

## BAB III

### DASAR TEORI

#### 3.1 Sistem Informasi

Sistem Informasi terdiri dari komponen-komponen yang saling berhubungan dan bergantung satu sama lain (Widyahartono, 2011).

Dalci dan Tanis mengutip definisi sistem informasi dari Marshall B. Romney dari bukunya yang berjudul *Accounting Information System* sebagai berikut: "Sebuah sistem informasi adalah sebuah pengorganisasian dalam pengumpulan, pemasukan, dan pemrosesan data, serta penyimpanan, pengelelolaan, pengendalian, serta pelaporan informasi sehingga organisasi dapat mencapai sasaran dan tujuannya." (Dalci dan Tanis, 2003). Sistem informasi memberikan lima peran utama didalam organisasi yaitu meningkatkan efisiensi, efektivitas, komunikasi, kolaborasi, dan kompetitif (Kristyanto, 2011).

Sistem informasi telah menjadi tulang punggung bagi organisasi - organisasi profit berskala enterprise untuk mempertahankan bisnisnya. "Organisasi menggantungkan diri pada sistem informasi untuk mempertahankan kemampuan berkompetisi. Informasi pada dasarnya adalah sumber daya seperti halnya pabrik dan peralatan." (Budiasih, 2007). Perkembangan sistem informasi juga tidak terlepas dari perkembangan internet. "Semenjak dikenalkannya

internet, banyak teknologi dikembangkan sebagai *EDI (Electronic Data Intechage) enbaler* yang ditujukan untuk melakukan pemindahan informasi antar sistem. Untuk saat ini, seberapa cepat dan seberapa banyak informasi dapat diperoleh suatu perusahaan dapat meningkatkan proses pengambilan keputusan untuk memperoleh efisiensi yang lebih baik dan memenangkan posisi dalam persaingan. (Reyes et al, 2007).

Secara umum Dalci dan Tanis merumuskan sebuah sistem informasi dapat dikatakan utuh apabila memiliki komponen-komponen berikut:

"1.Tujuan dan sasaran; setiap sistem informasi didesain untuk menyelesaikan satu atau lebih tujuan atau sasaran. 2.Input; sebuah sistem informasi memiliki input berupa data. Data adalah fakta yang dikumpulkan dan diproses oleh sistem informasi. Data harus diproses untuk menjadi informasi yang bermanfaat. 3.Output; Ouput adalah sebuah informasi yang memiliki arti dan berharga yang dihasilkan oleh sistem informasi. 4.Tempat penyimpanan data; data yang berasal dari lingkungan eksternal harus disimpan secara intenal untuk dapat diproses. 5. Prosesor; untuk menghasilkan informasi yang bermanfaat, data harus diproses. 6. Instruksi dan prosedur; sebuah sistem informasi menghasilkan data sesuai dengan instruksi dan prosedur yang telah didefinisikan. 7. Pengguna; pengguna adalah mereka yang menggunakan informasi yang dihasilkan oleh sistem dan

mereka yang berinteraksi dengan sistem. 8. Pengukuran kendali; untuk menghasilkan sebuah informasi yang benar dan bebas kesalahan, dibutuhkan pengukuran yang tepat untuk melindungi dan mengendalikan sistem informasi.” (Dalci dan Tanis, 2003).

### 3.2 Restoran

Restoran adalah istilah umum untuk menyebut usaha yang menyajikan hidangan kepada masyarakat dan menyediakan tempat untuk menikmati hidangan itu serta menetapkan tarif tertentu untuk makanan dan pelayanannya. Walaupun umumnya restoran menyajikan makanan di tempat, tetapi ada juga restoran yang menyediakan layanan *take-out dining* dan *delivery service* untuk melayani konsumennya. Restoran biasanya memiliki spesialisasi dalam jenis makanan yang dihidangkannya, misalnya restoran Chinese food, restoran Padang, restoran cepat saji (*fast food restaurant*) dan sebagainya.

Ada beberapa definisi mengenai pengertian restoran menurut beberapa ahli yaitu :

1. Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minum”. (Marsum, 2010).
2. Restoran adalah suatu tempat yang identik dengan jajaran meja-meja yang tersusun

rapi, dengan kehadiran orang, timbulnya aroma semerbak dari dapur dan pelayanan para pramusaji, berdentingnya bunyi-bunyian kecil karena persentuhan gelas-gelas kaca, porselin, menyebabkan suasana hidup di dalamnya" (Endar, 1996).

### 3.3 Klasifikasi Restoran

Menurut (Soekresno, 2000), dilihat dari pengelolaan dan sistem penyajian, restoran dapat diklasifikasikan menjadi 3 yaitu :

#### 1. Restoran Formal

Restoran formal adalah industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dengan pelayanan yang eksklusif. Contoh: member restoran, Gourmet, Main dining room, Grilled Restaurant, Executive Restaurant, dan sebagainya.

Ciri - ciri restoran formal :

- a. Penerimaan pelanggan dengan sistim pemesanan tempat terlebih dahulu
- b. Para pelanggan terikat menggunakan pakaian resmi
- c. Menu pilihan yang disediakan adalah menu klasik
- d. Sistem penyajian yang dipakai adalah *Russian service* atau *French service* atau modifikasi dari kedua *table service* tersebut
- e. Disediakan ruangan untuk *cocktail* selain ruangan jamuan makan yang

digunakan sebagai tempat untuk minum minuman yang berakohol sebelum santap malam

- f. Dibuka untuk pelayanan makan malam atau makan siang dan tidak di buka untuk makan pagi
- g. Menyediakan berbagai merek minuman bar secara lengkap khususnya *wine and champagne* dari beberapa negara penghasil *wine* di dunia
- h. Menyediakan hiburan musik dan tempat dengan suasana romantis
- i. Harga makanan dan minuman relatif tinggi
- j. Penataan bangku dan kursi memiliki area yang luas
- k. Tenaga pelayanrelatif banyak dengan standar kebutuhan pramusaji untuk melayani 4 - 8 pelanggan

## 2. Restoran Informal

Restoran informal adalah industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan professional dengan lebih mengutamakan kecepatan pelayanan, kepraktisan, dan percepatan frekuensi yang silih berganti pelanggan. Contoh: *café, cafeteria, fast food restoran, coffe shop, bistro, canteen, tavern, family restaurant, pub, service corner, burger corner, snack bar.*

Ciri - ciri restoran informal :

- a. Harga makanan dan minuman relatif murah
- b. Penerimaan pelanggan tanpa sistem pemesanan tempat
- c. Para pelanggan yang datang tidak terikat untuk mengenakan pakaian formal
- d. Sistem penyajian yang dipakai *American Service/ ready plate* bahkan *self service* ataupun *counter service*
- e. Tidak menyediakan hiburan musik
- f. Penataan meja dan bangku cukup rapat antara satu dengan yang lain
- g. Daftar menu oleh pramusaji tidak dipresentasikan kepada tamu atau pelanggan namun di pampang di counter atau langsung di meja makan untuk mempercepat proses pelayanan
- h. Menu yang disediakan sangat terbatas dan membatasi menu - menu yang relative cepat selesai dimasak
- i. Jumlah pelayan relatif sedikit dengan standar kebutuhan, 1 pramusaji melayani 12 - 16 pelanggan

### 3. Specialities Restoran

Specialities Restoran adalah industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan professional dengan menyediakan makanan khas dan diikuti dengan sistem penyajian yang khas dari suatu negara tersebut. Contoh : Indonesian food

restaurant, Chinese food restaurant, Japanese food restaurant etc.

Ciri ciri specialities restaurant :

- a. Menyediakan sistem pemesanan tempat
- b. Menyediakan menu khas suatu negara tertentu, populer dan disenangi banyak pelanggan secara umum
- c. Sistem penyajian disesuaikan dengan budaya negara asal dan dimodifikasi dengan budaya internasional
- d. Hanya dibuka untuk menyediakan makan siang dan atau makan malam
- e. Menu dipresentasikan kepada pelanggan
- f. Biasanya menghadirkan musik/hiburan khas negara asal
- g. Harga makanan relatif tinggi dibanding informal restaurant dan lebih rendah dibanding formal restaurant
- h. Jumlah tenaga pelayan sedang, dengan standar kebutuhan 1 pramusaji untuk melayani 8-12 pelanggan

### 3.4 Supply Chain Management

SCM sesungguhnya bukan merupakan suatu konsep yang baru Menurut (Jebarus, 2001) SCM merupakan pengembangan lebih lanjut dari manajemen distribusi produk untuk memenuhi permintaan konsumen. Konsep ini menekankan pada pola terpadu yang menyangkut proses aliran produk dari supplier, manufacture, distributor, retailer hingga kepada konsumen. Dari sini

aktivitas antara supplier hingga konsumen akhir adalah dalam satu kesatuan tanpa sekat pembatas yang besar, sehingga mekanisme informasi antara berbagai elemen tersebut berlangsung secara transparan.

### 3.5 Komponen *Supply Chain*

Menurut (Turban, 2008) , *Supply Chain* terbagi menjadi 3 komponen utama yaitu :

#### 1. *Upstream supply chain*

Bagian hulu dari rantai pasokan meliputi kegiatan perusahaan dengan pemasoknya (memproduksi, merakit atau keduanya atau penyedia layanan) dan mereka terhubung dengan pemasok (tingkatan kedua). Hubungan pemasok dapat diperpanjang ke kiri dalam beberapa tingkatan, semua jalan menuju asal usul material. Dalam *upstream supply chain*, kegiatan utama adalah pengadaan.

#### 2. *Internal supply chain*

Bagian internal dari rantai pasokan yang mencakup semua proses *in-house* yang digunakan dalam mengubah *input* yang diterima dari pemasok menjadi *output* dari organisasi. Proses ini luas dimulai dari

waktu dari *input* masuk ke dalam perusahaan ke waktu dari produk masuk ke distribusi ke luar dari organisasi. Dalam hal ini bagian dari *supply chain*, perhatian utama adalah manajemen produksi, manufaktur, dan pengendalian persediaan.

### 3. *Downstream supply chain*

Bagian hilir dari rantai pasokan mencakup semua kegiatan yang terlibat dalam memberikan produk kepada pelanggan akhir. Dalam *downstream supply chain*, perhatian diarahkan pada distribusi, pergudangan, transportasi, dan layanan purna jual.



Gambar 1 Komponen Supply Chain

(Sumber : Turban, 2008)

### 3.6 Tantangan dalam *Supply Chain*

Menurut (Pujawan, 2005) ada beberapa tantangan yang harus dihadapi dalam mengelola supply chain :

#### 1. Kompleksitas struktur supply chain

Suatu supply chain biasanya sangat kompleks, melibatkan banyak pihak di dalam maupun di luar perusahaan. Pihak-pihak tersebut sering kali memiliki kepentingan yang berbeda-beda, bahkan tidak jarang bertentangan (*conflicting*) antara yang satu dengan yang lainnya. Di dalam perusahaan sendiripun perbedaan kepentingan ini sering muncul. Konflik antar bagian ini merupakan satu tantangan besar dalam mengelola sebuah supply chain. Kompleksitas suatu supply chain juga dipengaruhi oleh perbedaan bahasa, zone waktu, dan budaya antara satu perusahaan bahkan dengan perusahaan lain.

#### 2. Ketidakpastian

Ketidakpastiaan merupakan sumber utama kesulitan pengelolaan suatu supply chain. Ketidakpastiaan menimbulkan ketidakpercayaan diri terhadap rencana yang sudah dibuat. Sebagai akibatnya, perusahaan sering menciptakan pengaman di sepanjang supply chain. Pengaman ini bisa berupa persediaan (*Safety stock*), waktu (*safety time*), ataupun kapasitas produksi maupun transportasi. Di sisi lain ketidakpastiaan sering menyebabkan

janji tidak bisa terpenuhi. Dengan kata lain, customer service level akan lebih rendah pada situasi dimana ketidakpastian cukup tinggi. Berdasarkan sumbernya ada tiga klasifikasi utama ketidakpastian pada supply chain. Pertama adalah Ketidakpastian permintaan. Ketidakpastian permintaan dari konsumen akan menyebabkan ketidakpastian distributor, semakin ke hulu, maka tingkat ketidakpastian permintaan akan semakin meningkat. Peningkatan ketidakpastian atau variasi permintaan dari hilir ke hulu pada suatu supply chain dinamakan *bullwhip effect*. Ketidakpastian kedua berasal dari arah pemasok. Hal ini bisa berupa ketidakpastian pada leadtime pengiriman, harga bahan baku, atau komponen, ketidakpastian kualitas, serta kuantitas material yang dikirim. Sedangkan sumber yang ketiga adalah ketidakpastian internal yang bisa diakibatkan oleh kerusakan mesin, kinerja mesin yang tidak sempurna, ketidakhadiran tenaga kerja, serta ketidakpastian waktu maupun kualitas produksi. Besarnya ketidakpastian yang dihadapi berbeda-beda.

### 3.7 MySQL

MySQL adalah sebuah RDBMS (Relational Data Base Management System) yang mendukung multi user dan multithread SQL database server. MySQL juga merupakan sebuah server database yang banyak digunakan di internet karena

keandalannya seperti kecepatan dan kemudahan penggunaan. MySQL dapat digunakan beberapa user dalam waktu yang bersamaan tanpa mengalami masalah atau konflik. Keunggulan MySQL:

1. MySQL merupakan program multi-threaded, sehingga dapat dipasang pada server yang memiliki multi-CPU.
2. Didukung program-program umum seperti C, C++, Java, Perl, PHP, Python.
3. Bekerja pada berbagai jenis platform (tersedia berbagai versi untuk berbagai OS).
4. Memiliki jenis kolom yang banyak sehingga memudahkan konfigurasi sistem database.

### 3.8 PHP

Pada awalnya PHP merupakan kependekan dari Personal Home Page (Situs personal). Kemudian pada tahun 1997, dirilis PHP 3.0 dan singkatan PHP diubah menjadi PHP: Hypertext Preprocessing. PHP yang merupakan sebuah bahasa scripting yang terpasang pada HTML. Sebagian besar sintaks mirip dengan bahasa C, Java dan Perl, ditambah beberapa fungsi PHP yang spesifik. Tujuan utama penggunaan bahasa ini adalah untuk memungkinkan perancang web menulis halaman web dinamik dengan cepat. Hubungan PHP dengan HTML yaitu PHP sebagai bahasa pemrograman dengan HTML sebagai pembangun halaman tampilan web. Halaman web biasanya disusun dari kode-kode html yang

disimpan dalam sebuah file berekstensi .html. File html ini dikirimkan oleh server (atau file) ke browser, kemudian browser menerjemahkan kode-kode tersebut sehingga menghasilkan suatu tampilan yang indah. Keunggulan PHP adalah sangat sederhana dan mudah dimengerti sehingga cocok untuk pemula maupun tingkat lanjut, dan PHP merupakan open source maka PHP dapat digunakan di banyak sistem operasi (Prakoso ,2008).