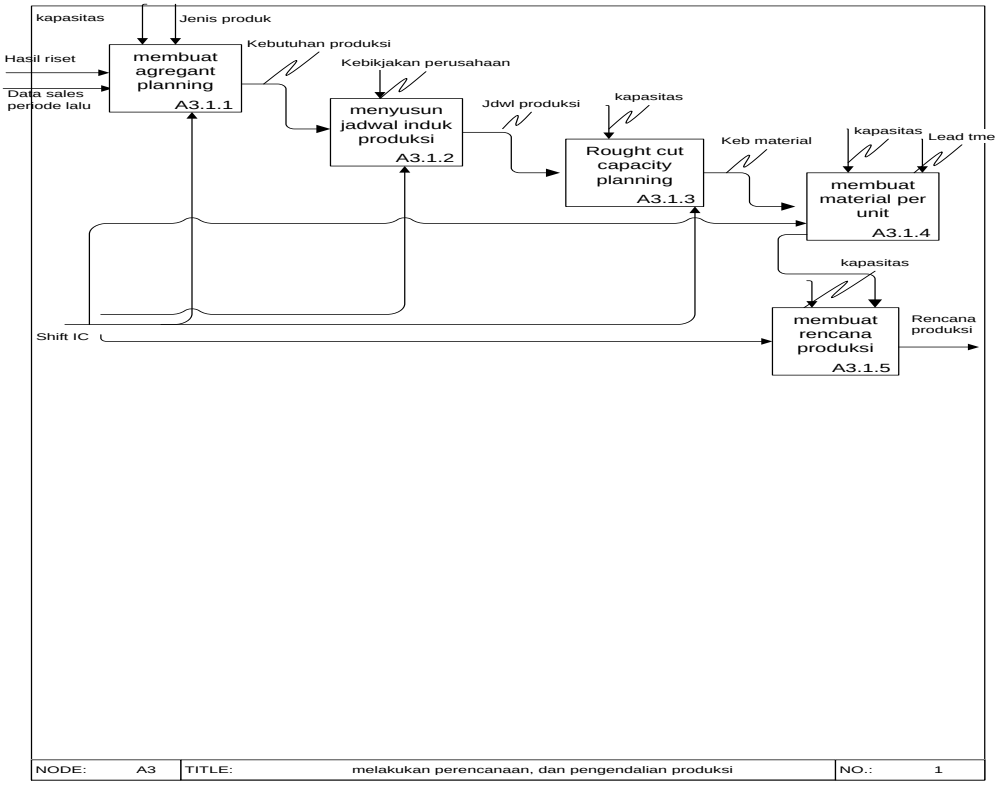


Gambar 4.23 IDEF0 LEVEL 2 (A6 : Mengatur Siklus Finansial)

Menurut diagram yang dapat dilihat di atas, pada point ini McDonald's sedang mengatur siklus finansialnya melalui berbagai macam proses sehingga dapat menghasilkan laporan keuangan. Diawali dengan memasukkan input berupa laporan penjualan, kemudian dilakukan perancangan project sales (A6.1).Untuk dapat melakukan perancangan project sales, dibutuhkan manager dan software SMS untuk menjalankannya serta prosedur sebagai kontrol dari aktivitas ini. Output yang dihasilkan dari perancangan anggaran

adalah berupa sales, yang kemudian anggaran tersebut dijalankan pada langkah kedua (A6.2). Anggaran yang dijalankan tersebut harus dikontrol oleh prosedur dan dengan mekanisme yang dijalankan oleh akuntan dan software akuntansri.Output yang dihasilkan dari aktifitas A6.2 adalah berupa informasi tentang siklus keuangan. Langkah selanjutnya adalah memverifikasikan anggaran (A6.3). Aktifitas ini memiliki prosedur sebagai kontrol serta manager dan software SMS sebagai mekanisme, yang kemudian menghasilkan dua buah output yaitu sales yang tidak tercapai dan sales yang dicapai. Jika dalam pemverifikasian sales menghasilkan sales yang tidak tercapai perusahaan harus melakukan perancangan anggaran ulang dan urutan-urutan proses selanjutnya yang pada akhirnya pada proses pemverifikasian sales, perusahaan ini dapat menghasilkan sales yang dicapai. Proses pengulangan ini dilakukan terus-menerus jika dalam pemverifikasian sales tetap menghasilkan sales yang tidak tercapai. Setelah mendapatkan sales yang tercapai, kemudian langkah terakhir adalah membuat laporan keuangan (A6.4). Laporan keuangan ini harus dikontrol pula oleh prosedur serta dijalankan oleh manager dan software SMS. Output yang didapat dari aktifitas A6.4 ini adalah berupa laporan keuangan perusahaan Jadi, kesimpulan akhir yang didapat dari aktifitas mengatur siklus finansial adalah setiap proses-proses yang dilalui dalam mengatur siklus finansial dijalankan oleh manager dan software SMS, dan yang menjadi pengontrol dalam setiap proses-proses tersebut adalah prosedur.

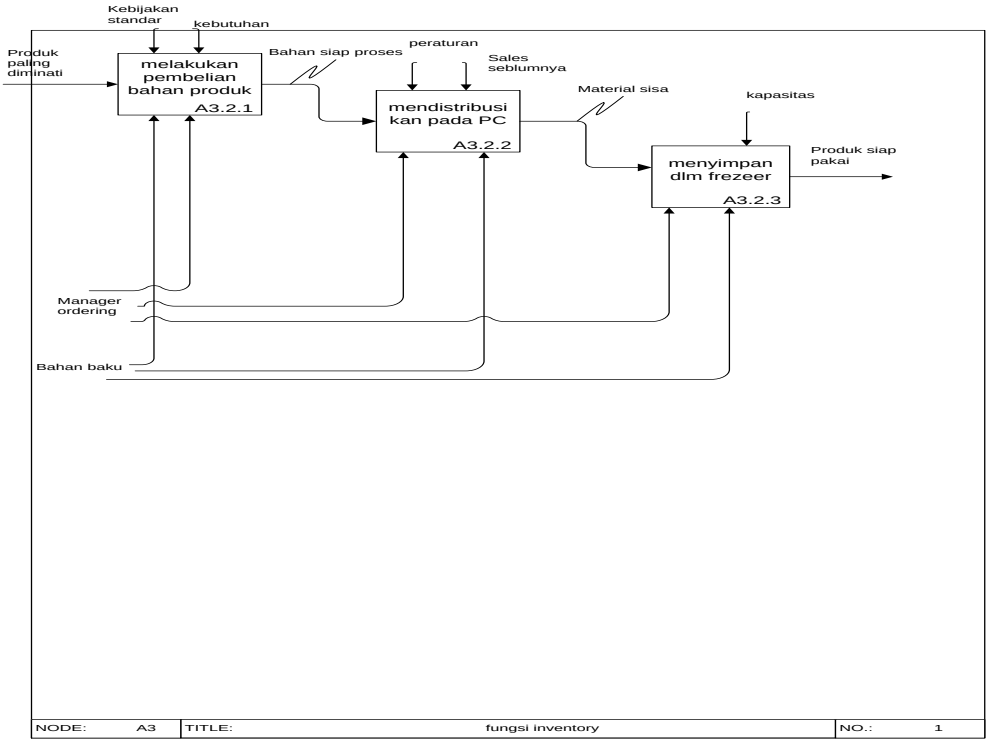
IDEF0 LEVEL 3 (A3.1 : Melakukan Perencanaan Dan Pengendalian Produksi)



Gambar 4.24 IDEF0 LEVEL 3(A3.1 : Melakukan Perencanaan Dan Pengendalian Produksi)

Hasil Riset dan data periode lalu di masukan ke manager shift IC yang selanjutnya manager shift IC membuat agregat planning seperti forecasting dan sesuai dengan kapasitas dan jenis produk perusahaan sehingga dihasilkan kebutuhan untuk produksi perusahaan. Selanjutnya dilakukan penyusunan jadwal induk produksi untuk mengatur seluruh kegiatan produksi.Setelah itu dilakukan pembuatan rough capacity planning yang akan menghasilkan kebutuhan material produksi. Manager Shift IC selanjutnya membuat Master Requirement Production untuk mengetahui kebutuhan material per unit yang memperhatikan kapasitas dan lead time produksi. Kemudian membuat CRP yang akan menghasilkan Rencana produksi.

IDEF0 LEVEL 3 (A3.2 : Fungsi Logistic/inventory)



Gambar 4.25 IDEF0 LEVEL 3 (A3.2 : Fungsi Logistic)

Manager ordering melakukan pembelian untuk bahan baku produksi hal tersebut memperhatikan kebutuhan bahan baku yang dibutuhkan dan kebijakan standard kualitas material. Material yang sudah di beli di distribusikan ke bagian produksi/PC. Distribusi tersebut harus sesuai degan peraturan yang berlaku dan sesuai dengan permintaan bagian produksi . Kemudian bahan belum terpakai dari bagian produksi di simpan dalam freezer atau chileer dan sesuai dengan daya tampung. Bahan yang di simpan di dalam gudang siap di digunakan untuk membuat produk sesuai pesanan konsumen.

4.1.3 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Software *Store Management System* (SMS)

Tanggapan Responden terhadap Implementasi *Software Store Management System* (SMS) pada McDonald's Kota Bandung berdasarkan jawaban responden terhadap indikator kualitas software berdasarkan teori Mc Call, dapat di ukur dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ x } 100\%$$

Keterangan :

1. Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan.
2. Skor ideal adalah nilai tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi (5 X 56 = 280).

Selanjutnya hasil tersebut diolah dan dihitung dengan kriteria yang telah ditetapkan, kemudian hasil dari tanggapan responden terhadap Kualitas *Software Store Management System* (SMS) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.5 Kriteria Persentase Skor Tanggapan Terhadap Skor Ideal

No	% Jumlah Skor	Kriteria
1	20.00 – 36.00	Tidak Baik
2	36.01 – 52.00	Kurang Baik
3	52.01 – 68.00	Cukup
4	68.01 – 84.00	Baik
5	84.02 – 100	Sangat Baik

(Sumber : Umi Narimawati, 2007 : 84-85)

Untuk mengetahui seluruh tanggapan responden terhadap di McDonald's Kota Bandung berdasarkan jawaban responden terhadap indikator kualitas *software* menurut Mc Call, dapat diketahui dari total skor actual dibagi total skor ideal, sebagaimana terlihat dari tabel 4.6 di bawah ini :

Tabel 4.6

Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Variabel *Software Store Management System* (SMS)

Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
Correctness (kebenaran)	721	840	85,83%	Sangat Baik
*Reliability (*ketelitian)	696	840	82,86%	Baik
Efficiency (Keefisienan)	714	840	85%	Sangat Baik
Integrity (Keamanan)	459	560	81,96%	Baik
Usability (Kegunaan)	948	1120	84,64%	Sangat baik
Total	**3538**	**4200**	**84,24%**	**Sangat Baik**

Sumber : Data hasil Kuisioner (2011)

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap Implementasi *Software Store Management System* (SMS) di McDonald's Kota Bandung berdasarkan jawaban responden terhadap indikator kualitas software menurut Mc Call adalah sebesar 84,24 %, hal itu berarti tanggapan menurut responden adalah sangat baik, karena 84,24 % itu dalam tabel 4.5 tentang kriteria persentase skor terhadap skor ideal ada diantara 84,02 – 100 dinyatakan **sangat baik**.

Tabel 4.7 Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Correctness

Item Pernyataan 1 *Software Store Management System* (SMS) memiliki tingkat kebenaran spesifikasi pekerjaan saya.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	33	165
Setuju	4	17	68
Kurang Setuju	3	6	18
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0

Jumlah Responden	56	
Skor Aktual		251
Skor Ideal		280

Sumber : Data hasil Kuisioner (2011).

Berdasarkan tabel 4.7 diatas, dapat diketahui tanggapan responden terhadap *Software Store Management System* (SMS) memiliki tingkat kebenaran spesifikasi pekerjaan yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ x } 100\%$$

$$\text{skor aktual} = \frac{251}{280} \text{ x } 100\% = 89{,}64\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Software Store Management System* (SMS) memiliki tingkat kebenaran spesifikasi pekerjaan adalah sebesar 89,64%. Ini menunjukan bahwa pernyataan 1 dari indikator correctness menurut tabel 4.5 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, hasil 84,02 – 100 dinyatakan sangat baik.

Tabel 4.8 Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Correctness

Item Pernyataan 2 *Software Store Management System* (SMS) mendukung pelaksanaan misi perusahaan berupa kepuasan pelanggan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	24	120
Setuju	4	21	84
Kurang Setuju	3	11	33
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		56	
Skor Aktual			237

Skor Ideal	280

Sumber : Data hasil Kuisioner (2011)

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, dapat diketahui tanggapan responden terhadap *Software Store Management System* (SMS) mendukung pelaksanaan misi perusahaan berupa kepuasan pelanggan, yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ x } 100\%$$

$$\text{skor aktual} = \frac{237}{280} \text{ x } 100\% = 84{,}64\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Software Store Management System* (SMS) mendukung pelaksanaan misi perusahaan berupa kepuasan pelanggan adalah sebesar 84,64%. Ini menunjukan bahwa pernyataan 2 dari indikator correctness menurut tabel 4.5 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, hasil 84,02 – 100 dinyatakan sangat baik.

Tabel 4.9 Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Correctness

Item Pernyataan 3 isi dari *Software Store Management System* (SMS) belum sesuai dengan kebutuhan manager dalam hal pengolahan data.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	23	115
Setuju	4	19	76
Kurang Setuju	3	14	42
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		56	
Skor Aktual			233

Skor Ideal	280

Sumber : Data hasil Kuisioner (2011)

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, dapat diketahui tanggapan responden terhadap isi dari *Software Store Management System* (SMS) belum sesuai dengan kebutuhan manager dalam hal pengolahan data, yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ x } 100\%$$

$$\text{skor aktual} = \frac{233}{280} \text{ x } 100\% = 83{,}21\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap isi dari *Software Store Management System* (SMS) belum sesuai dengan kebutuhan manager dalam hal pengolahan data adalah sebesar 83,21%. Ini menunjukan bahwa pernyataan 3 dari indikator correctness menurut tabel 4.5 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, hasil 68,01 – 84,00 dinyatakan baik.

Tabel 4.10 Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Reliability

Item Pernyataan 4 *Software Store Management System* (SMS) memiliki ketelitian dalam mengolah data yang dibutuhkan perusahaan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	21	105

Setuju	4	22	88
Kurang Setuju	3	13	39
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		56	
Skor Aktual			232
Skor Ideal			280

Sumber : Data hasil Kuisioner (2011).

Berdasarkan tabel 4.10 diatas, dapat diketahui tanggapan responden terhadap *Software Store Management System* (SMS) memiliki ketelitian dalam mengolah data yang dibutuhkan perusahaan, yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ x } 100\%$$

$$\text{skor aktual} = \frac{232}{280} \text{ x } 100\% = 82{,}85\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Software Store Management System* (SMS) memiliki ketelitian dalam mengolah data yang dibutuhkan perusahaan adalah sebesar 82,85%. Ini menunjukan bahwa pernyataan 4 dari indikator reliability menurut tabel 4.5 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, hasil 68,01 – 84,00 dinyatakan baik.

Tabel 4.11 Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Reliability

Item Pernyataan 5 *Software Store Management System* (SMS) belum memiliki tingkat ketelitian yang baik.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	22	110
Setuju	4	24	96
Kurang Setuju	3	10	30
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		56	
Skor Aktual			236
Skor Ideal			280

Sumber : Data hasil Kuisioner (2011)

Berdasarkan tabel 4.11 diatas, dapat diketahui tanggapan responden terhadap isi dari *Software Store Management System* (SMS) belum sesuai dengan kebutuhan manager dalam hal pengolahan data, yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ x } 100\%$$

$$\text{skor aktual} = \frac{236}{280} \text{ x } 100\% = 84{,}28\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap isi dari *Software Store Management System* (SMS) belum sesuai dengan kebutuhan manager dalam hal pengolahan data adalah sebesar 84,28%. Ini menunjukan bahwa pernyataan 5 dari indikator reliability menurut tabel 4.5 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, hasil 84,02 – 100 dinyatakan sangat baik.

Tabel 4.12 Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Reliability

Item Pernyataan 6 Dengan penggunaan *Software Store Management System* (SMS) dapat diperoleh hasil data yang akurat.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	17	85

Setuju	4	26	104
Kurang Setuju	3	13	39
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		56	
Skor Aktual			228
Skor Ideal			280

Sumber : Data hasil Kuisioner (2011)

Berdasarkan tabel 4.12 diatas, dapat diketahui tanggapan responden terhadap penggunaan *Software Store Management System* (SMS) dapat diperoleh hasil data yang akurat, yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ x } 100\%$$

$$\text{skor aktual} = \frac{228}{280} \text{ x } 100\% = 81{,}42\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap penggunaan *Software Store Management System* (SMS) dapat diperoleh hasil data yang akurat adalah sebesar 81,42%. Ini menunjukan bahwa pernyataan 6 dari indikator reliability menurut tabel 4.5 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, hasil 68,01 – 84,00 dinyatakan baik.

Tabel 4.13 Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Efficiency

Item Pernyataan 7 *Software Store Management System* (SMS) memiliki alat pendukung berupa *hardware* yang memiliki spesifikasi baik dalam menunjang kinerja fungsi – fungsi *software* tersebut.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	27	135

Setuju	4	19	76
Kurang Setuju	3	10	30
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		56	
Skor Aktual			241
Skor Ideal			280

Sumber : Data hasil Kuisioner (2011)

Berdasarkan tabel 4.13 diatas, dapat diketahui tanggapan responden terhadap *Software Store Management System* (SMS) memiliki alat pendukung berupa *hardware* yang memiliki spesifikasi baik dalam menunjang kinerja fungsi – fungsi *software* tersebut, yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ x } 100\%$$

$$\text{skor aktual} = \frac{241}{280} \text{ x } 100\% = 86{,}07\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Software Store Management System* (SMS) memiliki alat pendukung berupa *hardware* yang memiliki spesifikasi baik dalam menunjang kinerja fungsi – fungsi *software* tersebut adalah sebesar 86,07%. Ini menunjukan bahwa pernyataan 7 dari indikator efficiency menurut tabel 4.5 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, hasil 84,02 – 100 dinyatakan sangat baik.

Tabel 4.14 Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Efficiency

Item Pernyataan 8 *Software Store Management System* (SMS) tidak dapat berdiri sendiri tanpa dukungan database pendukung.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	24	120
Setuju	4	20	80
Kurang Setuju	3	12	36
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		56	
Skor Aktual			236
Skor Ideal			280

Sumber : Data hasil Kuisioner (2011)

Berdasarkan tabel 4.14 diatas, dapat diketahui tanggapan responden terhadap *Software Store Management System* (SMS) tidak dapat berdiri sendiri tanpa dukungan database pendukung, yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ x } 100\%$$

$$\text{skor aktual} = \frac{236}{280} \text{ x } 100\% = 84{,}28\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Software Store Management System* (SMS) tidak dapat berdiri sendiri tanpa dukungan database pendukung adalah sebesar 84,28%. Ini menunjukan bahwa pernyataan 8 dari indikator efficiency menurut tabel 4.5 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, hasil 84,02 – 100 dinyatakan sangat baik.

Tabel 4.15 Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Efficiency

Item Pernyataan 9 Pengkodean *Software Store Management System* (SMS) sulit dipahami.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	24	120
Setuju	4	21	84

Kurang Setuju	3	11	33
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		56	
Skor Aktual			237
Skor Ideal			280

Sumber : Data hasil Kuisioner (2011)

Berdasarkan tabel 4.15 diatas, dapat diketahui tanggapan responden terhadap pengkodean *Software Store Management System* (SMS) sulit dipahami, yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ x } 100\%$$

$$\text{skor aktual} = \frac{237}{280} \text{ x } 100\% = 84{,}64\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pengkodean *Software Store Management System* (SMS) sulit dipahami adalah sebesar 84,64%. Ini menunjukan bahwa pernyataan 9 dari indikator efficiency menurut tabel 4.5 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, hasil 84,02 – 100 dinyatakan sangat baik.

Tabel 4.16 Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Integrity

Item Pernyataan 10 Keamanan dalam penggunaan *Software Store Management System* (SMS) dapat dikendalikan melalui penggunaan password yang hanya diketahui pihak tertentu.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	23	115
Setuju	4	21	84

Kurang Setuju	3	12	36
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		56	
Skor Aktual			235
Skor Ideal			280

Sumber : Data hasil Kuisioner (2011)

Berdasarkan tabel 4.16 diatas, dapat diketahui tanggapan responden terhadap Keamanan dalam penggunaan *Software Store Management System* (SMS) dapat dikendalikan melalui penggunaan password yang hanya diketahui pihak tertentu, yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ x } 100\%$$

$$\text{skor aktual} = \frac{235}{280} \text{ x } 100\% = 83{,}92\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap Keamanan dalam penggunaan *Software Store Management System* (SMS) dapat dikendalikan melalui penggunaan password yang hanya diketahui pihak tertentu adalah sebesar 83,92%. Ini menunjukan bahwa pernyataan 10 dari indikator integrity menurut tabel 4.5 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, hasil 68,01 – 84,00 dinyatakan baik.

Tabel 4.17 Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Integrity

Item Pernyataan 11 *Software Store Management System* (SMS) mampu menjaga kerahasiaan data dari pihak yang tidak berhak.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah

Sangat Setuju	5	17	85
Setuju	4	22	88
Kurang Setuju	3	17	51
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		56	
Skor Aktual			224
Skor Ideal			280

Sumber : Data hasil Kuisioner (2011)

Berdasarkan tabel 4.17 diatas, dapat diketahui tanggapan responden terhadap *Software Store Management System* (SMS) mampu menjaga kerahasiaan data dari pihak yang tidak berhak, yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ x } 100\%$$

$$\text{skor aktual} = \frac{224}{280} \text{ x } 100\% = 80\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Software Store Management System* (SMS) mampu menjaga kerahasiaan data dari pihak yang tidak berhak adalah sebesar 80%. Ini menunjukan bahwa pernyataan 11 dari indikator integrity menurut tabel 4.5 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, hasil 68,01 – 84,00 dinyatakan baik.

Tabel 4.18 Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Usability

Item Pernyataan 12 *Software Store Management System* (SMS) mudah dipelajari.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	29	145
Setuju	4	22	88
Kurang Setuju	3	5	15
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		56	
Skor Aktual			248
Skor Ideal			280

Sumber : Data hasil Kuisioner (2011)

Berdasarkan tabel 4.18 diatas, dapat diketahui tanggapan responden terhadap *Software Store Management System* (SMS) mudah dipelajari, yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ x } 100\%$$

$$\text{skor aktual} = \frac{248}{280} \text{ x } 100\% = 88{,}57\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Software Store Management System* (SMS) mudah dipelajari adalah sebesar 88,57%. Ini menunjukan bahwa pernyataan 12 dari indikator usability menurut tabel 4.5 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, hasil 84,02 – 100 dinyatakan sangat baik.

Tabel 4.19 Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Usability

Item Pernyataan 13 *Software Store Management System* (SMS) memiliki kemudahan dalam hal pengoperasian sehingga tidak diperlukan pelatihan khusus.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	8	40
Setuju	4	33	132
Kurang Setuju	3	15	45
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		56	
Skor Aktual			217
Skor Ideal			280

Sumber : Data hasil Kuisioner (2011)

Berdasarkan tabel 4.19 diatas, dapat diketahui tanggapan responden terhadap *Software Store Management System* (SMS) memiliki kemudahan dalam hal pengoperasian sehingga tidak diperlukan pelatihan khusus, yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ x } 100\%$$

$$\text{skor aktual} = \frac{217}{280} \text{ x } 100\% = 77{,}5\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Software Store Management System* (SMS) memiliki kemudahan dalam hal pengoperasian sehingga tidak diperlukan pelatihan khusus adalah sebesar 77,5%. Ini menunjukan bahwa pernyataan 13 dari indikator usability menurut tabel 4.5 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, hasil 68,01 – 84,00 dinyatakan baik.

Tabel 4.20 Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Usability

Item Pernyataan 14 *Software Store Management System* (SMS) tidak memiliki kemudahan dalam hal penyiapan input data.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	28	140
Setuju	4	25	100
Kurang Setuju	3	3	15
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		56	
Skor Aktual			255
Skor Ideal			280

Sumber : Data hasil Kuisioner (2011)

Berdasarkan tabel 4.20 diatas, dapat diketahui tanggapan responden terhadap *Software Store Management System* (SMS) tidak memiliki kemudahan dalam hal penyiapan input data, yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ x } 100\%$$

$$\text{skor aktual} = \frac{255}{280} \text{ x } 100\% = 91{,}07\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Software Store Management System* (SMS) tidak memiliki kemudahan dalam hal penyiapan input data adalah sebesar 91,07 %. Ini menunjukan bahwa pernyataan 14 dari indikator usability menurut tabel 4.5 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, hasil 84,02 – 100 dinyatakan sangat baik.

Tabel 4.21 Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Usability

Item Pernyataan 15 Output *Software Store Management System* (SMS) mudah dimengerti.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	19	95
Setuju	4	22	88
Kurang Setuju	3	15	45
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		56	
Skor Aktual			228
Skor Ideal			280

Sumber : Data hasil Kuisioner (2011)

Berdasarkan tabel 4.21 diatas, dapat diketahui tanggapan responden terhadap Output *Software Store Management System* (SMS) mudah dimengerti, yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ x } 100\%$$

$$\text{skor aktual} = \frac{228}{280} \text{ x } 100\% = 81{,}42\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap Output *Software Store Management System* (SMS) mudah dimengerti adalah sebesar 81,42 %. Ini menunjukan bahwa pernyataan 15 dari indikator usability menurut tabel 4.5 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, hasil 68,01 – 84,00 dinyatakan baik.

4.1.4 Implementasi Proses Bisnis pada McDonald's Kota Bandung Berdasarkan Tanggapan Responden

Tanggapan Responden terhadap proses bisnis yang terjadi pada McDonald's Kota Bandung berdasarkan jawaban responden terhadap indikator proses bisnis berdasarkan teori Meidi Wibowo, dapat di ukur dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ x } 100\%$$

Keterangan :

3. Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan.
4. Skor ideal adalah nilai tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi (5 X 56 = 280).

Untuk mengetahui seluruh tanggapan responden terhadap di McDonald's Kota Bandung berdasarkan jawaban responden terhadap indikator proses bisnis menurut Meidi Wibowo, dapat diketahui dari total skor aktual dibagi total skor ideal, sebagaimana terlihat dari tabel 4.22 di bawah ini :

Tabel 4.22

Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Variabel Proses Bisnis

Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
Keuangan	964	1120	86,07%	Sangat Baik
Pelanggan	936	1120	83,57%	Sangat Baik
Proses Bisnis Internal	937	1120	85,66%	Sangat Baik
Pertumbuhan dan Perkembangan	948	1120	84,64%	Sangat Baik
Total	**3785**	**4480**	**84,49%**	**Sangat Baik**

Sumber : Data hasil Kuisioner (2011)

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap proses bisnis yang terjadi di McDonald's Kota Bandung berdasarkan jawaban responden terhadap

indikator proses bisnis menurut Meidi Wibowo adalah sebesar 84,49 %, hal itu berarti tanggapan menurut responden adalah sangat baik, karena 84,49% itu dalam tabel 4.5 tentang kriteria persentase skor terhadap skor ideal ada diantara 84,02 – 100 dinyatakan **sangat baik.**

Tabel 4.23 Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Keuangan

Item Pernyataan 1 *Project sales* harian dapat dikendalikan dengan parameter yang diambil dari proses *cash* yang dilakukan *Software Store Management System* (SMS)

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	33	165
Setuju	4	17	68
Kurang Setuju	3	6	18
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		56	
Skor Aktual			251
Skor Ideal			280

Sumber : Data hasil Kuisioner (2011)

Berdasarkan tabel 4.23 diatas, dapat diketahui tanggapan responden terhadap *Project sales* harian dapat dikendalikan dengan parameter yang diambil dari proses *cash* yang dilakukan *Software Store Management System* (SMS), yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ x } 100\%$$

$$\text{skor aktual} = \frac{251}{280} \text{ x } 100\% = 89{,}64\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Project sales* harian dapat dikendalikan dengan parameter yang diambil dari proses *cash* yang dilakukan *Software Store Management System* (SMS) adalah sebesar 89,64%. Ini menunjukan bahwa pernyataan 1 dari indikator keuangan menurut tabel 4.5 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, hasil 84,02 – 100 dinyatakan sangat baik.

Tabel 4.24 Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Keuangan

Item Pernyataan 2 *Software Store Management System* (SMS) menyediakan informasi berupa data penjualan harian, mingguan bahkan tiap bulan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	27	135
Setuju	4	19	76
Kurang Setuju	3	10	30
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		56	
Skor Aktual			241
Skor Ideal			280

Sumber : Data hasil Kuisioner (2011)

Berdasarkan tabel 4.24 diatas, dapat diketahui tanggapan responden bahwa dengan penggunaan *Software Store Management System* (SMS) dapat menyediakan informasi berupa data penjualan harian, mingguan bahkan tiap bulan, yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ x } 100\%$$

$$\text{skor aktual} = \frac{241}{280} \text{ x } 100\% = 86{,}07\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden dengan penggunaan *Software Store Management System* (SMS) dapat menyediakan informasi berupa data penjualan harian, mingguan bahkan tiap bulan adalah sebesar 86,07%. Ini menunjukan bahwa pernyataan 2 dari indikator keuangan menurut tabel 4.5 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, hasil 84,02 – 100 dinyatakan sangat baik.

Tabel 4.25 Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Keuangan

Item Pernyataan 3 Penguraian biaya produksi dapat lebih mudah didapatkan dengan penggunaan *Software Store Management System* (SMS).

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	23	115
Setuju	4	19	76
Kurang Setuju	3	14	42
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		56	
Skor Aktual			233
Skor Ideal			280

Sumber : Data hasil Kuisioner (2011)

Berdasarkan tabel 4.25 diatas, dapat diketahui tanggapan responden terhadap penguraian biaya produksi dapat lebih mudah didapatkan dengan penggunaan *Software Store Management System* (SMS), yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ x } 100\%$$

$$\text{skor aktual} = \frac{233}{280} \text{ x } 100\% = 83{,}21\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap penguraian biaya produksi dapat lebih mudah didapatkan dengan penggunaan *Software Store Management System* (SMS) adalah sebesar 83,21%. Ini menunjukan bahwa pernyataan 3 dari indikator keuangan menurut tabel 4.5 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, hasil 68,01 – 84,00 dinyatakan baik.

Tabel 4.26 Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Keuangan

Item Pernyataan 4 *Software Store Management System* (SMS) belum menjamin pencapaian profit perusahaan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	25	125
Setuju	4	21	84
Kurang Setuju	3	10	30
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		56	
Skor Aktual			239
Skor Ideal			280

Sumber : Data hasil Kuisioner (2011)

Berdasarkan tabel 4.26 diatas, dapat diketahui tanggapan responden terhadap *Software Store Management System* (SMS) belum menjamin pencapaian profit perusahaan, yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ x } 100\%$$

$$\text{skor aktual} = \frac{239}{280} \text{ x } 100\% = 85{,}35\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Software Store Management System* (SMS) belum menjamin pencapaian profit perusahaan adalah sebesar 85,35%. Ini menunjukan bahwa pernyataan 4 dari indikator keuangan menurut tabel 4.5 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, hasil 84,02 – 100 dinyatakan sangat baik.

Tabel 4.27 Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Pelanggan

Item Pernyataan 5 Dengan menggunakan *Software Store Management System* (SMS) dapat dilihat produk mana yang lebih diminati konsumen.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	19	95
Setuju	4	26	104
Kurang Setuju	3	11	33
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		56	
Skor Aktual			232
Skor Ideal			280

Sumber : Data hasil Kuisioner (2011)

Berdasarkan tabel 4.27 diatas, dapat diketahui tanggapan responden Item Pernyataan 5 Dengan menggunakan *Software Store Management System* (SMS) dapat dilihat produk mana yang lebih diminati konsumen, yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ x } 100\%$$

$$\text{skor aktual} = \frac{232}{280} \text{ x } 100\% = 82{,}85\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap Item Pernyataan 5 Dengan menggunakan *Software Store Management System* (SMS) dapat dilihat produk mana yang lebih diminati konsumen adalah sebesar 82,85%. Ini menunjukan bahwa pernyataan 5 dari indikator pelanggan menurut tabel 4.5 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, hasil 68,01 – 84,00 dinyatakan baik.

Tabel 4.28 Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Pelanggan

Item Pernyataan 6 Tanda terima dari *Software Store Management System* (SMS) bersifat sederhana dan mudah dimengerti, sehingga misi perusahaan terhadap kepuasan pelanggan dapat terwujud.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	17	85
Setuju	4	26	104
Kurang Setuju	3	13	39
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		56	
Skor Aktual			228
Skor Ideal			280

Sumber : Data hasil Kuisioner (2011)

Berdasarkan tabel 4.28 diatas, dapat diketahui tanggapan responden terhadap tanda terima dari *Software Store Management System* (SMS) bersifat sederhana dan mudah dimengerti, sehingga

misi perusahaan terhadap kepuasan pelanggan dapat terwujud, yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ x } 100\%$$

$$\text{skor aktual} = \frac{228}{280} \text{ x } 100\% = 81{,}42\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap tanda terima dari *Software Store Management System* (SMS) bersifat sederhana dan mudah dimengerti, sehingga misi perusahaan terhadap kepuasan pelanggan dapat terwujud adalah sebesar 81,42%. Ini menunjukan bahwa pernyataan 6 dari indikator pelanggan menurut tabel 4.5 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, hasil 68,01 – 84,00 dinyatakan baik.

Tabel 4.29 Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Pelanggan

Item Pernyataan 7 *Software Store Management System* (SMS) tidak memiliki fungsi yang dapat memberikan informasi berupa keluhan pelanggan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	24	120
Setuju	4	21	84
Kurang Setuju	3	11	33
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		56	
Skor Aktual			237
Skor Ideal			280

Sumber : Data hasil Kuisioner (2011)

Berdasarkan tabel 4.29 diatas, dapat diketahui tanggapan responden terhadap *Software Store Management System* (SMS) tidak memiliki fungsi yang dapat memberikan informasi berupa keluhan pelanggan, yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ x } 100\%$$

$$\text{skor aktual} = \frac{237}{280} \text{ x } 100\% = 84{,}64\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Software Store Management System* (SMS) tidak memiliki fungsi yang dapat memberikan informasi berupa keluhan pelanggan adalah sebesar 84,64%. Ini menunjukan bahwa pernyataan 7 dari indikator pelanggan menurut tabel 4.5 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, hasil 84,02 – 100 dinyatakan sangat baik.

Tabel 4.30 Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Pelanggan

Item Pernyataan 8 *Software Store Management System* (SMS) dapat membantu perusahaan dalam proses penembusan level pasar dari kalangan bawah hingga menengah atas.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	25	125
Setuju	4	21	84
Kurang Setuju	3	10	30
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		56	
Skor Aktual			239
Skor Ideal			280

Sumber : Data hasil Kuisioner (2011)

Berdasarkan tabel 4.30 diatas, dapat diketahui tanggapan responden terhadap *Software Store Management System* (SMS) dapat membantu perusahaan dalam proses penembusan level pasar dari kalangan bawah hingga menengah atas, yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ x } 100\%$$

$$\text{skor aktual} = \frac{239}{280} \text{ x } 100\% = 85{,}35\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Software Store Management System* (SMS) dapat membantu perusahaan dalam proses penembusan level pasar dari kalangan bawah hingga menengah atas adalah sebesar 85,35%. Ini menunjukan bahwa pernyataan 8 dari indikator pelanggan menurut tabel 4.5 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, hasil 84,02 – 100 dinyatakan sangat baik.

Tabel 4.31 Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Proses Bisnis

Item Pernyataan 9 Proses produksi dapat lebih cepat dengan menggunakan *Software Store Management System* (SMS).

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	22	110
Setuju	4	24	96
Kurang Setuju	3	10	30
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		56	
Skor Aktual			236
Skor Ideal			280

Sumber : Data hasil Kuisioner (2011)

Berdasarkan tabel 4.31 diatas, dapat diketahui tanggapan responden terhadap Proses produksi dapat lebih cepat dengan menggunakan *Software Store Management System* (SMS), yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ x } 100\%$$

$$\text{skor aktual} = \frac{236}{280} \text{ x } 100\% = 84{,}28\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap Proses produksi dapat lebih cepat dengan menggunakan *Software Store Management System* (SMS)

adalah sebesar 84,28%. Ini menunjukan bahwa pernyataan 9 dari indikator proses bisnis menurut tabel 4.5 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, hasil 84,02 – 100 dinyatakan sangat baik.

Tabel 4.32 Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Proses Bisnis

Item Pernyataan 10 Kerap terjadinya kesalahan *Software Store Management System* (SMS), menyebabkan adanya pelanggaran terhadap standar operasional pelayanan penyiapan produk di atas 60 detik.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	23	115
Setuju	4	19	76
Kurang Setuju	3	14	42
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		56	
Skor Aktual			233

Skor Ideal	280

Sumber : Data hasil Kuisioner (2011)

Berdasarkan tabel 4.32 diatas, dapat diketahui tanggapan responden terhadap kerap terjadinya kesalahan *Software Store Management System* (SMS), menyebabkan adanya pelanggaran terhadap standar operasional pelayanan penyiapan produk di atas 60 detik, yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ x } 100\%$$

$$\text{skor aktual} = \frac{233}{280} \text{ x } 100\% = 83{,}21\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap kerap terjadinya kesalahan *Software Store Management System* (SMS), menyebabkan adanya pelanggaran terhadap standar operasional pelayanan penyiapan produk di atas 60 detik adalah sebesar 83,21%. Ini menunjukan bahwa pernyataan 10 dari indikator proses bisnis menurut tabel 4.5 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, hasil 68,01 – 84,00 dinyatakan baik.

Tabel 4.33 Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Proses Bisnis

Item Pernyataan 11 *Software Store Management System* (SMS) memudahkan proses inventory (penginventarisan).

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	21	105
Setuju	4	22	88
Kurang Setuju	3	13	39
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0

Jumlah Responden	56	
Skor Aktual		232
Skor Ideal		280

Sumber : Data hasil Kuisioner (2011)

Berdasarkan tabel 4.33 diatas, dapat diketahui tanggapan responden terhadap *Software Store Management System* (SMS) memudahkan proses inventory (penginventarisan), yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ x } 100\%$$

$$\text{skor aktual} = \frac{232}{280} \text{ x } 100\% = 82{,}85\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Software Store Management System* (SMS) memudahkan proses inventory (penginventarisan)adalah sebesar 82,85%. Ini menunjukan bahwa pernyataan 11 dari indikator proses bisnis menurut tabel 4.5 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, hasil 68,01 – 84,00 dinyatakan baik.

Tabel 4.34 Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Proses Bisnis

Item Pernyataan 12 *Software Store Management System* (SMS) tidak mampu mengendalikan deviasi produk.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	24	120
Setuju	4	20	80
Kurang Setuju	3	12	36
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		56	
Skor Aktual			236

Skor Ideal	280

Sumber : Data hasil Kuisioner (2011)

Berdasarkan tabel 4.34 diatas, dapat diketahui tanggapan responden terhadap *Software Store Management System* (SMS) tidak mampu mengendalikan deviasi produk, yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ x } 100\%$$

$$\text{skor aktual} = \frac{236}{280} \text{ x } 100\% = 84{,}28\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Software Store Management System* (SMS) tidak mampu mengendalikan deviasi produk adalah sebesar 84,28%. Ini menunjukan bahwa pernyataan 12 dari indikator proses bisnis menurut tabel 4.5 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, hasil 84,02 – 100 dinyatakan sangat baik.

Tabel 4.35 Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Pertumbuhan dan Perkembangan

Item Pernyataan 13 *Software Store Management System* (SMS) memberikan kepuasan kerja terhadap karyawan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	24	120
Setuju	4	21	84

Kurang Setuju	3	11	33
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		56	
Skor Aktual			237
Skor Ideal			280

Sumber : Data hasil Kuisioner (2011)

Berdasarkan tabel 4.35 diatas, dapat diketahui tanggapan responden terhadap *Software Store Management System* (SMS) memberikan kepuasan kerja terhadap karyawan, yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ x } 100\%$$

$$\text{skor aktual} = \frac{237}{280} \text{ x } 100\% = 84{,}64\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Software Store Management System* (SMS) memberikan kepuasan kerja terhadap karyawan adalah sebesar 84,64%. Ini menunjukan bahwa pernyataan 13 dari indikator pertumbuhan dan perkembangan menurut tabel 4.5 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, hasil 84,02 – 100 dinyatakan sangat baik.

Tabel 4.36 Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Pertumbuhan dan Perkembangan

Item Pernyataan 14 *Software Store Management System* (SMS) tidak memiliki data yang diperlukan untuk melakukan kompetensi antar karyawan.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	27	135
Setuju	4	19	76
Kurang Setuju	3	10	30
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		56	
Skor Aktual			241
Skor Ideal			280

Sumber : Data hasil Kuisioner (2011)

Berdasarkan tabel 4.36 diatas, dapat diketahui tanggapan responden terhadap *Software Store Management System* (SMS) tidak memiliki data yang diperlukan untuk melakukan kompetensi antar karyawan, yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ x } 100\%$$

$$\text{skor aktual} = \frac{241}{280} \text{ x } 100\% = 86{,}07\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Software Store Management System* (SMS) tidak memiliki data yang diperlukan untuk melakukan kompetensi antar karyawan adalah sebesar 86,07%. Ini menunjukan bahwa pernyataan 14 dari indikator pertumbuhan dan perkembangan menurut tabel 4.5 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, hasil 84,02 – 100 dinyatakan sangat baik.

Tabel 4.37 Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Pertumbuhan dan Perkembangan

Item Pernyataan 15 Biaya pengeluaran dapat diminimalisir dengan cara melihat keuntungan penjualan perjam yang didapat dari penggunaan *Software Store Management System* (SMS).

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	21	105
Setuju	4	23	92
Kurang Setuju	3	12	36
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		56	
Skor Aktual			233
Skor Ideal			280

Sumber : Data hasil Kuisioner (2011)

Berdasarkan tabel 4.37 diatas, dapat diketahui tanggapan responden terhadap biaya pengeluaran dapat diminimalisir dengan cara melihat keuntungan penjualan perjam yang didapat dari penggunaan *Software Store Management System* (SMS**)**, yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ x } 100\%$$

$$\text{skor aktual} = \frac{233}{280} \text{ x } 100\% = 83{,}21\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap biaya pengeluaran dapat diminimalisir dengan cara melihat keuntungan penjualan perjam yang didapat dari penggunaan *Software Store Management System* (SMS**)** adalah sebesar 83,21%. Ini menunjukan bahwa pernyataan 15 dari indikator pertumbuhan dan perkembangan menurut tabel 4.5 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, hasil 68,01 – 84,00 dinyatakan baik

Tabel 4.38 Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Pertumbuhan dan Perkembangan.

Item Pernyataan 16 *Software Store Management System* (SMS) membantu dalam hal penjadwalan kerja karyawan yang dibutuhkan setiap harinya.

Kriteria Jawaban	Bobot	Responden	Jumlah
Sangat Setuju	5	24	120
Setuju	4	21	84
Kurang Setuju	3	11	33
Tidak Setuju	2	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah Responden		56	
Skor Aktual			237
Skor Ideal			280

Sumber : Data hasil Kuisioner (2011)

Berdasarkan tabel 4.38 diatas, dapat diketahui tanggapan responden terhadap *Software Store Management System* (SMS) membantu dalam hal penjadwalan kerja karyawan yang dibutuhkan setiap harinya, yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ x } 100\%$$

$$\text{skor aktual} = \frac{237}{280} \text{ x } 100\% = 84{,}64\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap *Software Store Management System* (SMS) membantu dalam hal penjadwalan kerja karyawan yang dibutuhkan setiap harinya adalah sebesar 84,64%. Ini menunjukan bahwa pernyataan 16 dari indikator pertumbuhan dan perkembangan menurut tabel 4.5 mengenai kriteria persentase skor tanggapan terhadap skor ideal, hasil 84,02 – 100 dinyatakan sangat baik.

4.2 Hasil Pembahasan

Uji hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu menggunakan bantuan *software* SPSS versi 12, adapun langkah-langkahnya dengan menggunakan analisis korelasi, analisis regresi dan koefisien determinasi serta pengujian hipotesis menggunakan rumus Z. Pengujian hipotesis digunakan untuk membuktikan hipotesis dalam penelitian. Dimana pengujian hipotesis ini untuk membuktikan mendukung atau tidaknya *Software Store Management System* (SMS) terhadap proses bisnis yang terjadi di McDonald's Kota Bandung . Berdasarkan langkah-langkah diatas maka hasilnya dapat dilihat sebagai berikut:

4.2.1 Uji Korelasi

Uji korelasi digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel bebas yaitu *Software Store Management System* (SMS) dengan variabel terikat yaitu Proses Bisnis.

Hasil dari perhitungan korelasi menggunakan SPSS 12 *for windows*, dapat dilihat pada gambar berikut:

Tabel 4.39
Nilai Korelasi Pearson Product Moment
Correlations

		Software_SMS	Proses_Bisnis
Software_SMS	Pearson Correlation	1	,963(**)
	Sig. (2-tailed)	.	,000
	N	56	56
Proses_Bisnis	Pearson Correlation	,963(**)	1
	Sig. (2-tailed)	,000	.
	N	56	56

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dengan demikian berdasarkan output tabel 4.39 diatas, korelasi yang menunjukkan hubungan antara *Software Store Management System* (SMS) dengan Proses Bisnis adalah 0, 963

dengan tingkat signifikansi 0,000. Dilihat dari tabel 3.8 kriteria nilai korelasi, korelasi 0,80 – 1,000 dinyatakan tingkat keeratannya yaitu ***Korelasi Sangat Kuat,*** yang berarti *Software Store Management System* (SMS) mempunyai korelasi / keeratan yang sangat kuat terhadap proses bisnis di McDonald's Kota Bandung. Dan berikut adalah hasil perhitungan korelasi Pearson Product Moment :

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2) - (\sum x)^2 (n\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

$$= \frac{56(83657,56488) - (2046,27887).(2159,67389)}{\sqrt{\big(56(78665,28611)\big) - (2046,27887)^2.\big(56(89510,80687)\big) - (2159,67389)^2}}$$

$$= \frac{4684823,633 - 4419295,047}{\sqrt{\big((56.78665,28611) - (4187257,214)\big).\big((56.89510,80687) - (4664191,311)\big)}}$$

$$= \frac{4684823,633 - 4419295,047}{\sqrt{(4405256,022 - 4187257,214).(5012605,185 - 466191,311)}}$$

$$= \frac{265528,586}{\sqrt{217998,8082.348413,8736}}$$

$$= \frac{265528,586}{\sqrt{75953809203}}$$

$$= \frac{265528,586}{275597,1865}$$

= 0,963

4.2.2 Uji Regresi

Analisis regresi adalah teknik analisis yang meliputi metode-metode yang digunakan untuk memprediksi nilai-nilai dari satu atau lebih variabel tergantung (proses bisnis) yang dipengaruhi satu atau variabel bebas (*Software Store Management System* (SMS)). Pada penelitian ini analisis regresi yang digunakan adalalah regresi linier sederhana. Dimana untuk

menguji regresi, penulis menggunakan *Software SPSS 12.0 For Windows*, hasilnya adalah sebagai berikut :

Tabel 4.40
Hasil Regresi Linear Sederhana
Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-5,942	1,727		-3,441	,001
	Software_SMS	1,218	,046	,963	26,435	,000

a Dependent Variable: Proses_Bisnis

Sumber : Pengolahan data *SPSS 12.0 For windows* (2010)

Dari tabel 4.40, dapat disimpulkan bahwa hasil dari uji regresi linear sederhana adalah sebesar 1,218. Dimana setiap perubahan skor Software SMS sebesar satu satuan dapat mempengaruhi skor Proses Bisnis akan berubah sebesar 1,218 satuan pada arah yang sama. Maka pengolahan data dapat diramalkan.

Berikut rumus perhitungan regresi linier sederhana :

Y= a+bX

Besar a dapat diketahui dengan rumus :

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum x^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n\sum x^2 - (\sum X)^2}$$

$$a = \frac{(2159{,}67389)(78665{,}28611) - (2046{,}27887)(83657{,}56488)}{56(78665{,}28611) - (2046{,}27887)^2}$$

$$= \frac{169891364{,}5 - 171186707{,}3}{4405256{,}022 - 4187257{,}214}$$

$$= \frac{-1295342{,}871}{217998{,}8082}$$

$$= -5{,}941972258 = -5{,}942$$

Sedangkan besar b dapat diketahui denagan rumus :

$$b = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{n\sum x^2 - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{56(83657{,}56488) - (2046{,}27887)(2159{,}67389)}{56(78665{,}28611) - (2046{,}27887)^2}$$

$$= \frac{4684823{,}633 - 4419295{,}047}{4405256{,}022 - 4187257{,}214}$$

$$= \frac{265528{,}586}{217908{,}8082}$$

$$= 1{,}218027696 = 1{,}218$$

Persamaan regresi linear *Software Store Management System* (SMS) terhadap Proses Bisnis, yaitu :

Y= - 5,942 + 1,218 X

Dari hasil perhitungan tersebut dapat dilihat bahwa koefisien regresi memiliki tanda negatif, artinya semakin tidak baik kualitas *Software Store Management System* (SMS) akan membuat proses bisnis di McDonald's Kota Bandung semakin rendah, begitupun sebaliknya.

Standar *error* merupakan nilai penyimpangan dari angka yang di kolom B. Nilai beta sama dengan nilai korelasi, kemudian t adalah statistik uji yang digunakan untuk menguji signifikansi koefisien korelasi. Selain itu uji Z, nilai signifikansi (sig) juga merupakan statistik uji yang digunakan untuk menguji signifikansi koefisien korelasi. Kalau Z_{hitung} dibandingkan dengan Z_{table}, maka nilai signifikansi dibandingkan dengan alpa penelitian yaitu 1% atau 0,01, apabila nilai signifikan < 0,01 artinya koefisien yang sedang diuji signifikan, sebaliknya apabila nilai signifikan >0,01 artinya koefisien korelasi yang sedang diuji tidak signifikan.

4.2.3 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R-square) merupakan koefisien yang digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen terhadap perubahan variabel dependen. Hasil perhitungan koefisien deteerminasi

Tabel 4.41 Koefisien Determinasi

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,963(a)	,928	,927	2,87487

a Predictors: (Constant), Software_SMS
b Dependent Variable: Proses_Bisnis

Melalui data pada tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi (R) adalah sebesar 0,963 jadi kedekatan hubungan variabel *Software Store Management System* (SMS) dengan Proses Bisnis yang dihitung denga koefiien korelasi adalah 0,963. Artinya terdapat hubungan yang erat atau sangat kuat antara *Software Store Management System* (SMS) dengan proses Bisnis. Selain koefisien korelasi (R), pada tabel diatas juga dapat ditemukan nilai R-square 0,928 yang dikenal dengan istlah koefisien determinasi (KD), dimana :

$Kd = r_{yx}^2 \times 100\%$

$= (0{,}963)^2 \times 100\%$

$= 0{,}927369 \times 100\%$

$= 92{,}73\%$

Berdasarkan penghitungan koefisien determinasi di atas, maka dapat disimpulkan besarnya presentase dampak *Software Store Management System* (SMS) terhadap Proses Bisnis sebesar 92,73%. Sisanya 7,27% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti oleh penulis.

4.2.4 Hasil Analisis Dan Uji Hipotesis

Untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel apakah terdapat hubungan yang erat atau saling berperan, antara variabel bebas yaitu *Software Store Management System* (SMS) dan variabel terikat Proses Bisnis, maka dilakukan uji hipotesis nol dimana:

Ho : ρ = 0, *Software Store Management System* (SMS) tidak berdampak terhadap Proses Bisnis pada McDonald's Kota Bandung.

H1 : ρ ≠ 0, *Software Store Management System* (SMS) berdampak terhadap Proses Bisnis pada McDonald's Kota Bandung.

Untuk menguji hipotesis yang di atas, menurut Sugiyono (2009:312) mengatakan bahwa:

Bila sampel lebih besar dari 25, maka distribusinya akan mendekati distribusi normal digunakan uji Z

Dikarenakan jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 56 orang, maka untuk melakukan pengujian hipotesis di atas, dilakukan dengan cara Pengujian menggunakan Uji Z.

Untuk menentukan z_{hitung} digunakan rumus sebagai berikut:

$$z = r_s \sqrt{n-1}$$

$$Z = 0{,}963\sqrt{56-1}$$

Z_{hitung}= 7,141

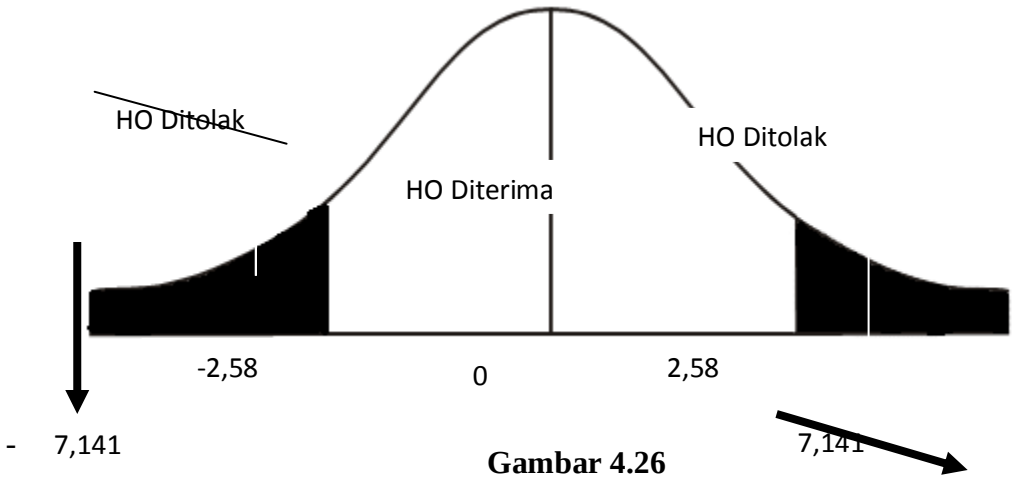
Untuk α = 1 %, maka :

$Z\alpha = z_{0.01}$

z_{tabel} = 2,58

Dari perhitungan hipotesis di atas, didapat nilai Z_{hitung} sebesar 7,141 sedangkan Z_{tabel} adalah 2,58 untuk α = 1 %. Berdasarkan kriteria uji Z, yaitu, maka dihasilkan:

Jika $z_{hitung} > z_{table}$, maka H0 ditolak, berarti H1 diterima atau *Software Store Management System* (SMS) berdampak terhadap Proses Bisnis pada McDonald's Kota Bandung.



Gambar 4.26
Kurva Penolakan dan Penerimaan Hipotesis Untuk α = 1 %