

BAB 3

LANDASAN TEORI

3.1 Waralaba (*Franchise*)

3.1.1 Definisi

Menurut Winardi, (1992), *Franchise* berarti hak istimewa dari pemerintah untuk sebuah badan usaha. Hak yang diberikan oleh pemerintah kepada suatu badan usaha atau seorang individu untuk menjalankan usaha tertentu, pada tempat tertentu (perusahaan-perusahaan kereta api swasta di luar negeri bekerja dengan dasar *Franchise* tersebut). Secara analog hal tersebut berarti pula hak yang serupa yang diberikan seorang produsen kepada seorang penyalur mengenai hasil produksi.

Hal ini juga didukung oleh Martin Mendelson, format bisnis *Franchise* adalah pemberian sebuah lisensi oleh seorang (*Franchisor*) kepada pihak lain (*Franchisee*), dan lisensi tersebut memberi hak kepada *Franchisee* untuk berusaha dengan menggunakan merek dagang atau nama dagang *Franchisor*, serta untuk menggunakan keseluruhan paket, yang terdiri dari seluruh elemen yang diperlukan untuk membuat seseorang yang sebenarnya belum terlatih dalam bisnis dan untuk menjalankan bisnis tersebut dengan bantuan yang terus-menerus atas dasar ditentukan sebelumnya.

3.1.2 Bentuk *Franchise*

Menurut Douglas (1996), Ada dua bentuk *Franchise* atau waralaba yang berkembang di Indonesia.

3.1.2.1 *Franchise* format bisnis

Seorang pemegang waralaba memperoleh hak untuk memasarkan dan menjual produk atau pelayanan dalam suatu wilayah atau lokasi spesifik dengan menggunakan standar operasi dan pemasaran.

3.1.2.2 *Franchise* Distribusi Produk

Seorang pemegang waralaba memperoleh lisensi eksekutif untuk memasarkan produk dari satu perusahaan tunggal dalam sebuah lokasi spesifik. Contoh : keagenan sepatu, pompa bensin, dealer sepeda motor.

Dalam sistem waralaba berformat bisnis, terdapat 3 format bisnis waralaba yaitu :

1. *Franchise* Pekerjaan,

Dalam bentuk ini *Franchisee* (pemegang *Franchise*) yang menjalankan usaha *Franchise* pekerjaan sebenarnya membeli dukungan untuk usahanya sendiri. Misalnya, ia mungkin menjual jasa penyetelan mesin mobil dengan merek *Franchise* tertentu. Bentuk *Franchise* seperti ini cenderung paling murah, umumnya membutuhkan modal yang kecil karena tidak menggunakan tempat dan perlengkapan yang berlebihan.

2. *Franchise* Usaha,

Pada saat ini *Franchise* usaha adalah bidang *Franchise* yang berkembang pesat. Bentuknya mungkin berupa toko eceran yang menyediakan barang atau jasa, atau restoran fast food. Biaya yang dibutuhkan lebih besar dari *Franchise* pekerjaan karena dibutuhkan tempat usaha dan peralatan khusus

3. *Franchise* Investasi,

Ciri utama yang membedakan jenis *Franchise* ini dari *Franchise* pekerjaan dan *Franchise* usaha adalah besarnya usaha, khususnya besarnya investasi yang dibutuhkan. *Franchise* investasi adalah perusahaan yang sudah mapan, dan investasi awal yang dibutuhkan mungkin mencapai milyaran.

Perusahaan yang mengambil *Franchise* investasi biasanya ingin melakukan diversifikasi, tetapi karena manajemennya tidak berpengalaman dalam pengelolaan usaha baru sehingga mengambil sistem *Franchise* jenis ini, misalnya suatu hotel, maka dipilih cara *franchising* yang memungkinkan mereka memperoleh bimbingan dan dukungan (Juanjir, 1995).

3.1.3 Keuntungan dan kerugian

Dijelaskan oleh International Franchise Association (IFA) bahwa berwaralaba mempunyai beberapa keuntungan dan kerugian

3.1.3.1 Keuntungan :

1. *Franchise* memberikan *Franchisees* dengan tingkatan independensi tersendiri, dimana mereka bisa mengoperasikan bisnis mereka.
2. *Franchise* memberikan produk atau jasa yang sudah mapan yang dimungkinkan telah memiliki *brand* yang dikenal luas. Hal ini memberikan *Franchisees* keuntungan dari basis pelanggan pra-jual yang biasanya memakan bertahun-tahun untuk mapan.
3. *Franchise* meningkatkan kesempatan untuk sukses berbisnis karena telah terasosiasi dengan produk dan metode yang terbukti.
4. *Franchise* mungkin menawarkan konsumen suatu daya tarik tersendiri terhadap tingkatan kualitas dan kekonsistenan karena telah disepakati dalam perjanjian *Franchise*.

3.1.3.2 Kerugian :

1. *Franchisees* tidak sepenuhnya independen. *Franchisees* perlu mengoperasikan bisnis mereka sesuai dengan prosedur dan larangan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh *Franchisor* dalam perjanjian waralaba.
2. Larangan-larangan ini biasanya termasuk produk atau jasa yang bisa ditawarkan, harga, dan daerah geografis. Untuk beberapa orang, ini merupakan kerugian yang serius untuk menjadi seorang *Franchisee*

3. Dengan tambahan pada biaya *Franchise* awal, *Franchisees* harus membayar royalti yang berjalan dan biaya iklan.
4. *Franchisees* harus berhati-bati untuk menyeimbangkan antara larangan dan bantuan yang disediakan oleh *Franchisor* dengan kemampuan mereka sendiri untuk mengatur bisnis mereka
5. Citra yang memburuk bisa terjadi jika *Franchisees* lain melakukan bisnisnya dengan buruk atau *Franchisor* menghadapi masalah tidak terduga.
6. Durasi dari perjanjian *Franchise* biasanya terbatas dan *Franchisee* mungkin hanya memiliki sedikit atau bahkan tidak ada pembahasan tentang pembatalan perjanjian

3.2 Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan suatu sistem didalam organisasi yang mempertemukan kebutuhan-kebutuhan organisasi dan menyediakan laporan-laporan yang dibutuhkan oleh para *stake holder*.

Menurut Ghazali terdapat 6 definisi Sistem informasi yaitu (2008):

Sistem informasi adalah aplikasi komputer untuk mendukung operasi dari suatu organisasi: operasi, instalasi, dan perawatan komputer, perangkat lunak, dan data. Sistem Informasi Manajemen adalah kunci dari bidang yang menekankan finansial dan personal manajemen. Sistem Informasi Penjualan adalah suatu sistem informasi yang mengorganisasikan serangkaian prosedur dan metode yang

dirancang untuk menghasilkan, menganalisa, menyebarkan dan memperoleh informasi guna mendukung pengambilan keputusan mengenai penjualan.

Sistem informasi adalah sekumpulan *hardware*, *software*, *brainware*, prosedur dan atau aturan yang diorganisasikan secara integral untuk mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat guna memecahkan masalah dan pengambilan keputusan.

Sistem informasi adalah satu kesatuan data olahan yang terintegrasi dan saling melengkapi yang menghasilkan output baik dalam bentuk gambar, suara maupun tulisan.

Sistem informasi adalah sekumpulan komponen pembentuk sistem yang mempunyai keterkaitan antara satu komponen dengan komponen lainnya yang bertujuan menghasilkan suatu informasi dalam suatu bidang tertentu. Dalam sistem informasi diperlukannya klasifikasi alur informasi, hal ini disebabkan keanekaragaman kebutuhan akan suatu informasi oleh pengguna informasi. Kriteria dari sistem informasi antara lain, fleksibel, efektif dan efisien.

Sistem informasi adalah kumpulan antara sub-sub sistem yang saling berhubungan yang membentuk suatu komponen yang didalamnya mencakup *input-proses-output* yang berhubungan dengan pengolahan informasi (data yang telah diolah sehingga lebih berguna bagi user).

Suatu sistem informasi (SI) atau *information system* (IS) merupakan aransemen dari orang, data, proses-proses, dan antar-muka yang berinteraksi mendukung dan memperbaiki beberapa operasi sehari-hari dalam suatu

bisnis termasuk mendukung memecahkan soal dan kebutuhan pembuat-keputusan manajemen dan para pengguna.

3.3 Basis Data

Basis data (*database*) merupakan suatu pengorganisasian sekumpulan data yang saling terkait sehingga memudahkan aktivitas,as untuk memperoleh informasi. Basis data dimaksudkan untuk mengatasi masalah pada sistem yang memakai pendekatan berbasis berkas (Kadir, 2003). Definisi lain dari database menurut Proboyekti (2011):

1. Struktur data relasional yang digunakan untuk menyimpan, melakukan *query*, dan mengambil informasi.
2. Kumpulan informasi data-data *logic* yang saling terhubung dan didesain untuk memenuhi kebutuhan informasi dari berbagai *user* dalam suatu organisasi.
3. Sebuah pengorganisasian informasi-informasi yang saling terkait.

Sedangkan sistem basis data adalah suatu sistem penyusunan dan mengelola record-record menggunakan komputer untuk menyimpan atau merekam serta memelihara data operasional lengkap sebuah organisasi atau perusahaan sehingga mampu menyediakan informasi yang optimal yang diperlukan pemakai untuk proses pengambilan keputusan (Marlinda, 2004).

3.3.1 DBMS

Database Management System merupakan *software* yang disediakan oleh penyedia *database* untuk :

1. Mengelola dan memelihara data.
2. Memindahkan data ke dan dari file data fisik yang dibutuhkan.
3. Mengelola akses data yang bersamaan oleh beberapa pengguna.
4. Mengawasi pembaharuan data dan mencegah konflik perubahan data.
5. Mengelola transaksi sehingga perubahan data terjadi secara lengkap atau tidak terjadi perubahan jika transaksi batal atau gagal.
6. Mendukung bahasa *query*.
7. Pengawasan *backup database* dan pemulihan dari kesalahan.
8. Mekanisme keamanan

3.3.2 Exporting Database

Exporting database berasal dari kata export dan database. Export sendiri berasal dari bahasa Inggris yang berarti berarti proses membawa barang dagang ke luar negeri untuk diperdagangkan di luar negeri. Dalam istilah komputasi Export berarti mengkonversi file ke format lain selain format asal. Setelah menjadi format yang dikehendaki, file tersebut dapat dibuka oleh aplikasi yang mengenali dan menggunakan format tersebut (Rouse, 2005). Export database bisa diartikan sebagai proses

untuk mengirimkan data yang ada pada basisdata asal dengan format tertentu.

3.3.3 Importing Database

Importing database berasal dari kata import dan database. Import sendiri berasal dari bahasa Inggris yang berarti berarti proses membawa barang dagang dari luar negeri untuk diperdagangkan di dalam negeri. Dalam istilah komputasi Import berarti membuka suatu file yang mempunyai format berbeda dari yang dibuat oleh aplikasi itu sendiri. (Rouse, 2005). Import database bisa diartikan sebagai proses untuk menerima data yang berasal dari luar database dengan format tertentu yang kemudian akan dibuka dan diolah untuk keperluan lebih lanjut.

3.3.4 Extract Transform Load (ETL)

Extract-Transform-Load (ETL) adalah kumpulan *tools* yang merupakan peranan penting dalam mengumpulkan data, mengoreksi data yang tidak seragam, dan dapat dengan efisien memasukan sejumlah besar data transaksional kedalam *Data Warehouse* (Chaudhuri, Dayal, Narasayya, 2011).

Proses ETL diketahui juga sebagai proses untuk mengambil data dari sumber data lalu diekstrak, ditransformasi sesuai kebutuhan bisnis (*cleansing, aggregating, summarizing, integrating*) dan memasukan kedalam sebuah *Data Warehouse* (Shariat, Hightower, 2007).

3.4 Sistem Penjualan

Menurut McLeod (2001) Sistem penjualan adalah suatu kesatuan proses yang saling mendukung dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhan pembeli dan bersama-sama mendapatkan kepuasan dan keuntungan. Lebih jauh, Sistem penjualan merupakan sistem yang dilakukan oleh perusahaan dengan cara mewajibkan pembeli melakukan pembayaran harga terlebih dahulu sebelum barang diserahkan oleh perusahaan kepada pembeli. Setelah uang diterima perusahaan, barang kemudian diserahkan kepada pembeli dan transaksi penjualan tunai kemudian dicatat oleh perusahaan (Mulyadi, 2001).

3.5 Integrasi Aplikasi

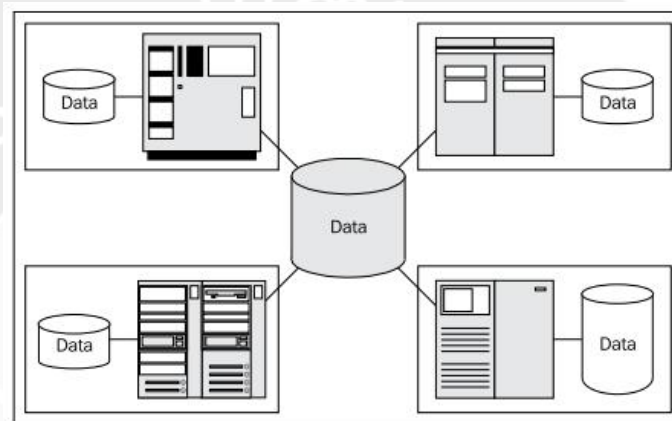
Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008), Integrasi merupakan penyatuan hingga menjadi kesatuan yang utuh atau bulat. Integrasi informasi adalah pendekatan teknologi yang menggabungkan unsur-unsur inti dari sistem manajemen data, sistem manajemen konten, gudang data, dan aplikasi perusahaan lainnya menjadi platform umum (Roth, Wolfson, Kleewein, & Nelin, 2002).

Terdapat banyak tipe integrasi, akan tetapi jenis integrasi terpenting adalah (Juric, 2007):

3.5.1 Data-Level Integration

Sesuai dengan Gambar 3.1., pada level ini integrasi berfokus pada memindahkan data antar aplikasi dengan tujuan untuk membagi data yang sama diantara aplikasi yang berbeda.

Kelemahan pada jenis integrasi ini adalah tingkat kompleksitas dan jumlah dari basisdata tersebut. Kita perlu mengetahui dimana, kapan, dan bagaimana data ditempatkan atau diambil dari basisdata.

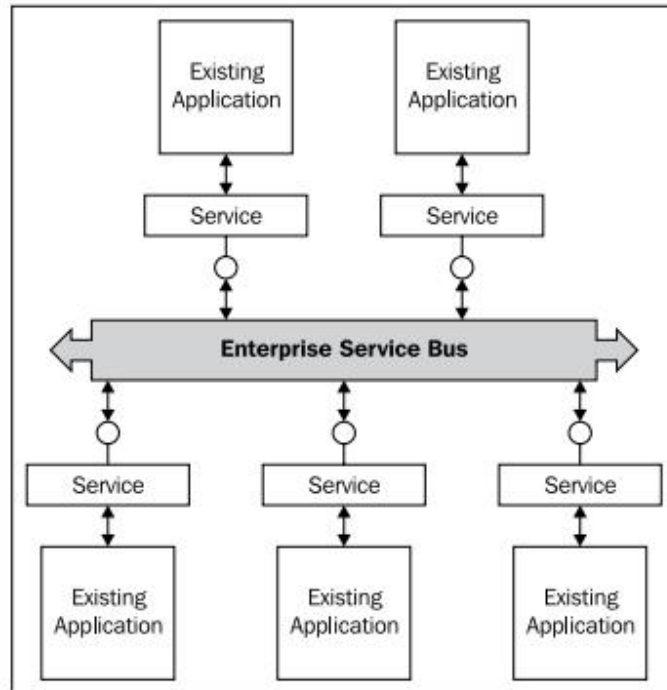


Gambar 3.1. Arsitektur Data-level Integration

3.5.2 Application-Level Integration

Sesuai dengan Gambar 3.2., pada level ini integrasi berfokus pada berbagi logika fungsionalitas bisnis; dan tidak hanya sebatas data seperti pada data-level integration. Application integration biasanya diterapkan melalui *application program interface* (API).

Tujuan dari integrasi aplikasi ada 2 yaitu: untuk mengerti dan menggunakan API untuk mengakses fungsionalitas yang diperlukan; dan untuk menjembatani perbedaan teknologi diantara teknologi-teknologi yang berbeda yang digunakan untuk API dan cara mengaksesnya.

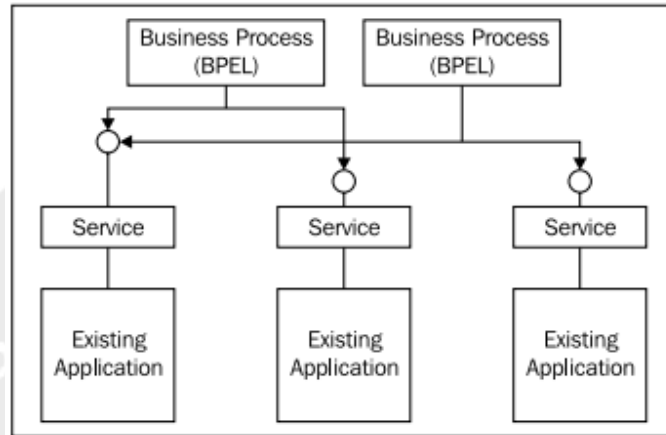


Gambar 3.2. Arsitektur Application-level Integration

3.5.3 Business Process integration

Sesuai dengan Gambar 3.2., pada level ini integrasi memungkinkan dukungan proses bisnis dalam enterprise dimana solusi yang ada merupakan bagian dari langkah proses bisnis. Integrasi ini mengekspose fungsionalitas sebagai abstraksi dari metode bisnis melalui *interface*.

Aplikasi yang sudah ada dimodelkan ulang dengan cara yang dapat mengekspose fungsionalitas lapisan proses bisnis dan sesuai dengan arsitektur aplikasi modern. Potongan-potongan yang berbeda direkatkan bersama yang biasanya menggunakan pemodelan proses bisnis dan *execution language*, semacam *Business Process Execution Language (BPEL)*.



Gambar 3.3. Arsitektur Bussines process Integration

3.5.4 Presentation integration

Integrasi presentasi memberikan hasil pada sistem terintegrasi yang menyediakan layer presentasi yang menyatu, dengan ini pengguna bisa mengakses fungsionalitas sistem yang terintegrasi. Layer presentasi juga mengkses fungsi melalui *interface*, yang disediakan oleh business tier, yang dikembangkan dalam fase integrasi proses bisnis.

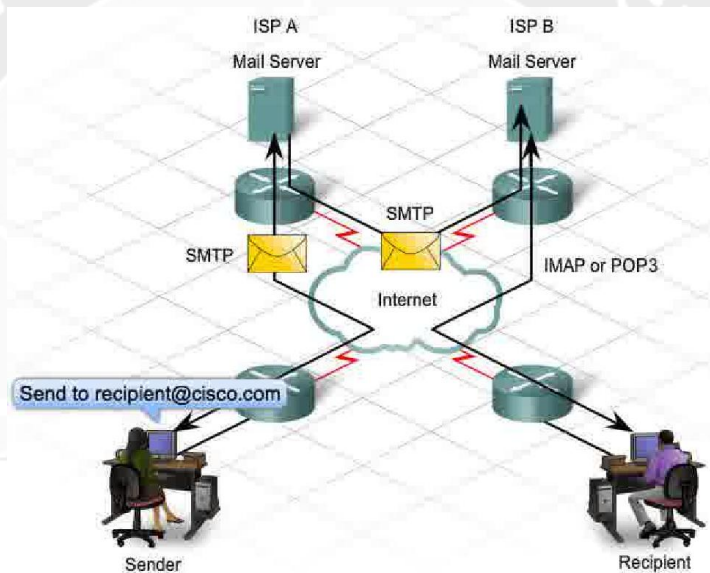
Integrasi presentasi dipertimbangkan sebagai langkah yang diambil dan diimplementasikan user *interface*, biasanya berupa portal, untuk sistem informasi terintegrasi pada level proses bisnis.

3.6 Surat Elektronik (E-mail)

Surat elektronik (*Electronic mail/E-mail*) merupakan salah satu media komunikasi pada era modern saat ini. E-mail diartikan sebagai pertukaran surat yang tersimpan pada komputer lewat media komunikasi. E-mail biasanya berupa text yang dikirim dengan enkoding ASCII , akan

tetapi kita juga bisa mengirim file yang lain, seperti gambar, suara, dan file yang lain sebagai attachment yang dikirimkan lewat binary streams (Rouse, 2005).

Dalam operasinya E-mail sesuai yang tertampil pada Gambar 3.4., protokol SMTP digunakan untuk mengirim pesan, dan menggunakan POP3 atau IMAP untuk menerima pesan.



Gambar 3.4. Ilustrasi penggunaan protokol email.

3.6.1 Protokol SMTP

Simple Mail Transfer Protocol (SMTP) merupakan protokol yang digunakan untuk mengirim maupun menerima email. Akan tetapi kemampuan SMTP untuk menerima email sangat terbatas, sehingga digunakan protokol IMAP atau POP3 untuk menerima email. SMTP biasanya menggunakan port 25 dan menggunakan protokol TCP untuk beroperasi pada internet.

Tujuan dari SMTP adalah mentransfer pesan secara reliabel dan efisien. Fitur terpenting dari SMTP adalah kemampuannya untuk menyampaikan pesan diantara lingkungan layanan transport. Pesan bisa diteruskan antara host pada sistem transport yang berbeda (Postel, 1982).

3.6.2 Protokol POP3

Post Office Protocol 3 (POP3) merupakan metode yang telah terstandarisasi untuk menerima email dan menyaringnya kedalam folder pengguna yang tepat. POP3 biasanya menggunakan port 110 dan menggunakan protokol TCP untuk berkomunikasi (Rouse, 2005).

POP3 dimaksudkan untuk mengijinkan sebuah workstation untuk secara dinamis mengakses maildrop pada server dengan cara yang baik. Biasanya, hal ini berarti protokol POP3 berguna untuk mengijinkan workstation untuk menerima email yang dimiliki oleh server (Myers, Rose, 1996).

3.6.2.1 Keuntungan POP3

1. Saat *offline*, Email tetap bisa dibuka
2. Email tidak tersimpan di server pusat, jadi penggunaan media penyimpanan server lebih sedikit.
3. Hampir semua *client* email (*software*) menunjang POP3.

3.6.2.2 Kerugian POP3

1. Lebih lamban saat mengecek e-mail

2. Lebih sulit untuk melakukan penyaringan pada sisi server
3. Pesan tidak bisa diakses dari mesin yang lain.

3.6.3 Protokol IMAP

Internet Message Access protocol (IMAP) merupakan protokol standar untuk mengakses email dari server lokal. IMAP adalah protokol client/server dimana email diterima dan diberikan oleh internet server (Rouse, 2005). Pesan e-mail pada server diakses tanpa harus mengunduh ke media penyimpanan lokal.

IMAP mengizinkan manipulasi terhadap mailboxes (remote message folder) dengan fungsionalitas yang ekuivalen dengan folder lokal. IMAP versi 4rev1 juga mempunyai kemampuan untuk klien yang offline untuk bersinkronisasi ulang dengan server (Crispin, 2003).

3.6.3.1 Keuntungan IMAP

1. Email bisa diakses dari mesin apapun yang bisa digunakan
2. Email tersimpan di server, jadi email tidak bisa dihapus/dihancurkan jika komputer terkena crash, hilang, atau hancur
3. Bisa diakses via Web tanpa menginstal mail client.
4. Support penyaringan pada sisi server.
5. Perubahan yang dilakukan pada satu client akan diterapkan pada client yang lain.

3.6.3.2 Kerugian IMAP

1. Layanan Email biasanya tidak tersedia jika offline.

