

ANALISA SISTEM INFORMASI PENJUALAN SISTEM *DRIVETHRU* PADA SALAH SATU RESTORAN CEPAT SAJI DI BOGOR

Hasanudin

*Universitas Bina Sarana Informatika, Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis/Akuntansi
Email : hasanudin.hnu@bsi.ac.id*

Abstrak

Sistem penjualan *Drive Thru* sudah cukup terkenal di Indonesia dan digunakan oleh beberapa restoran siap saji seperti : McDonald's, Kentucky Fried Chicken, Pizza Hut dan lain-lain. Sistem ini diharapkan dapat memberikan pelayanan yang cepat dan memuaskan pelanggannya, dimana saat konsumen membeli makanan seperti nasi ayam, kentang goreng, hamburger dan lain-lain tidak perlu turun dari kendaraannya. Mereka cukup bertransaksi dan membayar langsung di tempat yang telah disediakan. Sistem ini tentu sangat menarik perhatian untuk dijadikan percontohan untuk usaha-usaha lainnya. Oleh karena itu, penulis mencoba menganalisa sistem penjualan *Drive Thru* tersebut. Setelah dianalisa diketahui bahwa sistem tersebut masih memiliki beberapa permasalahan yang perlu jadi perhatian, diantaranya yaitu adanya keluhan konsumen karena kru restoran lambat respons. Selain itu terdapat masalah kurangnya efisien waktu karena pada saat *crew* tersebut melakukan proses *payment* tidak bisa melakukan *order product* dalam waktu bersamaan, akibatnya *customer* antrian selanjutnya harus menunggu hingga *customer* pertama selesai melakukan *payment* dan otomatis antrian kebelakang akan lebih panjang ketika sedang ramai pengunjung.

Kata kunci: sistem, sistem informasi penjualan, drive thru

Abstract

The Drive Thru sales system is quite well known in Indonesia and is used by several fast food restaurants such as: McDonald's, Kentucky Fried Chicken, Pizza Hut and others. This system is expected to provide fast service and satisfy its customers, where when consumers buy food such as chicken rice, fried potatoes, hamburgers, etc., they do not need to get off the vehicle. They simply transact and pay directly in the space provided. This system is certainly very attractive to be used as an example for other businesses. Therefore, the authors try to analyze the Drive Thru sales system. After being analyzed, it is known that the system still has several problems that need attention, including consumer complaints because the restaurant crew is slow to respond. In addition, there is a problem of lack of time efficiency because when the crew performs the payment process they cannot order the product at the same time, as a result the next queue customer has to wait until the first customer has finished making the payment and automatically the back queue will be longer when there are many visitors.

Keywords: system, sales information system, drive thru

PENDAHULUAN

Pada era perkembangan teknologi informasi saat ini telah membawa banyak perubahan bagi masyarakat sebagai pengguna informasi. Komputer yang memegang peranan sangat penting dalam penyebaran informasi, juga memegang peranan dalam mengolah, menyimpan, dan menghasilkan informasi. Demikian halnya manajemen di suatu perusahaan, banyak keuntungan yang diperoleh terutama dalam hal kemudahan dan keefesienan tenaga dan waktu.

Dalam setiap perusahaan, teknologi komputer dan perkembangan informasi menjadi salah satu faktor utama kemajuan sebuah perusahaan dan tentunya harus berkembang dengan baik. Selain itu sarana pendukung lainnya seperti peralatan dan Sumber Daya Manusia (SDM) harus disiapkan seiring dengan semakin canggihnya teknologi informasi.

Sistem penjualan menggunakan Drive Thru adalah sistem yang sudah terkomputerisasi dimana pembeli dapat dengan mudah memesan tanpa antri, cukup memesan di dalam mobil pada layar box yang sudah disediakan.

Oleh karena itu, untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman, perusahaan-perusahaan yang bertujuan bisnis maupun pelayanan masyarakat yang berada di Indonesia mulai berkembang dan mempercanggih cara penanganan kepada calon nasabah mereka dengan mengaplikasikan berbagai sistem yang mereka miliki ke media komputer, dengan kata lain pengaplikasian sistem transaksi penjualan yang berbasis komputer. Selain mempercepat kinerja perusahaan juga bisa mengefesienkan pengeluaran biaya atau penekanan terhadap pengeluaran lainnya.

Dalam hal ini penulis membahas tentang sistem pemesanan makanan melalui Drive Thru pada Perusahaan McDonald's Semplak Bogor, mulai dari pemesanan oleh konsumen sampai dengan pembayaran. Adapun pembahasan tersebut akan dituangkan dalam bentuk laporan

riset dengan judul : “**Analisa Sistem Penjualan Sistem Drive Thru Pada Salah satu Restoran Siap Saji di Bogor**”.

RUMUSAN MASALAH

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah membahas analisa system berjalan tentang pelayanan penjualan menggunakan sistem *drive thru* agar tetap bisa memberikan pelayanan yang maksimal dan lebih cepat.

Adapun ruang lingkup yang penulis bahas dalam penulisan laporan riset ini mengarah pada penjualan hingga pembayaran di restoran siap saji ini. Hal ini akan dijadikan suatu proses laporan kepada pimpinan untuk menentukan kebijakan dalam mengambil suatu keputusan perusahaan.

Restoran siap saji adalah rangkaian rumah makan siap saji terbesar di dunia. Hidangan utama di restoran-restoran McDonald's adalah hamburger, namun mereka juga menyajikan minuman ringan, kentang goreng, filet ayam dan hidangan-hidangan lokal yang di sesuaikan dengan tempat restoran itu berada.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Konsep Dasar Sistem Informasi

Dalam memahami suatu sistem, kita harus terlebih dahulu mengetahui apa pengertian dari sistem itu sendiri, baru kemudian memahami sistem secara lebih dalam mengenai karakteristik sistem, klasifikasi sistem dan siklus hidup sistem.

Menurut Supriyadi dkk dalam Jurnal CCIT (2013:310), “Sistem adalah sekumpulan unsur atau elemen yang saling berkaitan dan saling mempengaruhi dalam melakukan kegiatan bersama untuk mencapai suatu tujuan”.

Menurut Azhar Susanto (2013:22), “Sistem adalah kumpulan/ group dari sub sistem/ bagian/ komponen apapun baik pisik atau pun non pisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja

sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu”.

Menurut Azhar Susanto (2013:72) dalam bukunya yang berjudul "Sistem Informasi Akuntansi adalah kumpulan atau group dari sub sistem/ komponen/ bagian apapun baik fisik/ non fisik yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya dan bekerja sama secara harmonis untuk mengolah data transaksi yang berkaitan dengan masalah keuangan menjadi informasi keuangan”.

Menurut Wijayanto dalam Mardi (2014). “Sistem Informasi Akuntansi adalah susunan berbagai dokumen, alat komunikasi, tenaga pelaksana, dan berbagai laporan yang didesain untuk mentransformasikan data keuangan menjadi informasi keuangan”.

2. Sistem Penjualan *Drive Thru*

Sistem informasi akuntansi ini memilih penjualan melalui *Drive Thru* Semplak Bogor di perusahaan yang dikategorikan sebagai makanan *junk food*, untuk kami analisa sehingga menjadi sebuah laporan.

Penjualan (sales) adalah aktivitas atau bisnis menjual produk atau jasa. Dalam proses penjualan, penjual atau penyedia barang dan jasa memberikan kepemilikan suatu komoditas kepada pembeli untuk suatu harga tertentu..

Drive Thru (*Drive Through*) merupakan layanan yang mana kamu bisa mendapatkan makanan tanpa harus keluar dari mobil. Dengan kata lain, kamu bisa memesan makanan atau minuman hanya dengan membuka kaca jendela mobil.

Junk Food adalah istilah yang mendeskripsikan makanan yang tidak sehat atau *memiliki* sedikit kandungan nutrisi. Makanan yang mengandung jumlah lemak yang besar. Makanan cepat saji seperti [hamburger](#), [kentang goreng](#) dari [McDonald's](#), [KFC](#) dan [Pizza Hut](#) sering dianggap sebagai makanan yang jumlah lemaknya besar, sementara makanan yang sama seperti [California](#)

[Pizza Kitchen](#) atau [Nando's](#) tidak dianggap, meskipun nutrisi yang dimilikinya hampir sama. Bagi yang sedang menderita pirai atau memiliki kadar asam urat yang tinggi, disarankan untuk menghindari jenis-jenis makanan tersebut.

3. *Unified Modeling Language* (UML)

UML merupakan singkatan dari “*Unified Modelling Language*” yaitu suatu metode permodelan secara visual untuk sarana perancangan sistem berorientasi objek, atau definisi UML yaitu sebagai suatu bahasa yang sudah menjadi standar pada visualisasi, perancangan dan juga pendokumentasian sistem software. Saat ini UML sudah menjadi bahasa standar dalam penulisan blue print software

Karena kebanyakan metodologi–metodologi yang berkembang pesat saat itu, maka muncullah ide untuk membuat sebuah bahasa yang dapat di mengerti semua orang. Usaha penyatuan ini banyak mengambil dari metodologi–metodologi yang berkembang saat ini, maka dibuat bahasa yang merupakan gabungan dari beberapa konsep seperti konsep *Object Modelling Technique* (OMT) dari *Rumbaugh* dan *Booch* (1991), konsep *The Classes, Responsibilities, Collaborators* (CRC) dari *Rebecca Wirfs-Brock* (1990), konsep *James R. Rumbaigh, Grady Booch*, dan *Ivar Jacobson* bergabung dalam sebuah perusahaan yang bernama *Rational Software Corporation* menghasilkan bahasa yang disebut dengan *Unified Corporation* menghasilkan bahasa yang disebut dengan *Unified Modeling Language* (UML).

Pada 1996, *Object Management Group* (OMG) mengajukan proposal agar adanya standardisasi pemodelan berorientasi objek dan pada bulan September 1997 UML diakomodasi oleh OMG sehingga sampai saat ini UML telah memberikan kontribusinya yang cukup besar di dalam metodologi berorientasi

objek dan hal-hal yang terkait di dalamnya.

Secara fisik, UML adalah sekumpulan spesifikasi yang dikeluarkan oleh OMG. UML terbaru adalah UML 2.3 yang terdiri dari 4 macam spesifikasi, yaitu *Diagram Interchange Specification*, *UML Infrastructure*, *UML Superstructure*, dan *Objek Constraint Language (OCL)*.

Suatu alat yang digunakan untuk menggambarkan bentuk logika model dari suatu sistem dengan menggunakan simbol-simbol, lambang-lambang, berupa diagram-diagram yang menunjukkan secara tepat arti dan fungsinya. Ada beberapa jenis diagram UML diantaranya, *class diagram*, *package diagram*, *use case diagram*, *sequence diagram*, *communication diagram*, *state chart diagram*, *activity diagram*, *component diagram*, dan *deployment diagram*.

4. Jenis-jenis Diagram Unified Modeling Language (UML)

1. Class Diagram

Bersifat statis. Diagram ini memperlihatkan himpunan kelas-kelas, antarmuka-antarmuka, kolaborasi-kolaborasi dan relasi-relasi.

2. Package Diagram

Bersifat statis. Diagram ini memperlihatkan kumpulan kelas-kelas, merupakan bagian dari diagram komponen.

3. Use Case Diagram

Bersifat statis. Diagram ini memperlihatkan himpunan *use case* dan aktor-aktor (suatu jenis khusus dari kelas).

4. Sequence Diagram

Bersifat dinamis. Diagram urutan adalah diagram interaksi yang menekankan pada pengiriman pesan dalam waktu tertentu.

5. Communication Diagram

Bersifat dinamis. Diagram sebagai pengganti diagram kolaborasi UML 1.4 yang menekankan organisasi

struktural dari objek-objek yang menerima serta mengirim pesan.

6. State Chart Diagram

Bersifat dinamis. Diagram status memperlihatkan keadaan-keadaan pada sistem, memuat status (*state*), transisi, kejadian serta aktifitas.

7. Activity Diagram

Bersifat dinamis. Diagram aktivitas adalah tipe khusus dari diagram status yang memperlihatkan aliran dari suatu aktivitas ke aktivitas lainnya dalam suatu sistem.

8. Component Diagram

Bersifat statis. Diagram komponen ini memperlihatkan organisasi kebergantungan sistem/perangkat lunak pada komponen-komponen yang telah ada sebelumnya.

9. Deployment Diagram

Bersifat statis. Diagram ini memperlihatkan konfigurasi saat aplikasi dijalankan (*run-time*).

5. Use Case Diagram

Use case adalah kegiatan atau urutan interaksi yang saling berkaitan antara sistem dan aktor. *Use case* bekerja dengan cara mendeskripsikan tipe interaksi antara user sebuah sistem dengan sistemnya sendiri melalui sebuah cerita bagaimana sebuah sistem dipakai. *Use case* juga digunakan untuk membentuk perilaku (*behaviour*) sistem yang akan dibuat. Sebuah *use case* menggambarkan sebuah interaksi antara pengguna (aktor) dengan sistem yang ada.

Syarat Penamaan pada *Use Case* adalah nama didefinisikan sesimpel mungkin dan dapat dipahami. Ada dua hal utama pada *Use Case* yaitu pendefinisian apa yang disebut aktor dan *Use Case*:

1. Aktor merupakan orang, proses atau sistem lain yang berinteraksi dengan sistem informasi yang akan dibuat diluar sistem informasi yang akan dibuat itu sendiri, jadi walaupun simbol dari aktor adalah

- gambar orang, tapi aktor belum tentu merupakan orang.
2. *Use case* merupakan fungsionalitas yang disediakan sistem sebagai unit-unit yang saling bertukar pesan antar unit atau aktor.

Berikut adalah simbol-simbol yang dipakai untuk membuat *use case* diagram, sebagai berikut :

Tabel 1. Simbol-simbol usecase diagram

SIMBOL	NAMA	KETERANGAN
	<i>Actor</i>	Menspesifikasikan himpunan peran yang pengguna mainkan ketika berinteraksi dengan <i>use case</i> .
	<i>Dependency</i>	Hubungan dimana perubahan yang terjadi pada suatu elemen mandiri (<i>independent</i>) akan mempengaruhi elemen yang bergantung padanya elemen yang tidak mandiri.
	<i>Generalization</i>	Hubungan dimana objek anak (<i>descendent</i>) berbagi perilaku dan struktur data dari objek yang ada di atasnya objek induk (<i>ancestor</i>).
	<i>Include</i>	Menspesifikasikan bahwa <i>use case</i> sumber secara eksplisit.
	<i>Extend</i>	Menspesifikasikan bahwa <i>use case</i> target memperluas perilaku dari <i>use case</i> sumber pada suatu titik yang diberikan.
	<i>Association</i>	Apa yang menghubungkan antara objek satu dengan objek lainnya.
	<i>System</i>	Menspesifikasikan paket yang menampilkan sistem secara terbatas.
	<i>Use Case</i>	Deskripsi dari urutan aksi-aksi yang ditampilkan sistem yang menghasilkan suatu hasil yang terukur bagi suatu aktor.
	<i>Collaboration</i>	Interaksi aturan-aturan dan elemen lain yang bekerja sama untuk menyediakan perilaku yang lebih besar dari jumlah dan elemen-elemennya (<i>sinergi</i>).
	<i>Note</i>	Elemen fisik yang eksis saat aplikasi dijalankan dan mencerminkan suatu sumber daya komputasi.

Sumber : www.kajianpustaka.com

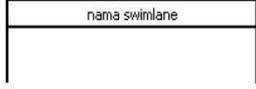
6. Activity Diagram

Activity diagram adalah representasi grafis dari *workflow* dari kegiatan dan tindakan bertahap dengan dukungan untuk pilihan, iterasi dan *concurrency*. Dalam *Unified Modeling Language* (UML), *activity* diagram dimaksudkan untuk model kedua proses komputasi dan organisasi (yaitu *workflow*). *Activity* diagram menunjukkan aliran keseluruhan kontrol.

Diagram aktivitas juga banyak digunakan untuk mendefinisikan hal-hal berikut :

1. Rancangan proses bisnis dimana setiap urutan aktivitas yang digambarkan merupakan proses bisnis sistem yang didefinisikan.
2. Urutan atau pengelompokan tampilan dari sistem / *user interface* dimana setiap aktivitas dianggap memiliki sebuah rancangan antar muka tampilan.
3. Rancangan pengujian dimana setiap aktivitas dianggap memerlukan sebuah pengujian yang perlu di definisikan kasus ujiannya.
4. Rancangan menu yang ditampilkan pada perangkat lunak.

Berikut adalah simbol-simbol yang dipakai untuk membuat *activity* diagram, sebagai berikut :

Simbol	Deskripsi
status awal 	status awal aktivitas sistem, sebuah diagram aktivitas memiliki sebuah status awal
aktivitas 	aktivitas yang dilakukan sistem, aktivitas biasanya diawali dengan kata kerja
percabangan / <i>decision</i> 	asosiasi percabangan dimana jika ada pilihan aktivitas lebih dari satu
penggabungan / <i>join</i> 	asosiasi penggabungan dimana lebih dari satu aktivitas digabungkan menjadi satu
status akhir 	status akhir yang dilakukan sistem, sebuah diagram aktivitas memiliki sebuah status akhir
swimlane 	memisahkan organisasi bisnis yang bertanggung jawab terhadap aktivitas yang terjadi
<i>fork</i> , 	digunakan utk menunjukkan kegiatan yg dilakukan secara paralel
<i>join</i> , 	digunakan utk menunjukkan kegiatan yg digabungkan

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Prosedur Sistem Berjalan

Pada bagian ini penulis ingin menguraikan secara umum prosedur

sistem berjalan yang ada pada restoran khususnya pada bagian sistem penjualan melalui *Drive Thru*. Adapun prosedur sistem berjalan yang ada pada restoran adalah :

1. **Login Number Crew**

Setiap *crew* restoran masing-masing memiliki nomer id, nomer id setiap *crew* berbeda satu sama lain. Nomer id berguna untuk masuk kesetiap pos *register*, jika nomer id tidak dimasukan maka pos *register* tidak dapat digunakan. Setiap *crew* bertanggung jawab pada pos *register* yang *login* dengan nomer id nya.

2. **Greeting**

Setiap *crew* yang nomer id nya sedang *login* wajib *greeting* (memberi salam/ sambutan) kepada *customer*. Contoh : selamat siang, selamat datang di restoran, silahkan pesannya

3. **Order Product**

Customer akan memberikan pesannya pada *crew* yang bertugas, dan *crew* yang bertugas akan menginput pada pos *register* yang *login* dengan nomer id nya.

4. **Key In Product**

product customer di input di pos *register*.

5. **Payment**

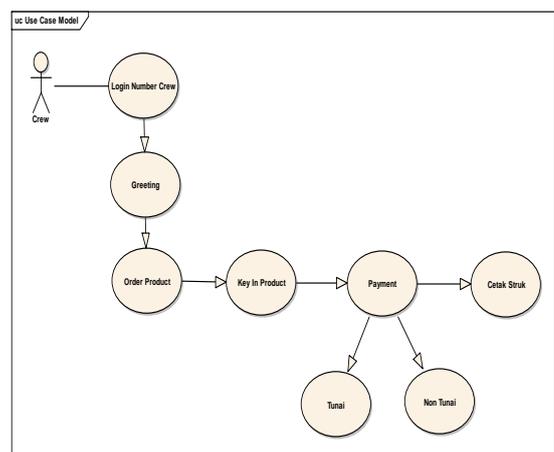
Pembayaran terbagi menjadi dua, yaitu : tunai dan non tunai. Tunai, *customer* hanya tinggal memberikan uang sejumlah total harga produk yang diorder. Sedangkan non tunai, dengan kartu *credit* atau *debit*, *crew* tinggal me-*swep* kartu *credit* atau *debit customer* di mesin *EDC* yang tersedia.

6. **Cetak Struk**

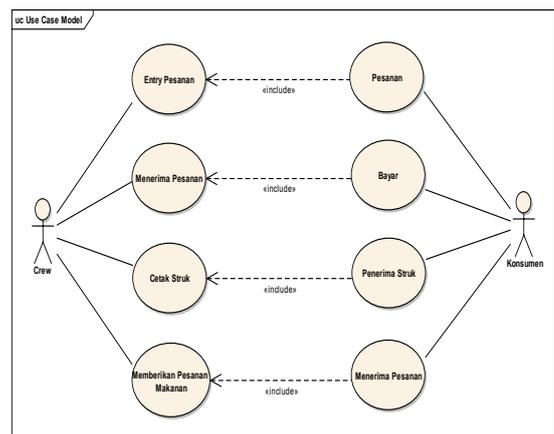
Setelah pembayaran selesai *struk order* dapat di berikan kepada *customer* sebagai bukti transaksi.

2. **Use Case Diagram Sistem Berjalan**

Berikut adalah *Use Case* diagram sistem berjalan pada sistem penjualan sistem Drive Thru restoran tersebut:



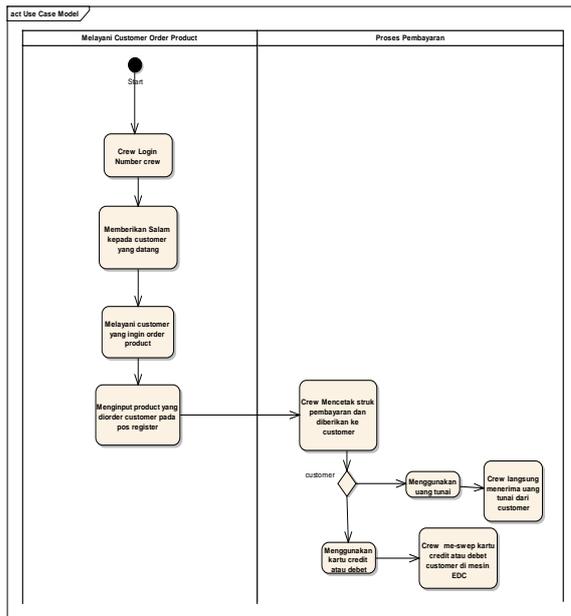
Gambar 1. Use Case sistem berjalan



Gambar 2. Use Case model sistem berjalan

3. **Activity Diagram Sistem Berjalan**

Berikut adalah *Activity* diagram sistem berjalan pada sistem penjualan melalui *Drive Thru* restoran tersebut:



Gambar 3. Activity Diagram Sistem Berjalan

5. Spesifikasi Bentuk Dokumen Masukan

Dokumen input pada penulisan ini adalah semua bentuk dokumen yang masuk ke sebuah sistem perusahaan yang berasal dari lingkungan perusahaan tersebut baik dari dalam maupun dari luar, yang berupa dokumen-dokumen yang akan diolah dalam suatu proses agar dapat menghasilkan keluaran yang sesuai dengan yang di inginkan :

1. Struk Copy
 - Nama Dokumen : Struk Copy
 - Fungsi : Sebagai bukti pembayaran
 - Sumber : Bagian pembayaran kasir
 - Tujuan : Keuangan
 - Media : Kertas
 - Jumlah : 5 ply
 - Frekuensi : Setiap hari
 - Bentuk : Kertas thermal

6. Spesifikasi Bentuk Dokumen Keluaran

Dokumen keluaran dihasilkan berdasarkan hasil pengolahan dari

dokumen masukkan adapun bentuk dokumen yang dihasilkan sebagai berikut:

1. Struk Asli
 - Nama Dokumen : Struk Asli
 - Fungsi : Sebagai bukti pembayaran
 - Sumber : Bagian kasir
 - Tujuan : Customer
 - Media : Kertas
 - Jumlah : 5 ply
 - Frekuensi : Setiap hari
 - Bentuk : Kertas thermal

7. Spesifikasi Perangkat Lunak

Sistem *Point Of Sales* (POS), Restoran pertama di seluruh dunia yang menggunakan sistem ini adalah pada tahun 1974. Sistem ini digunakan dengan kode angka untuk tiap menu yang dipesan, lalu mesin tersebut akan menghitung jumlah uang yang harus dibayarkan, kurang lebih sama prinsipnya dengan yang biasa digunakan di mesin kasir pada umumnya. Perhitungan pajak restoran juga ditambahkan ke dalam mesin sesuai dengan peraturan pemerintah.

Beberapa komputer disambungkan pada satu sistem data utama dengan satu opsi yang disebut *Manager Mode*, sehingga saat satu perangkat rusak, sistem data utama tetap akan mem-*back-up* data di perangkat tersebut.

Setiap store restoran ini mempunyai suatu software yang bisa dikategorikan sebagai sistem informasi dimana software tersebut terhubung dengan suatu Par Register yang berfungsi menjadi interface antara user yang dalam hal ini adalah *crew counter* dan memasukkan atau pencatatan pesanan *customer* atau pelanggan. Seiring berjalannya waktu dalam perkembangannya, restoran mengganti *SI par register* dengan *SI POS (Point Of Sale)* untuk mesin kasir yang digunakan, dikarenakan POS mempunyai piranti penyimpanan data sendiri sehingga data transaksi dapat tersimpan dengan baik dan dapat dilihat kembali, dengan kata lain penggunaan POS ini diperuntukkan agar tidak terjadi kehilangan data transaksi.

Dalam pengolahan data yang masih menekankan pada operasi manual, sudah dapat dipastikan tidak menghemat waktu, bahkan terkadang sering timbul human error sehingga data-data tidak terdeteksi sehingga menjadi error atau kurang akurat, maka sekarang ini dibuatlah Program SMS (*Store Management System*) yang fungsinya adalah sebagai pengolah data-data transaksi hasil par register maupun POS. Program ini pun menyimpan history 1 tahun kebelakang, sehingga kita dapat membuka data-data yang nanti akan dipakai.

8. Spesifikasi Perangkat Keras

Sebuah sistem dengan perangkat lunak terancang tidak akan dapat bekerja tanpa adanya sebuah perangkat keras atau hardware. Keterpaduan antara perangkat keras yang ada sangat dibutuhkan agar hasil kinerja dari sistem komputer dapat berjalan semaksimal mungkin untuk menunjang sistem kerja yang sudah dirancang. Berikut adalah beberapa hardware yang digunakan pada sistem *Drive Thru* McDonal's :

1. Mesin Kasir : Touchscreen Layar Sentuh Dx-915
2. Monitor Daftar produk : QSR luar signage digital
3. Monitor Display Terminal : 18"
4. HeadPhone : Standard Headphone
5. Input Microphone : -60 Dbv
6. Speaker output

9. Permasalahan Pokok

Setelah melihat dan mempelajari sistem yang berjalan, maka penulis mencoba menguraikan permasalahan yang ada pada penjualan melalui *Drive Thru* di restoran. Secara keseluruhan, sistem penjualan yang di gunakan pada umumnya telah berjalan dengan baik, dan sistem penjualan yang digunakan untuk pemesanan sudah diperbaiki menjadi lebih

mudah. Hanya saja dalam proses penjualan masih saja ada *customer* yang komplek karena lambatnya respon dari *crew*.

Hal tersebut disebabkan karena ada beberapa aktivitas yang dikerjakan oleh satu orang *crew*. Aktivitas tersebut yaitu pada bagian *Order Product* dan *payment* dikerjakan oleh hanya satu orang *crew*. Kurangnya efisien waktu karena pada saat *crew* tersebut melakukan proses *payment* tidak bisa melakukan *order product* dalam waktu bersamaan, akibatnya *customer* antrian selanjutnya harus menunggu hingga *customer* pertama selesai melakukan *payment* dan otomatis antrian kebelakang akan lebih panjang ketika sedang ramai pengunjung.

10. Pemecahan Masalah

Dalam era sistem informasi, tidak ada suatu sistem yang benar-benar terhindar dari suatu permasalahan. Terkadang membuat pelayanan dalam suatu proses penjualan dan pembelian yang sering kali terjadi masalah, tetapi masalah tersebut setidaknya dapat ditekan seminimal mungkin.

Untuk itu alternatif pemecahan masalah yang penulis usulkan adalah dengan ditambahkan *crew* sehingga setiap aktivitas dilakukan oleh *crew* yang berbeda. Hal tersebut dapat berpengaruh pada efisien waktu karena jika pada saat bagian *payment* menerima pembayaran dari *customer* dalam waktu bersamaan bagian *Order Product* bisa melayani pesanan antrian selanjutnya. Karena tujuan utama pada sistem *Drive Thru* ini adalah kepraktisan maka *customer* seharusnya dilayani dengan waktu yang singkat.

Tujuan alternatif pemecahan masalah adalah untuk mengatasi masalah-masalah yang ada. Adapun manfaat dari pemecahan masalah ini, sebagai berikut :

1. Mengurangi antrian pada boot pemesanan
2. Mengurangi *customer* yang komplek

3. Memudahkan *crew* dalam melayani *customer*

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan riset keputusan dan riset lapangan yang penulis lakukan maka secara umum dapat menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Secara keseluruhan, sistem penjualan yang di gunakan pada umumnya telah berjalan dengan baik, dan sistem penjualan yang digunakan untuk pemesanan sudah diperbaiki menjadi lebih mudah.
2. Terdapat beberapa kekurangan dalam sistem pelayanan yang dapat berakibat munculnya *complain* ketidakpuasan *customer* atas pelayanan yang diberikan oleh sistem *Drive Thru* ini.
3. Beberapa *complain* dikarenakan kurangnya *crew* untuk menunjang sistem penjualan *Drive Thru* pada McDonal's yang berakibat *crew* lambat merespon pesanan dari *customer* karena satu *crew* mengerjakan beberapa aktivitas sekaligus.

Saran-Saran

Agar sistem penjualan pemesanan makanan melalui *Drive Thru* dapat di gunakan dengan baik, penulis memberikan saran sebagai usulan agar sistem yang sudah dirancang sedemikian rupa dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu penulis menyarankan agar ditambahkan *crew* sehingga setiap aktivitas dilakukan oleh *crew* yang berbeda.

Hal tersebut dapat berpengaruh pada efisien waktu karena jika pada saat bagian *payment* menerima pembayaran dari *customer* dalam waktu bersamaan bagian *Order Product* bisa melayani pesanan antrian selanjutnya. Karena tujuan utama pada sistem *Drive Thru* ini adalah kepraktisan maka *customer* seharusnya dilayani dengan waktu yang singkat.

REFERENSI

- A.S, Rosa et al., 2016, “Rekayasa Perangkat Lunak”, Penerbit Informatika, Bandung
- Milawati Hartono. Pengertian, Komponen Dan Contoh Use Case Diagram di ambil dari: <https://milawatihartono.wordpress.com/2016/03/31/use-case-diagram/> (02 April 2018)
- Munawar, 2017, “Analisa Perancangan Sistem Berorientasi Objek dengan UML”, Penerbit Informatika, Bandung
- Pahmi Ritonga. Pengertian Activity Diagram di ambil dari: <http://www.bangpahmi.com/2013/06/activity-diagram.html> (02 April 2018)
- Tohri, Hamin, 2017, “Analisis serta Perancangan Sistem Informasi melalui Pendekatan UML”, Penerbit Andi Offset, Jakarta
- TMBooks, 2015, “Sistem Informasi Akuntansi”, Penerbit Andi Offset, Jakarta
- Munawar, 2017, “Analisa Perancangan Sistem Berorientasi Objek dengan UML”, Penerbit Informatika, Bandung
- Yani, Ahmad, 2006, “Solusi Masalah Pajak Pertambahan Nilai”, Penerbit Kencana Prenada Media Group, Jakarta

