BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 *Software Store Management System* (SMS)

2.1.1.1 Konsep *Software* / Perangkat Lunak

Komputer merupakan mesin yang memproses fakta atau data menjadi informasi. Komputer digunakan orang untuk meningkatkan hasil kerja dan memecahkan berbagai masalah. Yang menjadi pemroses data atau pemecah masalah itu adalah perangkat lunak (*software*).

Keberadaan *software* atau perangkat lunak dalam sistem komputer merupakan hal yang penting. Perangkat lunak ini merupakan perintah-perintah yang disusun oleh programmer untuk dapat memberdayakan sumber daya yang dimiliki oleh komputer tersebut.

Sebagaimana menurut Jogiyanto (2005:358) mengatakan bahwa perangkat lunak (*software*) adalah :

> "Teknologi yang canggih dari perangkat keras akan berfungsi apabila instruksi-instruksi tertentu telah di berikan kepada perangkat keras tersebut. Instruksi-instruksi tersebut disebut dengan perangkat lunak (*software*)".

Dalam kegunaannya *software* berguna untuk menerjemahkan bahasa yang digunakan manusia untuk dimengerti oleh bahasa mesin komputer yaitu *true* atau *false*. Dapat disimpulkan bahwa perangkat keras atau *hardware* tidak dapat digunakan jika sistem perangkat lunak tidak ada di dalam sistem komputer.

Software dibangun berdasarkan permintaan atau kebutuhan penggunanya. Ini sangat jelas pada software aplikasi.

Melwin (2007:22) mendefinisikan perangkat lunak (*software*) sebagai berikut :

> "Berfungsi sebagai pengatur aktivitas kerja komputer dan semua intruksi yang mengarah pada sistem komputer. Perangkat lunak menjembatani interaksi user dengan komputer yang hanya memahami bahasa mesin."

Perangkat lunak adalah istilah umum untuk data yang diformat dan disimpan secara digital, termasuk program komputer, dokumentasinya, dan berbagai informasi yang bisa dibaca dan ditulis oleh komputer. Dengan kata lain, bagian sistem komputer yang tidak berwujud. Perangkat lunak (*software*) adalah sekumpulan data elektronik yang disimpan dan diatur oleh komputer, data elektronik yang disimpan oleh komputer itu dapat berupa program atau instruksi yang akan menjalankan suatu perintah.

Seperti Roger S. Pressman (2002: 10) mengatakan bahwa *software* adalah perintah (program komputer) yang bila dieksekusi memberikan fungsi dan unjuk kerja seperti yang diinginkan.

Melalui *software* atau perangkat lunak inilah suatu komputer dapat menjalankan suatu perintah. Perangkat lunak dapat juga dikatakan sebagai 'penterjemah' perintah-perintah yang dijalankan pengguna komputer untuk diteruskan ke atau diproses oleh perangkat keras. Perangkat lunak adalah program komputer yang isi instruksinya dapat diubah dengan mudah. Perangkat lunak umumnya digunakan untuk mengontrol perangkat keras (yang sering disebut sebagai *device driver*), melakukan proses perhitungan, berinteraksi dengan

perangkat lunak yang lebih mendasar lainnya (seperti sistem operasi, dan bahasa pemrograman), dan lain-lain.

a. Karakteristik *Software* / Perangkat Lunak

Perangkat lunak (*software*) umumnya mempunyai suatu karakteristik, diantaranya adalah:

1. Perangkat Lunak (*software*) merupakan suatu produk, sekaligus sarana untuk membangun suatu produk.
2. Perangkat Lunak (*software*) dibangun dan dikembangkan (*engineered, not manufactures*). Berbeda dengan perangkat keras (*hardware*), Perangkat Lunak (*software)* dibuat dengan suatu perancangan yang kemudian setelah jadi dapat dikembangkan lebih lanjut. Biaya untuk Perangkat Lunak (*software*) dikonsentrasikan pada pengembangan.
3. Perangkat Lunak (*software*) tidak pernah usang (*wear out*) namun memburuk (*deteriorate*). Perangkat Lunak (*software*) tidak pernah usang karena adanya perawatan memungkinkan pengembangan Perangkat Lunak (*software*) untuk menyesuaikan dengan kebutuhan baru. Namun sekali Perangkat Lunak (*software*) rusak, maka tidak dapat diganti dengan Perangkat Lunak (*software*) lain, namun harus dilakukan pembuatan ulang karena tidak ada suku cadang dalam Perangkat Lunak (*software*) (berbeda dengan *hardware*).
4. Sampai saat ini kebanyakan Perangkat Lunak (software) masih dibuat menurut pesanan (*custom built*).

b. Klasifikasi *Software* / Perangkat Lunak

Menurut Melwin (2007:22) secara umum berdasarkan Fungsinya, perangkat lunak dibagi menjadi 2 bagian, yaitu :

1. Perangkat lunak sistem

Perangkat lunak sistem yang dalam perkembangannya secara umum terbagi menjadi 3 bagian, yaitu :

a. Sistem Operasi *(Operating system / OS / SO)*

Saat komputer pertama kali di hidupkan, sistem operasilah yang pertama kali dijalankan, sistem operasi yang mengatur seluruh proses, menterjemahkan masukan, mengatur proses internal, mengatur penggunaan memori dan memberikan keluaran ke peralatan yang bersesuaian, contoh sistem operasi : DOS (Disk Operating system), Unix/Linux, Windows XP, Windows Seven, Apple's System (Macintosh).

b. Bahasa Pemrograman *(Programing Language)*

Adalah merupakan perangkat lunak yang bertugas mengkonversikan arsitektur dan algoritma yang di rancang manusia ke dalam format yang dapat di jalankan komputer, contoh bahasa pemrograman di antaranya : BASIC, COBOL, Pascal, C++, FORTRAN, Delphi, Visual Basic, Dll.

c. Utility

Utilitas adalah program-program yang dipergunakan untuk mengelola sumber daya sistem komputer. Kebanyakan program utilitas diinstal bersama dengan sistem operasinya. Program utilitas dapat berupa *ScanDisk*, *Disk*

Cleanup, *Disk Defragmenter* dan *Compressor* (Kompresi). Contoh lain dari program utility adalah: AVG *Free*, WinZip, dan program-program Anti Virus.

2. Perangkat lunak aplikasi (*application software*)

Perangkat lunak aplikasi merupakan *software* program yang memiliki aktivitas pemrosesan perintah yang diperlukan untuk melaksanakan permintaan pengguna dengan tujuan tertentu. Perangkat lunak aplikasi suatu program komputer yang berfungsi untuk melakukan tugas-tugas khusus, seperti membuat dokumen, memanipulasi foto, membuat laporan keuangan, atau merancang rumah. Perangkat lunak aplikasi merupakan Perangkat lunak penunjang produktivitas kerja memberikan peranan yang sangat bermanfaat untuk optimalisasi mutu kerja.

a. Sebelum tahun 1990-an aplikasi yang di kenal yaitu pemroses kata (Word Star, Chi Write), pemroses tabel (Lotus 123, Quatro Pro), *database* (DBASE), dan hiburan (*game*). Pada perkembangan pemroses kata, tabel dan database saat ini telah di bundel menjadi aplikasi office. Contoh aplikasi office adalah Microsoft Office yang terdiri dari Word (pemroses kata), Excel (pemroses tabel), Access (*database*), dan PowerPoint (presentasi).
b. Aplikasi multimedia. Contoh aplikasi multimedia adalah Winamp untuk memutar music berformat MP3 atau CD Audio, kemudian RealPlayer yang dapat digunakan untuk menonton film atau VCD, dll.
c. Aplikasi internet adalah protokol yang digunakan untuk berhubungan antara satu orang atau mesin dengan pihak lain yang berjauhan. Aplikasi internet akan menyangkut dua sisi, yaitu sisi penyedia (*server*) atau sisi

pengguna (client). Aplikasi internet yang umum di gunakan adalah untuk browsing, e-mail, chatting dan messenger.

d. Aplikasi yang bersifat khusus di antaranya untuk membantu pekerjaan Engineer seperti AutoCAD (gambar struktur), Protel (gambar rangkaian elektronik), dan Matlab (pemroses dan visualisasi persamaan matematis).

c. Faktor dan Kriteria Kualitas *Software* / Perangkat Lunak

Penjelasan oleh Wallace (2001:11) mendefinisikan Kualitas Perangkat Lunak merupakan keberadaan karakteristik dari suatu produk yang dijabarkan dalam kebutuhannya, artinya kita harus melihat terlebih dahulu karakteristik-karakteristik apa yang berhubungan atau tidak dengan kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan oleh pengguna komputer (*user*). Imam Yuadi mengatakan juga bahwa *Software Quality* didefinisikan sebagai "kesesuaian yang diharapkan pada semua *software* yang dibangun dalam hal fungsi *software* yang diutamakan, standar pembangunan *software* yang terdokumentasi dan karakteristik yang ditunjukkan oleh *software*". Definisi tersebut terdapat 3 hal yang perlu diperhatikan, yaitu:

1. Kebutuhan *software* adalah pondasi ukuran kualitas *software*, jika *software* tidak sesuai dengan kebutuhan yang ditentukan maka kualitas pun kurang.
2. Jika menggunakan suatu standar untuk pembangunan *software* maka jika *software* tidak memenuhi standar tersebut maka dianggap kurang berkualitas.
3. Seringkali ada kualitas yang secara langsung diutarakan (tersirat) seperti kemudahan penggunaan dan pemeliharaan yang baik.

Menurut McCall, et all (1997) dalam Pressman (2002: 611) mengusulkan suatu pengglongan faktor-faktor atau dimensi-dimensi yang mempengaruhi kualitas suatu *software*. Pada dasarnya McCall membagi faktor-faktor tersebut menjadi 3 aspek penting, yaitu 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 (*Product Transition*)

Dalam penelitian ini penulis membahas hanya dari satu dimensi saja yang mempengaruhi kualitas suatu *software*. Faktor McCall yang berkaitan dengan penelitian dengan sifat operasioanal dari *software* diuraikan sebagai berikut:

Tabel 2.1
Faktor dan Kriteria Kualitas Perangkat Lunak (*Software*)

Faktor	Kriteria
Ketepatan (*correctness*)	Kelengkapan, konsistensi, traceability
Keandalan (*reliability*)	Akurasi, toleransi kesalahan, konsistensi, kesederhaan
Efisiensi (*efficiency*)	Efisiensi eksekusi, efisiensi storage
Integritas (*integrity*)	Kontrol akses, akses audit
Kegunaan (*usability*)	Komunikasi, pengoperasian, training

Berdasarkan keterangan diatas, McCall menyediakan beberapa deskripsi mengenai faktor dari kualitas perangkat lunak tersebut yaitu :

1. *Correctness* (Ketepatan), sejauh mana suatu *software* memenuhi spesifikasi dan memenuhi tujuan atau misi pengguna.
2. *Reliability* (Kehandalan), sejauh mana suatu *software* dpat diharapkan untuk melaksanakan fungsinya dengan ketelitian yang diperlukan.

3. *Efficiency* (Efisiensi), jumlah sumberdaya yang diproses dan kode yang diperlukan oleh program untuk melaksanakan fungsi tersebut.
4. *Integrity* (Integritas), tingkat kemampuan pengawasan akses terhadap data atau *software* oleh orang-orang tertentu.
5. *Usability* (Kegunaan), usaha yang diperlukan untuk mempelajari, mengoperasikan, menyiapkan masukan dan mengartikan keluaran oleh program.

2.1.1.2 Store Management System (SMS)

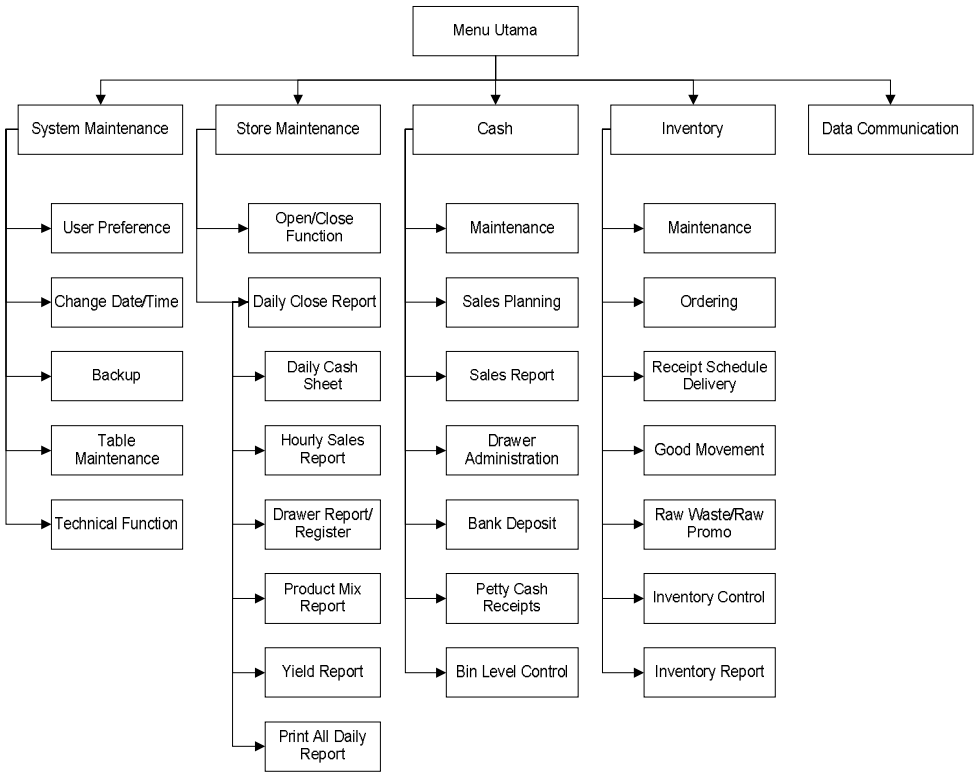
Store Management System adalah suatu perangkat lunak yang membantu tim manajemen dalam mengolah data-data perusahaan baik dari segi produk maupun dari segi keuangan. *Software* ini digunakan oleh perusahaan setiap harinya dalam melakukan aktivitas proses bisnisnya. Berikut gambar menu utama dari *software Store Management System* (SMS):



Gambar 2.1
Menu Utama *software Store Management System* (SMS)

Store Management System berasal dari Jerman, dibuat pada tahun 1985 dan mulai ditawarkan kemudian digunakan oleh McDonalds Internasional pada tahun 1994.

Dalam penggunaanya, aplikasi ini dapat dikatakan memiliki tingkat kesulitan yang rendah. Aplikasi ini banyak sekali membantu dalam proses bisnis dalam suatu perusahaan. Berikut struktur menu yang ada di dalam *software Store Management System* tersebut adalah:



Gambar 2.2
Struktur Menu *software Store Management System* (SMS)

Berdasarkan struktur menu di atas terdapat suatu fungsi-fungsi aplikasi yang dapat membantu tim manajemen dalam mengolah data-data perusahaan baik data produk maupun data keuangan perusahaan. Diantaranya adalah terlihat dalam

sub menu Inventory yang menampilkan fungsi-fungsi yang membantu manajemen dalam pencatatan pengadaan produk, sebagai contoh lain adalah sub menu Cash yang menampilkan fungsi-fungsi yang membantu manajemen dalam mengelola keuangan yang ada dalam restoran, dan juga sub-sub menu yang lain tentunya dapat membantu manajemen dalam pengolahan data-data penting perusahaan dengan tujuan dapat memudahkan tim manajemen dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

2.1.2 Pendukung Keputusan *Manager*

Pengambilan keputusan merupakan aspek terpenting dalam suatu perusahaan yang merupakan suatu proses pemilihan dan pengembangan untuk menetapkan suatu tindakan untuk dapat memecahkan suatu permasalahan. Keputusan yang diambil haruslah keputusan yang tepat. Oleh karena itu, sumber informasi yang menjadi acuan untuk pengambilan suatu keputusan haruslah informasi yang akurat. Pengambilan keputusan menyangkut komitmen atau resolusi untuk melakukan atau tidak mealakukan suatu tindakan untuk menerima atau menolak suatu sikap. Proses pengambilan keputusan selalu diikuti resiko, ketidakpastian, kritik, dan perkiraan.

2.1.2.1 Konsep Pendukung Keputusan

Pengertian pengambilan keputusan menurut G.R Terry dalam Hasibuan (2001: 54) adalah:

> "*Decision making can be defined as the selection based on some criteria of one behavior alternative from two or more possible alternative*".

Pengertian di atas mempunyai arti bahwa pengambilan keputusan dapat didefinisikan sebagai pemilihan alternatif kelakuan tertentu dari dua atau lebih alternatif yang ada. Definisi lain pengambilan keputusan dikemukakan pula oleh Harold Koontz dan Cyril O'Donnel dalam Hasibuan (2001: 54) bahwa:

> "*Decision making the selection from among alternative of a course of action is at the core of planning. A plan cannot be said to exist unless a decision a commitment of resources, direction or reputation has been made*".

Ungkapan tersebut di atas mempunyai arti pengambilan keputusan adalah pemilihan diantara alternatif-alternatif mengenai sesuatu cara bertindak adalah inti dari perencanaan. Suatu rencana dapat dikatakan tidak ada jika tidak ada keputusan suatu sumber yang dapat dipercaya, petunjuk atau reputasi yang telah dibuat.

Dari definisi-definisi tersebut diatas dapat dikatakan bahwa pengambilan keputusan adalah merupakan proses bagaimana menetapkan suatu keputusan yang terbaik, logis, rasional, dan ideal berdasarkan fakta, data, dan informasi dari sejumlah alternative untuk mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan denga resiko terkecil, efektif, dan efisien untuk dilaksanakan pada masa datang.

a. Fase Pengambilan Keputusan

Menurut Simon, ada fase-fase yang harus dilalui dalam proses pengambilan keputusan, yaitu (Daihani, 2001) :

1. Penelusuran (*Intelligence*)

Merupakan tahap pendefinisian masalah serta identifikasi informasi yang dibutuhkan yang berkaitan dengan persoalan yang dihadapi serta keputusan yang akan diambil. Langkah ini sangat menentukan tingkat ketepatan keputusan yang

akan diambil, karena sebelum suatu tindakan diambil, tentunya persoalan yang dihadapi harus dirumuskan dahulu secara lebih jelas.

2. Perancangan (*design*)

Merupakan tahap analisa dalam kaitan mencari atau merumuskan alternatif-alternatif pemecahan masalah. Setelah permasalahan dirumuskan dengan baik, maka tahap berikutnya adalah merancang atau membangun model pemecahan masalahnya dan menyusun berbagai alternatif pemecahan masalah.

3. Pemilihan (*Choice*)

Dengan mengacu pada rumuskan tujuan serta hasil yang diharapkan, selanjutnya manajemen memilih alternatif solusi yang diperkirakan paling sesuai. Pemilihan alternatif ini akan mudah dilakukan kalau hasil yang diinginkan terukur atau memiliki nilai kuantitas tertentu.

2.1.2.2 Keputusan *Manager*

Pengambilan keputusan sangat penting terutama bagi manajemen dan merupakan tugas utama bagi pemimpin (*manager*). Keputusan-keputusan yang diambil oleh *manager* ini akan menimbulkan aktivitas-aktivitas sehingga proses manajemen dapat terlaksana. Suatu keputusan akan mengawali aktivitas atau mengakhiri aktivitas.

Menurut Hasibuan (2005:55) pengertian pengambilan keputusan dijelaskan adalah sebagai berikut: suatu proses penentuan keputusan yang terbaik dari sejumlah alternatif untuk melakukan aktivitas-aktivitas pada masa yang akan datang.

Sedangkan menurut Mulyadi (2005:2) pengambilan keputusan manajemen mengandung pengertian adalah sebagai berikut: Pengambilan keputusan *manager* merupakan pemulihan berbagai macam alternatif untuk masa yang akan datang.

Pengambilan keputusan menurut waktu kegunaannya terbagi dalam kelompok jangka pendek dan jangka panjang. Pengambilan keputusan jangka pendek biasa digunakan untuk satu periode akuntansi (1 tahun), sedangkan pengambilan keputusan jangka panjang biasa digunakan untuk periode yang lebih besar dari lima tahun. Pengambilan keputusan yang dilakukan oleh manajemen perusahaan harus mempertimbangkan semua faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan, diantaranya adalah faktor biaya, faktor ketersediaan bahan baku, faktor jumlah stok barang, faktor waktu, dan lain sebagainya.

2.1.3 Kebijakan *Supply Chain Management*

2.1.3.1 Konsep *Supply Chain Management*

Istilah *supply chain* dan *supply chain management* sudah menjadi hal yang tidak asing lagi kita jumpai di berbagai media baik majalah manajemen, buletin, koran, buku ataupun dalam diskusi-diskusi. Akan tetapi tidak jarang kedua istilah diatas dipersepsikan secara salah. Banyak yang mengkonotasikan *supply chain* sebagai suatu *software*. Bahkan ada yang mempersepsikan bahwa *supply chain* hanya dimiliki oleh perusahaan manufaktur saja.

Supply chain adalah jaringan perusahaan-perusahaan yang secara bersama-sama bekerja untuk menciptakan dan menyampaikan suatu produk ke tangan pemakai akhir. Perusahaan-perusahaan tersebut termasuk *supplier*, distributor, toko, pabrik, perusahaan dan perusahaan-perusahaan rekanan lainnya. Sedangkan

yang disebut dengan manajemen rantai pasokan atau lebih sering disebut dengan *Supply Chain Management* (SCM) adalah merupakan jaringan fisik dari *supply chain* sendiri, yakni perusahaan-perusahaan yang terlibat dalam memasok bahan baku, memproduksi barang maupun mengirimkannya ke pemakai akhir, SCM adalah metode, alat atau pendekatan pengelolaannya.

Supply Chain Management (SCM) mulai diminati diminati dan dipelajari, baik secara akademis dan bisnis praktis, sejak awal 1990-an di Eropa dan USA. *Supply Chain Management* (SCM) merupakan integrasi proses-proses bisnis kunci dari pengguna akhir sampai ke pemasok awal yang menyediakan produk, jasa, dan informasi yang memberikan nilai tambah untuk pelanggan dan pihak-pihak terkait lainnya. *Supply Chain Management* (SCM) merujuk pada manajemen keseluruhan proses produksi, distribusi dan pemasaran dimana konsumen dihadapkan pada produk-produk yang sesuai dengan keinginannya dan produsen dapat memproduksi produk-produknya dengan jumlah, kualitas, waktu dan lokasi yang tepat. Jika di masa lalu, konsumen hanya mengevaluasi produk berdasarkan atribut utama yaitu jenis dan harga, maka saat ini dan di masa yang akan datang, konsumen sudah menuntut atribut yang lebih rinci lagi seperti atribut keamanan (*safety sttributes*), atribut nutrisi (*nutritional attributes*), atribut nilai (*value attributes*), atribut pengepakan (*package attributes*), atribut lingkungan (*ecolabel attributes*) dan atribut kemanusiaan (*humanistic attributes*).

Mengingat kepuasan pelanggan adalah hal yang utama, maka tidak ada kata “produk habis” dalam melayani setiap pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan

suatu keputusan yang tepat ketika kita akan menyuplai bahan baku dengan cara dapat mengambil keputusan yang tepat dalam memesan barang pada supplier.

Menurut Lambert (2001) dalam bukunya yang berjudul " *The Supply Chain Management Process*", mengemukakan bahwa:

> "SCM merupakan integrasi atas proses-proses bisnis dari pengguna akhir melalui pemasok awal yang menyediakan produk, jasa, dan informasi yang memberikan nilai tambah bagi pelanggan."

Menurut Simchi-Levi (2002) dalam bukunya berjudul "*Designing and Managing the Supply Chain: Concepts, Strategies, and Case Studies, 2nd ed."*, mengemukakan bahwa:

> "SCM adalah suatu kumpulan pendekatan yang digunakan untuk mengintegrasikan secara efisien antara pemasok, perusahaan manufaktur, pergudangan, dan toko, sehingga barang diproduksi dan didistribusikan pada kuantitas, lokasi, dan waktu yang benar, untuk meminimumkan biaya-biaya pada kondisi yang memuaskan kebutuhan tingkat pelayanan."

Pendekatan yang ditekankan dalam *Supply Chain Management* (SCM) adalah terintegrasi dengan semangat kolaborasi. *Supply Chain Management* (SCM) tidak hanya berorientasi pada urusan internal melainkan juga eksternal perusahaan yang menyangkut hubungan dengan perusahaan-perusahaan partner. Perusahaan yang berada dalam *supply chain* pada intinya memuaskan konsumen dengan bekerja sama membuat produk yang murah, mengirimkan tepat waktu dan dengan kualitas yang bagus.

Supply Chain Management (SCM) adalah merupakan pendekatan antar fungsi (*cross functional*) untuk mengatur pergerakan material mentah kedalam sebuah organisasi dan pergerakan dari barang jadi keluar organisasi menuju konsumen akhir.

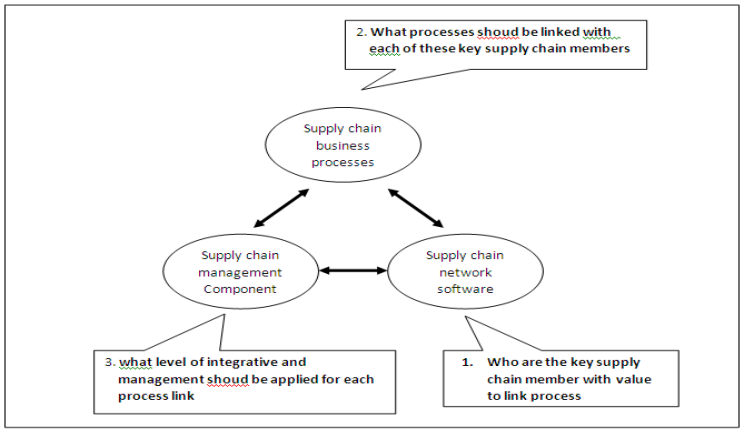
Tabel 2.2
Tabel Area Cakupan *Supply Chain Management* (SCM)

Bagian	Cakupan kegiatan antara lain
Pengembangan Produk	Melakukan riset pasar, merancang produk baru, melibatkan supplier dalam perancangan produk baru
Pengadaan	Memilih supplier mengevaluasi kinerja supplier, melakukan pembelian bahan baku dan komponen, memonitor supply risk, membina dan memelihara hubungan dengan supplier
Perencanaan dan Pengendalian	Demand planning, peramalan permintaan, perencanaan kapasitas, perencanaan produksi dan persediaan
Produksi	Eksekusi produksi, pengendalian kualitas
Distribusi	Perencanaan jaringan distribusi, penjadwalan pengiriman, mencari dan memelihara hubungan dengan perusahaan jasa pengiriman, memonitor service level di riap pusat distribusi

Lambert (1998) menyatakan bahwa dalam implementasi *Supply Chain Management* (SCM) harus dilakukan mekanisme koordinasi yang baik di antara fungsi-fungsi yang bervariasi tersebut agar proses-proses di dalam *Supply Chain Management* (SCM) bisa dijalankan secara efektif dan efisien. Sebagaimana korporasi lebih fokus dalam kompetensi inti dan lebih fleksibel, mereka harus mengurangi kepemilikan mereka atas sumber material mentah dan kanal distribusi. Fungsi ini meningkat menjadi kekurangan sumber ke perusahaan lain yang terlibat dalam memuaskan permintaan konsumen, sementara mengurangi kontrol manajemen dari logistik harian. Pengendalian lebih sedikit dan partner rantai suplai menuju ke pembuatan konsep rantai suplai. Tujuan dari *Supply Chain Management* (SCM) adalah meningkatkan kepercayaan dan kolaborasi diantara

rekanan *supply chain*, dan meningkatkan inventaris dalam kejelasannya dan meningkatkan percepatan inventory.

Kerangka kerja yang terjadi dalam *Supply Chain Management* (SCM) diantaranya dapat digambarkan pada gambar berikut di bawah ini :



Gambar 2.3
Kerangka Kerja Supply Managemet : Elemen – elemen dan Keputusan Penting

Sumber : *Douglas M . Lambert, Martha C. Cooper and James D. Pagh "Supply chain Management : Implementation Issues and Research Opportunities. " International Journal Of Logistica Management 9, no.2 (1998) P. 4.*

2.1.3.2 Komponen kebijakan *Supply Chain Management* (SCM)

Kebijakan yang paling mendasar dalam *Supply Chain Management* (SCM) berkaitan erat dengan konfigurasi fisik maupun manajemennya. Dalam rancangan struktur *supply chain*, mulai dari konfigurasi jaringan antar *chanel* sampai pada konfigurasi fasilitas di dalam sebuah *chanel* tidak bisa dilepaskan dari karakteristik produk maupun jasa yang dihasilkan oleh sebuah *supply chain*.

Untuk mencapai tujuannya *Supply Chain Management* (SCM) membutuhkan kebijakan/ strategi. Menurut Siagian (2004 : 18) terdapat empat

komponen yang ditetapkan untuk dapat membuat suatu kebijakan yang baik, yaitu adalah sebagai berikut :

1. Konsumen / *Customer*

   Sebagai pemakai produk, jadi penetapan kebijakan harus sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan.

2. Pemasok / *Supplier*

   Sebagai penyedia bahan baku untuk proses produksi, jadi dalam penetapan kebijakan perlu adanya kerjasama yang harmonis dengan *supplier*, sehingga kebutuhan akan terpenuhi dan proses produksi berjalan lancar.

3. Pesaing

   Sebagai organisasi sejenis yang memproduksi barang/jasa yang sama, jadi dalam penetapan kebijakan perlu mengetahui kondisi persaingan di pasar.

4. Perusahaan itu sendiri

   Sebelum penetapan kebijakan, harus dapat melihat kondisi internal perusahaan dengan melihat kelemahan dan kekuatan yang dimiliki agar kebijakan sesuai dengan yang diharapkan.

2.1.4 Keterkaitan *Software Store Management System* (SMS), Pendukung Keputusan *Manager,* dan *Supply Chain Management* (SCM)

2.1.4.1 Keterkaitan Antara *Software Store Management System* (SMS) dengan Pendukung Keputusan *Manager*

Store Management System (SMS) yang digunakan di perusahaan restoran siap saji McDonald’s dapat dikatakan sebagai suatu sistem informasi yang

menghasilkan suatu informasi dimana informasi tersebut akan digunakan oleh manager sebagai acuan pendukung suatu keputusan yang akan dia buat.

Keterkaitan antara sistem informasi dalam *software Store Manegement Sistem* (SMS) dengan pendukung keputusan terdapat dalam Jurnal Akuntansi FE Unsil, Vol. 2, No. 2, 2007 Hal. 286, yaitu:

> "Salah satu fungsi dari sistem informasi adalah menyediakan informasi penting untuk membantu manajer mengendalikan aktivitasnya, serta mengurangi ketidakpastian lingkungan, sehingga diaharapkan dapat membantu perusahaan ke arah pencapaian tujuan dengan sukses (Anthony et al, 1989; Atkinson et al, 1995). Informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi merupakan sumberdaya bagi organisasi, dimana informasi tersebut dapat mendukung manajemen dalam pengambilan keputusan."

Definisi di atas menjelaskan bahwa suatu sistem informasi merupakan bagian dari teknologi informasi dimana sistem informasi tersebut menyediakan informasi yang akan dapat membantu *manager* dalam pengambilan keputusan.

2.1.4.2 Keterkaitan Antara *Software Store Management System* (SMS) dengan *Supply Chain Management* (SCM)

Keterkaitan antara sistem informasi dalam *software Store Manegement Sistem* (SMS) dengan *Supply Chain Management* (SCM) terdapat dalam European Journal Of Operational Research, A. Gunasekaran, E. W. T. Ngai, 6 November 2003, Hal 270, yaitu :

> "*It is impossible to achieve an effective supply chain without IT. Since suppliers are located all over the world, it is essential to integrate the activities both inside and outside of an organization. This requires an integrated information system (IS) for sharing information on various value adding activities along the supply chain. IT is like a nerve system for SCM.*"

Definisi di atas menjelaskan bahwa untuk mencapai rantai pasokan yang efektif sangatlah memerlukan IT, hal ini berlaku sejak pemasok yang berada di

seluruh dunia harus dapat mengintegrasikan baik di luar maupun di dalam organisasi tersebut. Hal ini membutuhkan sistem informasi terpadu untuk berbagi informasi tentang berbagai nilai yang ditambahkan pada aktivitas rantai pasokan, dan IT merupakan urat syaraf bagi *Supply Chain Management* (SCM).

2.1.4.3 Keterkaitan Antara Pendukung Keputusan *Manager* dengan *Supply Chain Management* (SCM)

Keterkaitan antara pendukung keputusan dan *Supply Chain Management* (SCM) terdapat dalam *International Journal of Production Economics*, Ilaria Giannoccaro, Pierpaolo Pontrandolfo, Volume 92, *Issue* 3, 18 Desember 2004, Hal 297, yaitu: *Supply chain (SC) coordination can be pursued by adopting a centralized or decentralized decision-making approach*.

Definisi di atas menjelaskan bahwa koordinasi dari rantai pasokan dapat dicapai dengan mengadopsi sentralisasi atau desentralisai pendekatan pengambilan keputusan.

2.2 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

2.2.1 Kerangka Pemikiran

Di tengah dinamika dunia usaha dan ketatnya persaingan, perubahan suatu periode ke periode menjadi hal yang pasti. Hal ini harus dihadapi oleh perusahaan adalah dengan menerapkan strategi sehingga perusahaan dapat hidup berkesinambungan. Dalam kehidupan perusahaan selalu ada perubahan jika ingin tetap sukses. Setiap perusahaan haruslah berusaha agar selalu berkembang dan yang ingin berkembang haruslah melakukan berbagai macam cara untuk dapat meningkatkan pendapat juga pelayanan yang dapat mereka berikan pada rekan

kerja juga para *customer*. Salah satu cara yang dilakukan oleh perusahaan untuk berkembang yaitu dengan cara menggunakan suatu aplikasi perangkat lunak untuk membantu dalam melakukan aktifitas atau proses bisnis yang terjadi dalam perusahaan tersebut.

Setiap perusahaan selalu menginginkan sumber daya yang berkualitas, baik sumber daya manusia maupun sumber daya alam. Apabila sumber daya berkualitas tidak tercapai, maka boleh jadi keberlangsungan hidup suatu perusahaan tidak akan berlangsung lama mengingat persaingan yang terjadi pada masa kini. Oleh karena itu, diperlukanlah suatu ketepatan dan kecermatan dalam memilih barang sebagai bahan baku. Salah satu cara dalam pencapaian hal tersebut adalah penggunaan *Store Management System (SMS)* dalam setiap proses bisnis yang berjalan di McDonalds, salah satunya adalah pada sistem pasokan bahan baku pada sistem rantai pasokan.

Penggunaan aplikasi *software Store Management System (SMS)* dapat dikatakan sangat vital pengaruhnya bagi perusahaan yang dapat dibilang sudah berkembang sangat pesat dan cukup besar ini. Segala sesuatu proses bisnis yang dilakukan selalu membutuhkan suatu teknologi informasi yang dapat membantu manusia dalam mengerjakan pekerjaannya secara efektif dan efisien, salah satunya dengan adanya *software* tersebut.

Seperti yang dikatakan oleh Melwin (2007 : 22) mendefinisikan perangkat lunak (*software*) sebagai berikut :

> "Berfungsi sebagai pengatur aktivitas kerja komputer dan semua intruksi yang mengarah pada sistem komputer. Perangkat lunak menjembatani interaksi *user* dengan komputer yang hanya memahami bahasa mesin."

Adapun indikator-indikator suatu *software* menurut McCall dalam Aliyuana (2009: 2) adalah :

1. *Correctness* (Ketepatan), tingkat pemenuhan program terhadap kebutuhan yang dispesifikasikan dan memenuhi tujuan atau misi pengguna.
2. *Reliability* (Kehandalan), tingkat kemampuan program yang diharapkan dapat menampilkan fungsi yang dimaksud dengan presisi yang ditetapkan.
3. *Efficiency* (Efisiensi), jumlah sumberdaya yang diproses dan kode yang diperlukan oleh program untuk melaksanakan fungsi tersebut.
4. *Integrity* (Integritas), tingkat kemampuan pengawasan akses terhadap data atau *software* oleh orang-orang tertentu.
5. *Usability* (Kegunaan), usaha yang diperlukan untuk mempelajari, mengoperasikan, menyiapkan masukan dan mengartikan keluaran oleh program.

Mengingat kepuasan pelanggan adalah hal yang utama, maka tidak ada kata “produk habis” dalam melayani setiap pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan suatu keputusan yang tepat ketika kita akan menyuplai bahan baku dengan cara dapat mengambil keputusan yang tepat dalam memesan barang pada supplier. Dalam hal tersebut, *manager* memiliki peran penting dalam memutuskan jumlah produk-produk yang ada dan dibutuhkan agar pihak *Supply Chain Management* (SCM) dapat menentukan kebijakan yang tepat bagi perusahaan.

Seperti yang dikatakan oleh Hasibuan (2005:55) pengertian pengambilan keputusan *manager* dijelaskan adalah sebagai berikut: Suatu proses penentuan

keputusan yang terbaik dari sejumlah alternative untuk melakukan aktivitas-aktivitas pada masa yang akan datang.

Adapun indikator yang mempengaruhi pengambilan keputusan *manager* menurut Daihani (2001) adalah :

1. Penelusuran (*Intelligence*)

Merupakan tahap pendefinisian masalah serta identifikasi informasi yang dibutuhkan yang berkaitan dengan persoalan yang dihadapi serta keputusan yang akan diambil. Langkah ini sangat menentukan tingkat ketepatan keputusan yang akan diambil, karena sebelum suatu tindakan diambil, tentunya persoalan yang dihadapi harus dirumuskan dahulu secara lebih jelas.

2. Perancangan (*design*)

Merupakan tahap analisa dalam kaitan mencari atau merumuskan alternatif-alternatif pemecahan masalah. Setelah permasalahan dirumuskan dengan baik, maka tahap berikutnya adalah merancang atau membangun model pemecahan masalahnya dan menyusun berbagai alternatif pemecahan masalah.

3. Pemilihan (*Choice*)

Dengan mengacu pada rumuskan tujuan serta hasil yang diharapkan, selanjutnya manajemen memilih alternatif solusi yang diperkirakan paling sesuai. Pemilihan alternatif ini akan mudah dilakukan kalau hasil yang diinginkan terukur atau memiliki nilai kuantitas tertentu.

Begitu pula menurut Lambert (2001) dalam bukunya yang berjudul " *The Supply Chain Management Process*", mengemukakan bahwa:

> "*Supply Chain Management* (SCM) merupakan integrasi atas proses-proses bisnis dari pengguna akhir melalui pemasok awal yang menyediakan produk, jasa, dan informasi yang memberikan nilai tambah bagi pelanggan."

Dari uraian-uraian tersebut di atas, maka dapat dikatakan bahwa peranan *Supply Chain Management* (SCM) sangat penting dalam suatu perusahaan. Dengan tujuan untuk dapat memudahkan pemasokan barang kebutuhan kepada perusahaan itu sendiri.

Dalam melaksanakan kegiatannya dalam hubungan dengan *Supply Chain Management* (SCM), maka setiap perusahaan harus dapat menentukan atau membuat keputusan untuk dapat ditujukan kepada pihak *Supply Chain Management* (SCM). Dalam hal ini McDonalds tentu saja memerlukan suatu aplikasi pembantu yang disebut dengan *Store Management System (SMS)*, dimana ini akan sangat membantu manajer dalam membuat suatu keputusan kepada pihak *Supply Chain Management* (SCM) sendiri.

Adapun indikator yang mempengaruhi kebijakan *Supply Chain Management* (SCM) menurut Siagian (2004: 18) adalah :

1. Konsumen / *Customer*

Sebagai pemakai produk, jadi penetapan kebijakan harus sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan.

2. Pemasok / *Supplier*

Sebagai penyedia bahan baku untuk proses produksi, jadi dalam penetapan kebijakan perlu adanya kerjasama yang harmonis dengan *supplier*, sehingga kebutuhan akan terpenuhi dan proses produksi berjalan lancar.

3. Pesaing

Sebagai organisasi sejenis yang memproduksi barang/jasa yang sama, jadi dalam penetapan kebijakan perlu mengetahui kondisi persaingan di pasar.

4. Perusahaan itu sendiri

Sebelum penetapan kebijakan, harus dapat melihat kondisi internal perusahaan dengan melihat kelemahan dan kekuatan yang dimiliki agar kebijakan sesuai dengan yang diharapkan.

Dengan adanya analisa baik tentang *Store Management System (SMS)* maupun *Supply Chain Management* (SCM), maka diharapkan sistem pendukung keputusan yang ada di McDonalds dapat berjalan dengan baik demi mencapai *customer satisfaction* juga untuk melancarkan jalannya proses bisnis yang berjalan di perusahaan.

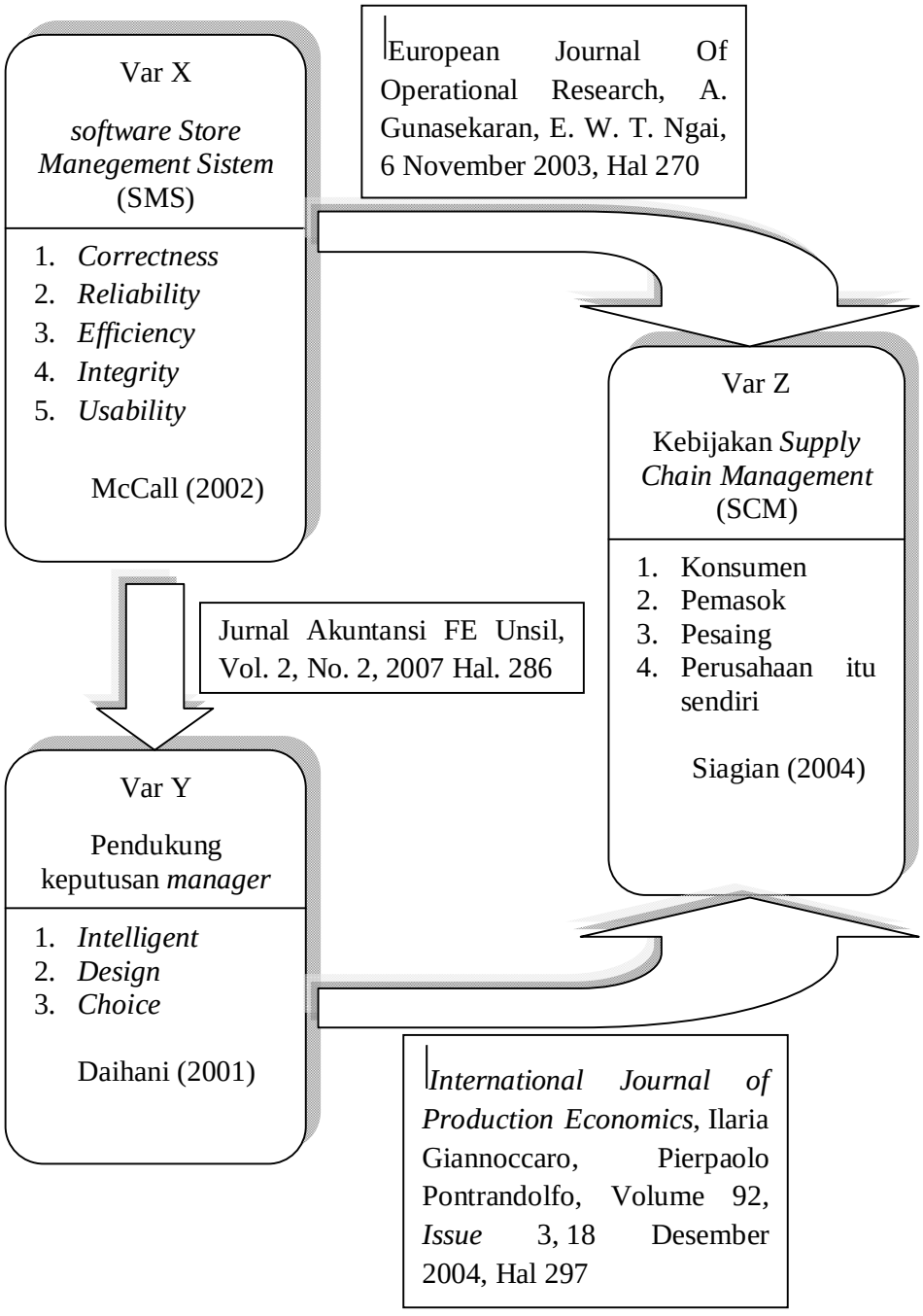
Adapun penelitian ini mempunyai perbedaan dengan para peneliti dari penelitian-penelitian sebelumnya, diantaranya adalah :

Tabel 2.3
Perbedaan Dengan Penelitian Sebelumnya

No	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Dina Andayati	Sistem Pendukung Keputusan Pra-Seleksi Pendaftaran Siswa Baru	Memerlukan peranan sistem informasi sebagai alat untuk mendukung suatu keputusan	Software yang digunakan bersifat online

		(PSB) Online di Yogyakarta		
2	Zeplin Jiwa Husada Tarigan	Pengaruh Implementasi ERP Terhadap Product Differensial and Cost Leadership Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan	Menggunakan teknologi informasi (ERP) dalam upaya meningkatkan kinerja maupun kebijakan perusahaan, salah satunya melalui pengambilan keputusan yang cepat dan tepat	Perusahaan bergerak di bidang manufaktur
3	Leny Juniarty Tripermata	Analisis Sistem Informasi Akuntansi Keuangan Berbasis EDP Dalam Mendukung Keputusan Manajemen Pada Unit Organisasi Telkom CDSC	Sistem informasi digunakan sebagai pendukung pengambilan keputusan manajemen	Variabel yang dianalisis (sistem informasi akuntansi keuangan berbasis EDP)

Dalam kerangka pemikiran yang telah diuraikan di atas maka dapat digambarkan suatu bagan kerangka pemikiran, yaitu :



Gambar 2.4
Bagan Kerangka Pemikiran

2.2.2 Hipotesis

Hipotesis adalah merupakan kesimpulan sementara yang diungkapkan peneliti dalam membuat dugaan sementara tentang suatu kasus yang sedang diteliti.

Hipotesis menurut Sarwono (2005:72) didefinisikan sebagai berikut :

"Pengujian hipotesis adalah suatu pernyataan yang belum terbukti mengenai hubungan antara dua variabel atau lebih variabel yang dibuat didasarkan kerangka teori atau model analisis. Terkadang hipotesis merupakan jawaban pertanyaan penelitian."

Dari kerangka pemikiran yang telah dikemukakan di atas, maka diajukan suatu hipotesis sebagai berikut :

"*Store Management System* (SMS) berpengaruh terhadap pendukung keputusan *manager* dalam menetapkan kebijakan *Supply Chain Management* (SCM) di McDonald's".