

Sistem Informasi Pelayanan dan Controlling Franchise Berbasis Web Rumah Makan Raja Raja

Asep Abdul Sofyan¹, Muchamad Iqbal², Irfan Awanda³

^{1,2}Dosen STMIK Bina Sarana Global, ³Mahasiswa STMIK Bina Sarana Global

Email: ¹asepabdulsofyan@stmikglobal.ac.id, ²miqbal@stmikglobal.ac.id, ³ifanlee@gmail.com

Abstrak - Sistem pengolahan data secara manual sering kali mengakibatkan banyak masalah dalam pengawasan data transaksi penjualan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mempermudah pengawasan data laporan transaksi penjualan, meminimalisasi kesalahan karyawan dalam membuat laporan hasil penjualan, mengotomatisasi proses transaksi yang ada, memperjelas pembagian tugas pada pengawasan distiap outlet dari Rumah Makan Raja-Raja. Metodologi penelitian yang digunakan adalah studi kepustakaan, yaitu dengan mengkaji teori dan tulisan sebelumnya yang berhubungan dengan topik penelitian. Kemudian digunakan metode analisis dengan mempelajari sistem yang sedang berjalan pada perusahaan serta menganalisis hasil kuesioner yang telah disebar dan metode perancangan yaitu dengan pendekatan *Object-Oriented* menggunakan berbagai macam diagram yang ada di model UML. Penelitian ini telah menghasilkan rancangan aplikasi sistem pelayanan dan controlling. Hasil rancangan ini untuk implementasi dengan memakai Database Management System (DBMS) yang telah dipilih. Dengan sistem pengawasan data laporan hasil transaksi penjualan yang dirancang untuk perusahaan ini, proses transaksi dapat berjalan secara sistematis. Selain itu, sistem informasi pelayanan dan controlling berbasis web dapat digunakan untuk memonitor hasil penjualan, proses transaksi penjualan pengawasan pelayanan terhadap customer maupun calon mitra usaha dapat dipantau dengan cepat sehingga laporan kegiatan proses transaksi penjualan dapat dibuat lebih sistematis dan jelas.

Kata Kunci - analisis, pelayanan customer, controlling laporan penjualan.

I. PENDAHULUAN

Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak perusahaan.

Controlling atau pengawasan adalah fungsi manajemen dimana peran dari personal yang sudah memiliki tugas, wewenang dan menjalankan pelaksanaannya perlu dilakukan

pengawasan agar supaya berjalan sesuai dengan tujuan, visi dan misi perusahaan. Di dalam manajemen perusahaan yang modern, fungsi kontrol ini biasanya dilakukan oleh divisi *audit internal*. Pengawasan merupakan fungsi manajemen yang tidak kalah pentingnya dalam suatu organisasi. Semua fungsi manajemen yang lain, tidak akan efektif tanpa disertai fungsi pengawasan.

Franchise merupakan bentuk duplikasi bisnis yang telah sukses dan mempunyai brand yang sudah dikenal. Dengan demikian calon *investor* yang ingin bergabung dengan *franchise* tersebut tidak harus menajalankan bisnis dari nol. Tidak harus dipusingkan dengan nama produk, jenis produk, produksi, dan pemasaran. Mereka hanya menjalankan sistem yang telah berjalan dengan baik dan telah teruji keberhasilannya. Kegiatan *franchise* adalah cara untuk mengembangkan dan melebarkan sayap usaha dengan bekerja sama dengan berbagai pihak yang mempunyai modal dan ingin membuka usaha tetapi tidak memiliki brand yang bagus dan terkenal.

Metode perancangan sistem yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode SDLC (*System Development Life Cycle*), UML (*Unified Modeling Language*). Dengan *design* yaitu tahap dalam menentukan proses data yang diperlukan oleh sistem baru dengan tujuan memenuhi kebutuhan user dengan alat bantu UML dengan *software* visual paradigma *use case diagram*, *class diagram*, *sequence diagram*, *statechart diagram* dan *activity diagram*. Proses ini berfokus pada: struktur data dengan menggunakan MySQL.

A. Pengertian Sistem

“Sistem sebagai kumpulan atau grup dari bagian atau komponen apapun baik fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerjasama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan.”^[1]

B. Karakteristik Sistem

“Model umum sebuah sistem adalah input, proses, dan output. Hal ini merupakan konsep sebuah sistem yang sangat sederhana sebab sebuah sistem dapat mempunyai beberapa masukan dan keluaran. Selain itu, sebuah sistem memiliki karakteristik atau sifat-sifat tertentu yang mencirikan hal tersebut bisa dikatakan sebagai suatu sistem”^[2].

C. Data

Data^[3] adalah representasi dari dunia nyata yang mewakili suatu objek seperti manusia, hewan dan sejenisnya yang direkam dalam bentuk angka, symbol, huruf ataupun teks. Data akan menjadi bahan dalam suatu proses pengolahan data. Maka dari itu data belum bisa berbicara banyak sebelum diolah lebih lanjut.

D. Sistem Informasi

“Sistem informasi merupakan sebuah sistem yang terdapat dalam suatu organisasi atau perusahaan yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari sebuah organisasi dan menyediakan pihak luar yang telah ditentukan dengan laporan yang diperlukan.”^[4]

E. Analisis Sistem

“Analisis sistem didefinisikan merupakan penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh kedalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan–permasalahan, kesempatan–kesempatan, hambatan–hambatan yang terjadi dan kebutuhan–kebutuhan yang diharapkan dapat diusulkan perbaikan–perbaikannya.”^[5]

F. Basis Data

“Basis data merupakan aspek yang sangat penting dalam sistem informasi karena berfungsi sebagai gudang penyimpanan data yang akan diolah lebih lanjut. Basis data menjadi penting karena dapat mengorganisasi data, menghindari duplikasi data, menghindari hubungan antar data yang tidak jelas dan juga update yang rumit.”^[6]

G. MYSQL

“MYSQL adalah salah satu aplikasi DBMS (*Database Management System*) yang sudah sangat banyak digunakan oleh para program aplikasi web. Contoh DBMS lainnya adalah PostgreSQL(*freeware*), SQL Server, MS Access dari Microsoft, DB2 dari IBM, Oracle dan Oracle Corp, Dbase, FoxPro, dan lainnya. Kelebihan dari MySQL adalah gratis handal dan selalu diupdate banyak forum yang memfasilitasi para pengguna jika memiliki kendala. MySQL juga menjadi DBMS yang sering dibundling dengan *web server* sehingga proses instalasinya jadi lebih mudah.”^[7]

H. Definisi Franchise

“*Franchise* merupakan hubungan kemitraan yang usahanya kuat dan sukses dengan usahawan yang relatif baru dalam usaha yang tergolong baru dalam usaha tersebut, yang bertujuan untuk saling menguntungkan di dalam bidang penyediaan jasa dan produk kepada konsumen.”^[8]

I. Definisi Controlling

“Pengawasan adalah suatu proses dimana pimpinan ingin mengetahui apakah hasil pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh bawahan sesuai dengan rencana, perintah, tujuan atau kebijakan yang telah ditentukan.”^[9]

J. Definisi Pelayanan

“Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.”^[10]

II. METODE PENELITIAN

A. Objek Penelitian

Penulis melakukan penelitian pada Rumah Makan Raja-Raja Outlet utama dan Outlet cabang merupakan objek pada penelitian ini. Fokus penelitian ini yaitu pada sistem pelayanan dan controlling data penjualan yang terdapat pada rumah makan tersebut. Rumah Makan Raja-Raja merupakan sebuah usaha yang bergerak dibidang kuliner dengan produk masakan padang. Rumah Makan Raja-Raja berdiri sejak tahun 2005 didaerah ciledug tangerang, berawal dari sang *Owner* atau pemilik usaha yang terkena PHK diperusahaan tempatnya bekerja. Dengan keahlian yang dimilikinya sebagai *ceff* / juru masak, beliau kemudian membuka usaha rumah makan padang yang diberi nama Rumah Makan Raja-Raja.

Pada sistem yang berjalan untuk melakukan *controlling* data penjualan terdapat beberapa kendala mulai dari proses pelayanan *customer* masih dilakukan dengan manual kemudian *controlling* terhadap data penjualan kurang maksimal dan juga belum adanya *database* yang terintegrasi dengan sistem serta pencatatan dan perhitungan transaksi penjualan masih manual membuat operator sering melakukan kesalahan dalam membuat laporan penjualan.



Gambar 1. Activity Diagram Sistem yang Sedang Berjalan

Pada gambar 1 *Activity Diagram* yang diusulkan, ada empat aktor yang terlibat dalam sistem yaitu Pembeli, Karyawan dan *Operator*.

Tabel 1. Skenario *Activity Diagram* PPC

Aktor	Pembeli
Skenario	Pihak pembeli melakukan transaksi pembelian barang di rumah makan raja-raja

Tabel 2. Skenario *Activity Diagram* Operator

Aktor	Karyawan
Skenario	Pihak karyawan melakukan pelayanan terhadap pembeli dan menyiapkan pesanan yang yang dipesan oleh pembeli.

Tabel 3. Skenario *Activity Diagram* Leader

Aktor	Operator
Skenario	Pihak Operator melakukan perhitungan jumlah bayar dari transaksi penjualan kemudian melakukan input data penjualan tersebut

Tabel 4. Skenario *Activity Diagram* Manager

Aktor	Owner
Skenario	Pihak owner menerima data laporan penjualan yang telah diinput oleh operator dalam <i>database</i> penjualan.

B. Masalah yang Dihadapi

Masalah yang dihadapi dalam penilaian sales terbaik dengan sistem yang berjalan saat ini adalah:

1. Perhitungan transaksi penjualan masih menggunakan teknologi sederhana yaitu kalkulator, dan pencatatan hasil transaksi penjualan menggunakan buku besar.
2. Laporan hasil penjualan yang diberikan oleh karyawan sering tidak sesuai dengan perhitungan yang dilakukan oleh *owner*.
3. Dengan semakin banyaknya cabang yang dimiliki, *owner* mulai kesulitan untuk mengontrol data hasil penjualan dari perusahaannya, selain itu *owner* juga tidak dapat setiap waktu mengetahui berapa jumlah penjualan dari setiap outlet.
4. Pelayanan terhadap calon mitra usaha yang ingin bergabung dengan Rumah Makan Raja Raja hanya

sebatas dari teman ke teman, karena belum adanya sistem yang memadai untuk transaksi tersebut.

C. Alternatif Pemecahan Masalah

Berdasarkan analisa permasalahan sebelumnya, untuk mendapatkan informasi yang cepat dan akurat dalam proses pelayanan dan *controlling franchise*, maka dibutuhkan suatu proses yang otomatis dengan terkomputerisasi atau memanfaatkan teknologi. Oleh karena itu Rumah Makan Raja-Raja, memerlukan suatu sistem informasi yang terkomputerisasi dengan fungsi sebagai berikut:

- a. Perhitungan dan pencatatan transaksi penjualan menggunakan sistem yang terkomputerisasi. Dibutuhkan sistem *controlling* yang dapat membantu *owner* dalam mengawasi data penjualan pada perusahaannya.
- b. Dibutuhkan sistem yang digunakan oleh *owner* untuk melakukan pelayanan perusahaan kepada *cutomer* maupun mitra usaha untuk meningkatkan mutu pelayanan perusahaan.

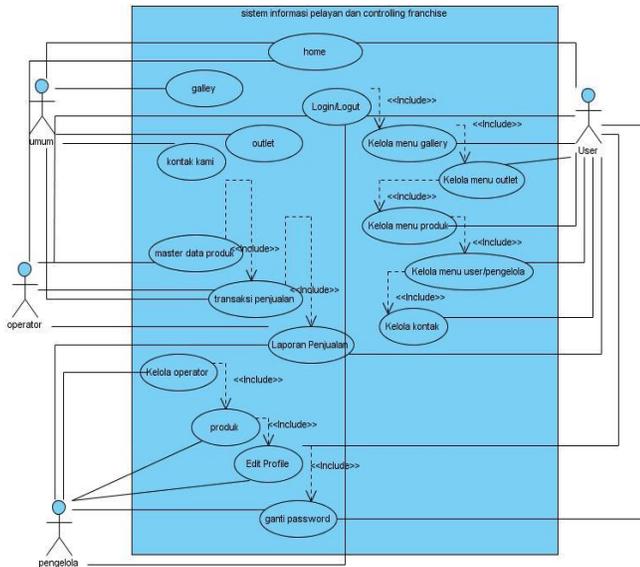
III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Usulan Prosedur Yang Baru

Prosedur pelayanan dan *controlling franchise* yang saat ini berjalan pada Rumah Makan Raja-Raja masih menggunakan sistem manual yaitu dengan cara pencatatan tertulis dengan menggunakan buku besar. Oleh sebab itu penulis mengusulkan untuk membuat sistem perhitungan dan pencatatan data penjualan berbasis komputer bertujuan untuk menjadi alat komunikasi ataupun informasi untuk perusahaan agar lebih baik, sehingga mempermudah proses *controlling* data penjualan agar pencapaian penjualan bisa lebih maksimal.

B. Diagram Rancangan Sistem

Rancangan sistem ini adalah tahapan perancangan sistem yang akan dibentuk yang dapat berupa penggambaran proses-proses suatu elemen-elemen dari suatu komponen, proses perancangan ini merupakan suatu tahapan awal dari perancangan aplikasi dari sistem informasi pelayanan dan *controlling franchise*



Gambar 2. Use Case Diagram yang diusulkan

Pada gambar 2 Use Case Diagram, ada empat aktor yang terlibat dalam sistem yaitu Umum, Operator, Pengelola, User.

Tabel 5.Deskripsi Aktor dalam Use Case

Aktor	Umum
Skenario	Aktor yang mendapatkan akses informasi pelayanan perusahaan dan melakukan transaksi pembelian

Tabel 6.Deskripsi Aktor dalam Use Case

Aktor	Operator
Skenario	Aktor yang melakukan input data yang nantinya akan jadi bahan controlling data penjualan

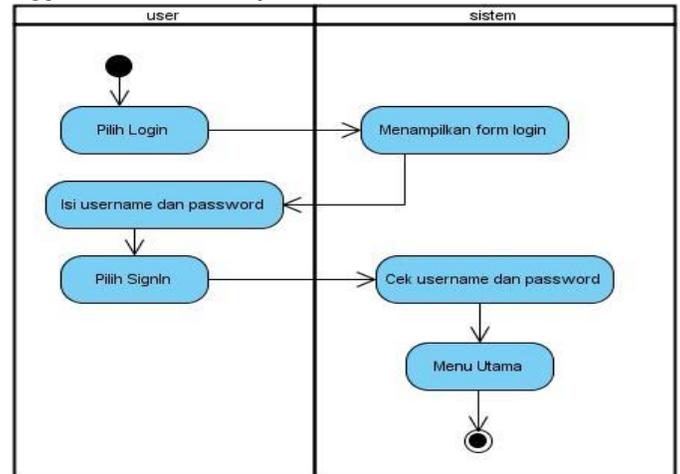
Tabel 7.Deskripsi Aktor dalam Use Case

Aktor	Pengelola
Skenario	Aktor yang mempunyai hak akses untuk mengontrol hasil penjualan hanya pada outlet yang dimiliki

Tabel 5.Deskripsi Aktor dalam Use Case

Aktor	User
Skenario	Aktor yang mempunyai hak akses untuk mengontrol data penjualan semua outlet serta merubah semua data perusahaan.

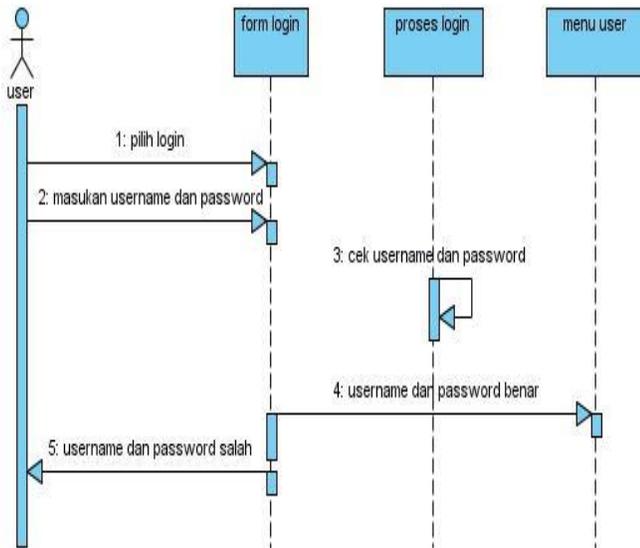
Activity Diagram (diagram aktivitas) adalah diagram yang menggambarkan aliran fungsionalitas dari sistem. Pada tahap pemodelan sistem, diagram aktifitas dapat digunakan untuk menunjukkan aliran kerja sistem. Dapat juga digunakan untuk menggambarkan aliran kejadian.



Gambar 3 .Diagram Activity yang diusulkan

Deskripsi gambar 3 user sudah login dan berada dihalaman utama. Sistem menampilkan form login. User masukan username dan password, kemudian pilih menu login. Kemudian sistem cek username dan melakukan validasi jika OK maka berhasil masuk ke menu utama, jika gagal maka melakukan input ulang username dan password.

Pada setiap sequence diagram terdapat aksi aktor yang pertama sekali adalah terhadap interface. Sequence diagram digunakan untuk menggambarkan interaksi antar objek dalam waktu yang berurutan. Tetapi pada dasarnya sequence diagram digunakan dalam lapisan abstraksi model objek. Kegunaannya untuk menunjukkan rangkaian pesan yang dikirim antar objek, juga interaksi antar objek, dan menunjukkan sesuatu yang terjadi pada titik tertentu dalam eksekusi sistem. Komponen utama squence diagram terdiri atas objek yang dituliskan dengan kotak segi empat bernama, pesan diwakili oleh garis dengan tanda panah, dan waktu yang ditunjukkan dengan proses vertikal. Berikut adalah sequence diagram.



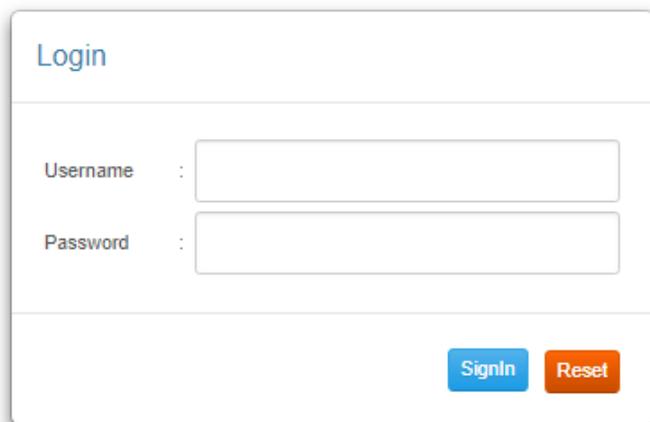
Gambar 4. Sequence Diagram proses Login

Pada gambar 4 diatas dapat dilihat bahwa ada 2 kelas yang saling berinteraksi, yaitu :

1. 1 Actor yang melakukan kegiatan, yaitu Admin
2. LifeLine antarmuka yang saling berinteraksi.
3. Message spesifikasi dari komunikasi antar objek yang memuat informasi-informasi tentang aktivitas yang terjadi. Kegiatan yang bisa dilakukan oleh actor.

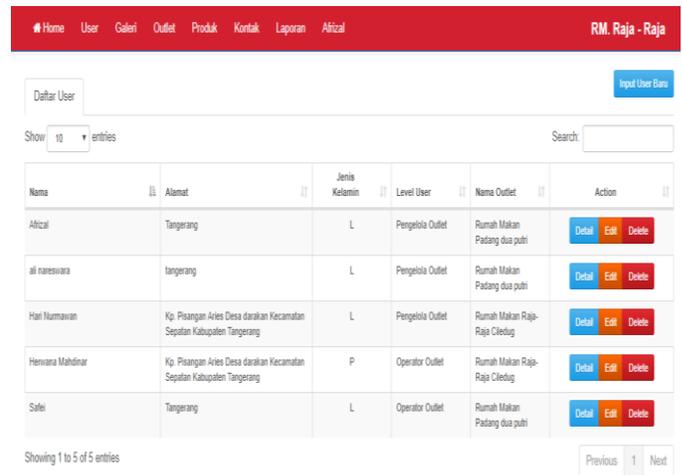
C. Rancangan Tampilan

1. Tampilan Login Sistem



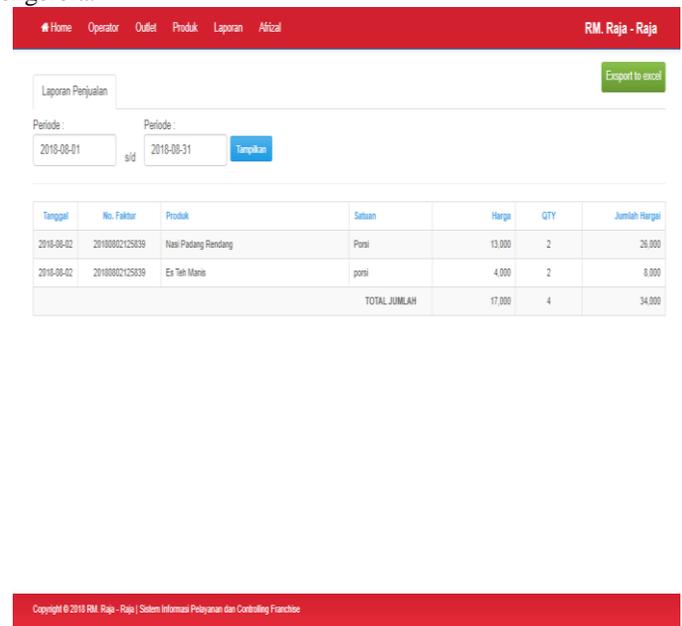
Gambar 4. Tampilan Login

Pada gambar 4 menampilkan menu untuk login, dimana terdapat kolom username dan paaword yang harus di input untuk dapat mengakses masuk ke dalam sistem.



Gambar 5. Tampilan Edit Data User (Operator dan Pengelola)

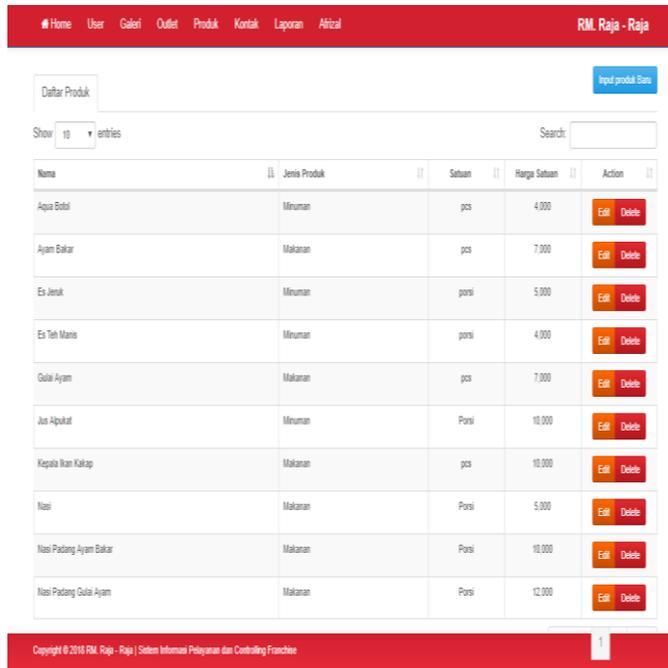
Pada gambar 5 menampilkan menu edit data operator dengan user admin dan pengelola, menu ini berfungsi untuk input data user yaitu operator maupun pengelola perusahaan. Menu ini menampilkan hasil data diri dari operator dan pengelola.



Gambar 6. Tampilan Halaman Laporan

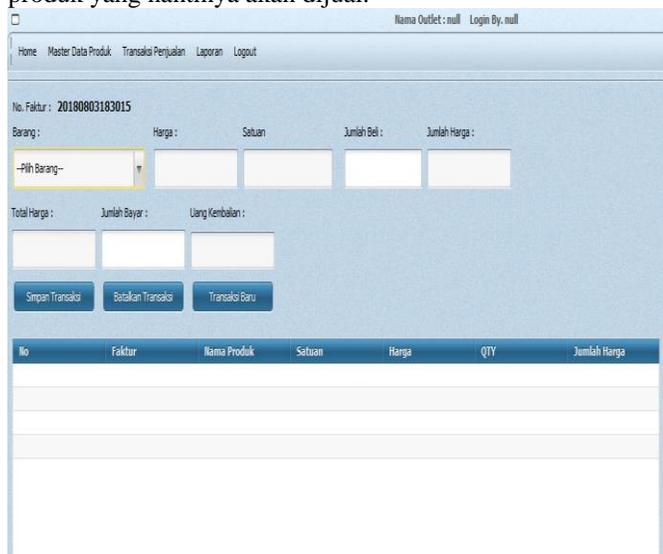
Pada gambar 6 menampilkan proses controlling laporan penjualan akses untuk menu ini adalah level admin dan pengelola, pada menu ini leader melakukan proses

controlling data penjualan, proses controlling dapat dilakukan setiap saat.



Gambar 7. Kelola Daftar Produk

Pada gambar 7 menampilkan menu Kelola Produk, menu ini dapat di akses oleh user admin, pada menu barang terdapat menu tambah, edit, dan hapus, barang disini adalah produk yang nantinya akan dijual.



Gambar 8. Tampilan Transaksi Penjualan

Pada gambar 8 menampilkan menu Transaksi Penjualan menu ini dapat di akses oleh operator, menu ini berfungsi sebagai alat untuk menghitung serta menyimpan data transaksi penjualan dan juga sebagai bahan yang akan digunakan oleh sistem untuk menampilkan laporan data transaksi penjualan oleh admin.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dan hasil pembahasan yang telah dibuat pada tahap perancangan dan implementasi yang telah dilakukan oleh penulis mengenai Sistem Informasi Pelayanan dan Controlling franchise pada Rumah Makan Raja-Raja, yang saat ini sedang berjalan diperlukan suatu sistem baru berupa Sistem Informasi Pelayanan dan Controlling Franchise Berbasis Web pada Rumah Makan Raja-Raja, yang meliputi analisis kelemahan sistem lama, analisis kebutuhan sistem dan analisis kelayakan sistem, dengan tahapan analisis dapat dikatakan layak untuk dikembangkan karena telah memenuhi kriteria dan dapat dibandingkan dengan sistem yang lama.

1. Untuk merancang dan membangun sistem yang dapat memudahkan operator dalam melakukan proses perhitungan dan mencatat data laporan penjualan yaitu dengan cara merancang sistem informasi proses perhitungan dan pencatatan data transaksi penjualan berbasis dekstop menggunakan bahasa pemrograman Java, database MySQL dan menggunakan software NetBeans IDE sehingga program yang dihasilkan dapat membantu pihak karyawan dalam menghitung dan mencatat data transaksi penjualan.
2. Untuk Merancang dan membangun sistem yang dapat menampilkan data laporan hasil penjualan yang benar yaitu dengan cara merancang sistem informasi pelayanan dan controlling data laporan penjualan berbasis web menggunakan bahasa pemrograman PHP, database MySQL dan menggunakan software Dreamweaver sehingga program yang dihasilkan dapat membantu owner untuk melihat data penjualan, sehingga tidak ada lagi kekeliruan data antara karyawan dengan owner karena data yang ditampilkan adalah data penjualan yang telah diinputkan atau dimasukan oleh karyawan.
3. Untuk membantu owner dalam mengontrol data laporan penjualan secara fleksible dan dapat dilkakukan setiap waktu yaitu dengan cara merancang sistem informasi pelayanan dan controlling data laporan penjualan berbasis web menggunakan bahasa pemrograman PHP, database MySQL dan menggunakan software Dreamweaver sehingga program yang dihasilkan dapat membantu owner untuk melihat data penjualan, dari manapun dan kapanpun owner mau, hanya memerlukan smartphone maupun komputer yang terhubung dengan internet sudah dapat mengontrol perusahaannya.
4. Untuk membantu customer maupun mitra usaha mendapatkan informasi profile perusahaan maupun cara

bergabung dengan perusahaan yaitu dengan cara merancang sistem informasi pelayanan perusahaan terhadap *customer* berbasis *web*, menggunakan bahasa pemrograman PHP, database MySQL dan *software* Dreamweaver sehingga program yang dihasilkan dapat memudahkan *customer* maupun calon *investor* untuk mendapatkan informasi tentang profile perusahaan dan bagaimana cara bergabung dengan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Darmawan dan K.N Fauzi. Sistem Informasi Manajemen, Bandung PT Remaja Rosdakarya. 2013.
- [2] L. G. Gozali, Erwin. dan R. Kurniawati. Perancangan Sistem Informasi Penjualan Buku Pada PD. Restu Percetakan . <http://jurnal.sttgarut.ac.id/index.php/algorithm/article/view/29>. Online . 27 April 2017.
- [3] J. Hartono. Analisis & Desain Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis. Yogyakarta : Andi Offset . 2014.
- [4] G. Hoendarto, Willay, Thommy. dan Mulianto, Dedy. Sistem Informasi Administrasi Penjualan (Studi Kasus Pada PO Juanda Baru). Online . 27 April 2017.
- [5] Jogiyanto. Analisa dan Desain Sistem Informasi. Bandung: Deepublish, 2017.
- [6] T. Sutabri. Sistem Informasi Manajemen. Yogyakarta: Andi Offset. 2016.
- [7] Hidayatulloh Dkk. Pemrograman WEB Bandung: Informatika. 2017.
- [8] Indrajani. Database Design (Case Study All in One). Jakarta: PT Elex Media Komputindo. 2015.
- [9] A. Rivai dan D. Prawironegoro. Manajemen strategis. Jakarta: MITRA WACANA MEDIA. 2015.
- [10] Y. Mulyono. Strategi Monitoring Dan Evaluasi Pelaksanaan Anggaran. Yogyakarta: CV BUDI UTAMA. 2017.