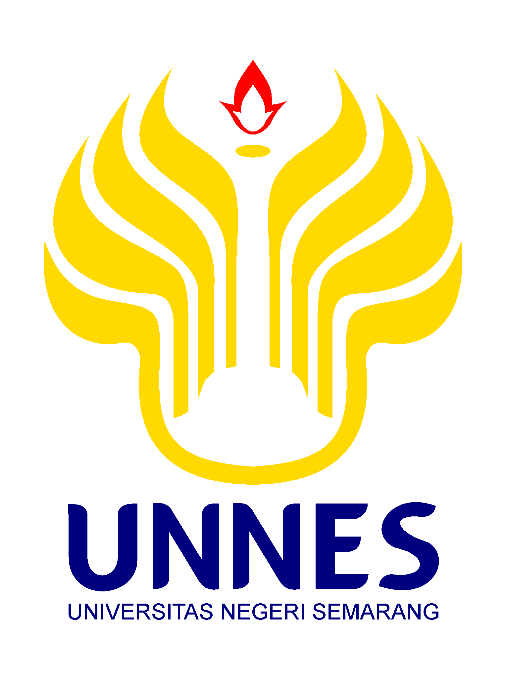
**Sistem Manajemen Pendukung Keputusan pada Perusahaan McDonalds**

Mata Kuliah Sistem Informasi Manajemen

****

**Dosen Pengampu:**

Devi Ajeng Efrilianda, S.Kom., M.Kom.

**Disusun Oleh:**

1. Rizki Afandi (4612418021)
2. Fikry Muhanna Nur Faizi (4612418025)

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**JURUSAN ILMU KOMPUTER**

**FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM**

**UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

**2020**

**Sistem Manajemen Pendukung Keputusan pada Perusahaan McDonalds**

**McDonald's Corporation** (di [Indonesia](https://id.wikipedia.org/wiki/Indonesia) terkenal dengan sebutan **McD**, dibaca *Mekdi*) adalah waralaba [rumah makan siap saji](https://id.wikipedia.org/wiki/Rumah_makan_siap_saji" \o "Rumah makan siap saji) terbesar di dunia. Dilihat dari popularitasnya yang sudah mendunia, sudah pasti McDonalds memiliki system informasi manajemen dan system pendukung keputusan yang baik seperti :

* Transaction Processing System (TPS) :

Adalah sistem informasi yang dikembangkan untuk memproses data-data transaksi dalam jumlah besar (data base) untuk transaksi bisnis rutin secara operasional perusahaan dan inventarisasi yang dilakukan secara konsisten. Transaction Processing System merupakan bagian yang penting dari sistem pendukung operasi yang bertugas mengolah dan merekam data laporan dari transaksi bisnis, dengan dua prinsip dasar, yakni in batch processing dan in real-time (or online) processing. Mc Donald’s dalam melakukan trasnsaksi telah mempunyai jaringan computer yang terintegrasi dengan customer yang menyediakan informasi pemesanan.

Transaction Processing System yang digunakan oleh McDonald’s adalah Point of Sale (POS) System, Point of Sale adalah bagian yang paling vital dalam proses operasional, transaksi dengan konsumen yang melibatkan interaksi langsung dengan pelanggan dan data base perusahaan secara simultan, kemampuan hardware dan software yang dapat diandalkan merupakan faktor kunci kelangsungan operasional. TPS yaitu suatu sistem yang menggunakan terminal elektronik cash register untuk menyimpan dan mengirim data entry penjualan pada semua jaringan yang langsung terhubungi dengan komputer pusat dan dapat diproses untuk keperluan cepat atau periodik. Pada prinsipnya sistem operasional Mc Donald’s merupakan aliran kerja yang diterjemahkan secara baku ke dalam proses otomatisasi.

Pesanan pelanggan diterima oleh sistem point of sale (order station) yang akan dicatat oleh makaline station sebagai pengumpul data kolektif dari beberapa order station. Kemudian pesanan pelanggan akan diproses langsung oleh kitchen dengan hardcopy document transaksi sebagai perintah kerja. Semua data transaksi akan tersimpan didalam file server, sedangkan driver routing diperlukan sebagai pengawas kegiatan operasional yang akan dipantau langsung oleh headquater melalui jaringan WAN.

* Enterprise Collaboration System (ECS)

Perusahaan waralaba McDonalds telah mulai melakukan aliansi bisnis dengan menggunakan intranet, ekstranet, dan internet untuk membangun jaringan komunikasi global baik dengan customer, pihak internal, supplier, dan pihak lainnya yang terkait dalam system. Merupakan sistem informasi yang berkaitan dengan tim pendukung, kelompok kerja, peningkatan komunikasi dan produktivitas perusahaan dan kolaborasi mengenai bentuk aplikasinya, dan otomatisasi pekerjaan. Misalnya memfasilitasi dalam elektronik mail untuk mengirim dan menerima pesan elektronik, dan termasuk menggunakan videoconference dan lain-lain. System ini juga digunakan untuk keperluan koordinasi dan pertukaran informasi di internal perusahaan, misalkan antar outlet  McDonalds akan dihubungkan ke dalam satu jaringan sehingga koordinasi dan pertukaran informasi dapat mudah dilakukan.

McDonalds menerapkan online order terhadap kosumennya. Layanan online order ini terbagi atas tiga menu, menu pertama adalah log in account untuk para konsumen baik itu konsumen yang reguler ataupun konsumen baru dengan memasukkan kode pin untuk mengetahui jaringan McDonalds terdekat. Menu yang kedua adalah demonstrasi pembelian, layanan ini disediakan bagi para pelanggan untuk mencoa melakukan pemesanan online sebelum melanjutkan kedalam transaksi sebenarnya. Dan yang ketiga adalah help features yakni cara perusahaan untuk berkomunkasi dengan pelanggan melalui email dan telepon bebas pulsa. Dengan adanya hal ini maka secara tidak langsung McDonalds telah melakukan pendekatan terhadap konsumennya, karena bukan tidak mungkin dengan customer relation management yang dilakukan McDonalds akan menciptakan loyalitas tersendiri bagi para konsumennya.

* Process Control System (PCS) :

Adalah level manajemen yang melibatkan statistika dan teknik yang melibatkan pembuatan mekanisme dan alogaritma untuk mengendalikan keluaran dari suatu proses tertentu dan bekerja pada sistem administrasi perusahaan yang dalam aplikasinya bertanggung jawab pada keberlangsungan perusahaan secara administratif, melakukan job description, melakukan payroll atau sistem gaji terpadu, dan sebagainya.

* Management Support System

Sistem ini pada hakekatnya muncul ketika aplikasi sistem informasi berfokus pada penyediaan informasi dan dukungan dalam pengambilan keputusan yang efektif oleh para manajer. Karena menyediakan informasi dan memberikan dukungan dalam pengambilan keputusan oleh semua level manajer dan profesional bisnis adalah tugas yang cukup sulit, maka diperlukan suatu sistem pendukung operasi yang disebut dengan sistem pendukung manajemen. Berikut adalah sistem sistem pendukung manajemen:

* Management Information System (MIS)

Sistem Informasi ini menyediakan informasi dalam bentuk laporan dan tampilan kepada para manajer dan professional bisnis. Contohnya kepada manajer penjualan yang dapat menggunakan informasi melalui jaringan komputer, dan mengakses tampilan tentang keadaan hasil penjualan produk mereka dan dapat mengakses intranet perusahaan mengenai laporan analisis penjualan harian, dan sekaligus mengevaluasi hasil penjualan yang dibuat oleh masing-masing staf penjualan. MIS yang digunakan pada McDonalds adalah McDonalds Field Management System yang menyediakan aplikasi yang dapat membantu store manager dalam business forecasting, inventory management dan human resources management. Aplikasi ini akan berupa suatu bentuk pelaporan yang selanjutnya digunakan oleh perusahaan dalam penentuan atau pengambilan keputusan pada sistem penunjang keputusan.

* Decision Support System(DSS) :

Merupakan middle management di dalam perusahaan yang dikembangkan secara khusus untuk membantumanajemen dalam proses pengambilan keputusan jangka pendek, target laba, target penjualan, trend pasar berdasarkan trend produk, inovasi produk, dan sebagainya. DSS Merupakan suatu sistem yang memberikan dukungan komputer secara langsung kepada seorang manajer dalam proses pengambilan/pembuatan keputusan. Seorang manajer produksi dapat menggunakan DSS untuk menentukan berapa banyak produk yang akan diproduksi seperti pada perusahaan manufaktur, dengan didasarkan pada perkiraan penjualan dikaitkan dengan promosi yang akan dilakukan, lokasi dan ketersediaan bahan baku yang diperlukan dalam memproduksi suatu produk. DSS menyediakan informasi yang dibutuhkan bagi manager end-user secara interaktif dengan menggunakan berbagai model analisis, simulasi dan lain sebagainya. Bagi Mc Donald’s sendiri penggunaan DSS terlihat ketika setiap store manager dapat memonitor performance sistem secara langsung dan interaktif, juga dilengkapi dengan management tool analysis dalam menganalisa business forecasting dan manajemen persediaan.

* Expert Support System (ESS) :

Adalah top level pada piramida perusahaan, yangmana menjalankan tugasnya sebagai staf ahli atau expert staff yang melakukan keputusan jangka panjang, jenis produk yang dilakukan dalam kegiatan usaha, jenis bidang usaha yang dilakukan, dan sebagainya.

Berikut klasifikasi level manajemen berdasarkan Job Description yang ada distruktur perusahaan multinasional restoran cepat saji Mc Donald’s Indonesia:

* Transaction Processing System (TPS)/ Manajemen tingkat bawah dan Bagian operasional : Crew Counter, Kitchen, Delivery, Drive Thru, dan Lobby
* Process Control System (PCS)/ Manajemen tingkat menengah :  
  Crew Leader (Supervisor)
* Decision Support System(DSS) / Manajemen tingkat menengah atas :  
  Marketing Manager, Finance Manager, Second Manager (Human Resources Development Manager)
* Expert Support System (ESS) / Manajemen tingkat atas :  
  Store Manager dan First Manager

**Teknologi Informasi Yang Digunakan McDonalds**

Selain system pendukung keputusan yang disebutkan diatas, ada pula teknologi informasi yang digunakan oleh McDonalds untuk meningkatkan kualitas layanannya. Teknologi informasi tersebut antara lain :

* Store Management System(SMS), melalui aplikasi ini semua data transaksi di Indonesia akan dikirim ke pusat jaringan McD di Amerika(US). SMS juga melakukan sistem pengorderan dan pengelolaan inventori.
* Point Of Sales(POS), gunanya dapat mencatat apa saja yang telah dipesan dan pembayaran setelah restoran tutup.
* Customer Relationship Management (CRM), Fokus pada penggunaan informasi tentang pelanggan untuk membuat strategi yang mengembangkan dan menjaga hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Sistem ini dikembangkan oleh McD dengan customer service via telepon (14045). Melalui layanan ini setiap order akan dicatat kemudian ditransmisi ke gerai. Pesanan diproses hingga transaksi pembayaran.
* Mcdonald menggunakan sistem yang digunakan pada Nintendo DS sebagai elearning untuk pegawai – pegawai barunya. Elearning ini berupa games yang bisa menilai performa mereka, dan dengan cara ini para pegawai bisa membandingkan dengan koleganya dan melihat perkembangan mereka. Dengan cara ini McDonald bisa menghemat kertas dan juga menawarkan cara belajar yang menyenangkan
* Untuk penyedia yang berkaitan dengan IT, McDonald menggunakan sistem dari ACS. ACS menyediakan fasilitas manajemen data pusat, server, operasi jaringan, dan lain – lain.
* McDonald juga menggunakan OLAP (Online Analytical Processing). Teknologi ini berfungsi sebagai pengolah data yang digunakan untuk pengambilan keputusan