

# Tinjauan Atas Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Pada Mcd Sentul City

Khofifah Indah Ramadhaniah, Muanas

*Program Studi Akuntansi, Institut Bisnis Dan Informatika Kesatuan*

*Email : Khofifah09indah@Gmail.Com*

*Information System  
and Internal  
Control in Sales*

**315**

## ABSTRAK

Salah satu sistem yang kini digunakan dalam ranah teknologi informasi adalah Sistem Informasi Akuntansi Penjualan di McD Sentul City. di McD Sentul City, sebuah perusahaan publik yang menjual makanan cepat saji. Untuk mencatat dan memantau penjualan dengan benar, sistem informasi akuntansi dapat dimanfaatkan baik untuk penjualan kredit maupun penjualan tunai. Selain itu, McD menawarkan berbagai opsi untuk melakukan pembelian, termasuk makan di tempat, bawa pulang, *drive-through*, dan *online*. Pengumpulan data, penelitian pustaka, dan pendekatan deskriptif digunakan dalam penelitian ini. Pemeriksaan ini melihat sistpm penjualan internal, dan hasilnya menunjukkan bahwa ia dapat berfungsi dan telah berhasil menerapkan pengendalian internal dan persyaratan sistem. Tujuan tinjauan proyek terakhir ini adalah untuk memastikan bagaimana sistem dan prosedur penjualan McD Sentul City beroperasi. Temuan analisis menunjukkan bahwa praktik penjualan McDonald's Sentul City mematuhi teori akuntansi yang diterima.

Kata Kunci : *Sistem Informasi, Pustaka, Pengendalian Internal dan Sistem Penjualan*

*Submitted*

**APRIL 2023**

*Accepted*

**AGUSTUS 2023**

## PENDAHULUAN

Salah satu elemen yang memainkan pengaruh substansial dalam suatu perusahaan ialah penjualan. Manajemen penjualan yang buruk tentunya tidak akan menguntungkan bisnis karena mampu mengurangi kemampuan dan sangat berimbas pada margin keuntungan. Setiap bisnis memiliki sistem yang cukup distingtif untuk melakukan penjualan dalam operasionalnya. Secara umum, bisnis perlu memiliki sistem penjualan yang tepat. Perusahaan mampu berkembang dengan cepat jika strategi penjualan benar. Hal tersebut dilakukan agar perusahaan dagang mampu mengembangkan bisnis mereka dan meningkatkan penmampuan mereka. Tentunya penjualan juga yaitu sumber kehidupan mereka. Meskipun penjualan dianggap sebagai komponen kunci dari pemasaran barang kepada customer, korporasi juga menyiapkan layanan pengiriman untuk membuat kegiatan berbelanja menajdi lebih nyaman bagi para customer.

Sistem penjualan perlu mempertimbangkan metode penjualan. Prosedur dalam penjualan adalah serangkaian tindakan yang mencakup penerimaan pesanan customer, mengirimkan barang, membuat tagihan, dan mendokumentasikan penjualan. Bagian pemasaran penjualan, bagian pergudangan, bagian penagihan, dan bagian keuangan adalah komponen yang terhubung dalam prosedur penjualan ini.

Pertumbuhan kebutuhan informasi tentunya telah membantu dalam pengembangan sistem informasi akuntansi. Hal ini sangat memfasilitasi komputerisasi pemrosesan data akuntansi, yang sebelumnya dilakukan secara manual. Informasi yang efektif dan bisa diandalkan tentunya mampu dihasilkan melalui pemrosesan otomatis data akuntansi, yang kemudian mampu membantu

**JABKES**

Jurnal Aplikasi Bisnis

Kesatuan

Vol. 3 No. 2, 2023

page. 315-332

IBI Kesatuan

ISSN 2807 – 6036

DOI: 10.37641/jabkes.v3i2.2145

dalam proses pengambilan keputusan perusahaan. Tujuan pengembangan ini ialah untuk lebih meningkatkan kinerja pada sistem informasi akuntansi sehingga sesuai dengan lingkungan perusahaan di mana ia digunakan.

Untuk mengidentifikasi, mengenali, mengkategorikan, menuliskan, dan melaporkan transaksi bisnis serta melacak aset dan kewajiban terkait, digunakan sistem akuntansi (Krismiaji, 2005: 219). Kumpulan dokumen, catatan, dan laporan yang dikoordinasikan untuk menyediakan pengelolaan data keuangan yang diperlukan untuk mengelola bisnis adalah apa yang disebut Mulyadi (2001: 3) sebagai sistem akuntansi. Salah satu sistem akuntansi yang paling krusial adalah sistem akuntansi penjualan. Dua teknik transaksi yang efisien. Penjualan tunai dan penjualan kredit membentuk sistem akuntansi penjualan.

Penjualan tunai dilakukan oleh perusahaan dengan cara mengharuskan customer membayar terlebih dahulu untuk order produk yang telah di pesan. Setelah membayar, perusahaan akan menuliskan penjualan dan memberikan pesanan yang telah dipesan oleh customer. Pada saat memberikan pesanan tersebut, customer akan memperoleh struk asli dari perusahaan.

Penjualan kredit dilakukan dengan cara memberikan pesanan yang sesuai dengan order yang diterima dari customer dan memberi termin pembayaran untuk jangka waktu tertentu. Biasanya perusahaan sudah menjalin kerjasama dengan pihak ketiga guna menghindari tidak tertagihnya piutang. Sebelum melakukan transaksi biasanya para customer sudah terlebih dahulu terdaftar sebagai nasabah dalam pihak ketiga tersebut. Baik melalui Bank ataupun aplikasi yang menyediakan *paylater*.

Sistem akuntansi penjualan yaitu bagian yang penting dalam sistem akuntansi perusahaan yang harus dikelola dengan baik dan benar. Transaksi penjualan memberikan kontribusi yang besar dalam menghasilkan laba bagi perusahaan. Oleh sebab itu, dengan adanya sistem akuntansi penjualan yang terorganisir dengan baik dan benar, diharapkan mampu mempermudah pelaksanaan transaksi penjualan yang efektif.

Aktivitas penjualan lebih dari sekadar melakukan penjualan; dimana di dalamnya juga termasuk belajar bagaimana menampukan customer, mendorong mereka untuk membuat pesanan, dan membuat mereka puas dan bebas dari keluhan di seluruh proses pemesanan dan penerimaan.

McDonald's Sentul City dalam operasionalnya, melakukan kegiatan penjualan melalui metode pembayaran baik secara tunai maupun non tunai. Selain proses penjualannya, McD Sentul City pun memiliki beberapa macam prosedur dalam melakukan proses penjualan. Untuk customer yang ingin melakukan pemesanan di McD bisa dilakukan dengan cara langsung datang ke tempat atau bisa melalui layanan pesan antar meliputi 3PO (*online*) maupun website (*McDelivery*).

Setiap bisnis, tentunya akan memproduksi barang atau menyediakan layanan, yang bertujuan ingin bertahan dan tumbuh. Tujuan ini mampu dicapai dengan melakukan upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan tingkat laba operasional perusahaan. Jika dalam bisnis tersebut mampu mempertahankan dan meningkatkan layanan yang terkait dengan penjualan barang atau jasa yang mereka hasilkan, maka bisnis ini layak untuk dipertimbangkan.

Maksud dan tujuan dari penyusunan penelitian ini adalah untuk memperoleh pemahaman dan mengevaluasi hasil yang dicapai melalui kegiatan kerja dan peninjauan yang telah dilakukan, yang meliputi :

1. Untuk mengetahui sistem informasi akuntansi penjualan pada McD Sentul City.
2. Untuk mengetahui kendala dari masing-masing proses penjualan pada McD Sentul City.
3. Untuk mengetahui upaya pengendalian dari kendala proses penjualan dari masing-masing jenis penjualan yang ada di McD Sentul City

## METODE PENELITIAN

Dalam pelaksanaan praktek kerja ini, penyusun melaksanakannya di salah satu restoran cepat saji terkemuka yakni McD Sentul City yang berlokasi di Jl. MH. Thamrin No. 32, Cipambuan, Kec. Babakan Madang, Kabupaten Bogor, Jawa Barat 16810. Waktu pelaksanaan tersebut dimulai pada 6 Februari 2023 dengan sistem bekerja secara shift. Untuk shift opening dimulai pukul 06.00 s/d 14.30 dan shift closing mulai pukul 14.30 s/d 23.00 WIB.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Pada McD Sentul City

Restoran cepat saji terbesar di dunia, McDonald's, membuka pintunya di California, Amerika Serikat, pada tahun 1955. Hingga saat ini, McDonald's memiliki ribuan restoran yang tersebar di lebih dari 100 negara, termasuk Indonesia, dan menawarkan produk unggulan berupa burger bernama Bigmac. Pada tahun 1991, McDonald's membuka lokasi pertamanya di Sarinah, Thamrin, menandai masuknya perusahaan ke Indonesia. In 2009, PT Rekso Nasional Food (RNF), anak perusahaan dari Rekso Group, dan McDonald's International Property Company (MIPCO) menandatangani perjanjian master franchise yang memungkinkan RNF untuk mengoperasikan semua restoran di bawah nama McDonald's dan membuka restoran baru di seluruh Indonesia. PT. RNF sejauh ini telah membuka lebih dari 200 lokasi McDonald's di seluruh Indonesia, dengan bantuan lebih dari PT. RNF melalui McDonald's Indonesia selalu berkomitmen penuh menyuguhkan pelayanan yang terbaik bagi customer, menghadirkan kualitas makanan terdepan, serta memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat Indonesia.

McDonald's Indonesia membuka gerai terbarunya di Sentul pada Hari Sabtu, 25 Juni 2022. Restoran McDonald's Indonesia ini berada di Jl. MH Thamrin Kavling No 9, Sentul City, Bogor.

Terletak di lokasi yang strategis di Kota Bogor, gerai baru McDonald's ini hadir menambah pilihan bersantap bagi seluruh masyarakat maupun pendatang dengan berbagai fasilitas dan kenyamanan yang disediakan, seperti : Mushalla, Party Room, Playland.

Barang yang dikeluarkan oleh bahan baku McDonald's tidak selalu didatangkan dari luar negeri. Bahan-bahan lokal digunakan dalam sejumlah item menu McDonald's, termasuk *McSpicy Burger*, *Chicken Burger*, *McChicken Burger*, dan *Fried Chicken*. Selain itu, produsen lokal menyediakan 75% produk utama yang kami gunakan, termasuk ayam, telur, beras, cabai, sayuran, dan minyak goreng. termasuk semua rempah-rempah buatan, seperti tepung bumbu, misalnya. Indonesia bahkan memproses roti kami. McDonald's memastikan pemasok lokal mematuhi dan mematuhi proses yang sesuai untuk keamanan pangan, kualitas, dan standar halal. Karena kepentingan perusahaan berpusat pada konsumen

Barang yang dikeluarkan oleh bahan baku McDonald's tidak selalu didatangkan dari luar negeri. Bahan-bahan lokal digunakan dalam sejumlah item menu McDonald's, termasuk McSpicy Burger, Chicken Burger, McChicken Burger, dan Fried Chicken. Selain itu, produsen lokal menyediakan 75% produk utama yang kami gunakan, termasuk ayam, telur, beras, cabai, sayuran, dan minyak goreng. termasuk semua rempah-rempah buatan, seperti tepung bumbu, misalnya. Indonesia bahkan memproses roti kami. McDonald's memastikan pemasok lokal mematuhi dan mematuhi proses yang sesuai untuk keamanan pangan, kualitas, dan standar halal. Karena kepentingan perusahaan berpusat pada konsumen

### 3.6.1 Sistem Penjualan Pada McD Sentul City

Sistem penjualan yang ada pada McD Sentul City melalui cara sebagai berikut:

Penjualan Tunai yaitu McD Sentul City menerima uang tunai secara langsung pada saat pelanggan menerima barang. Ada beberapa cara Penjualan tunai yang dilakukan di McD Sentul City yaitu:

a. Cash Before Delivery (CBD)

Penjualan CBD yaitu McD Sentul City menerima uang dalam bentuk *cash*, e-money, maupun transfer terlebih dahulu sebelum barang diberikan kepada customer. Hal tersebut biasanya dilakukan apabila pelanggan tersebut berada jauh dan melakukan pembelian dalam jumlah yang cukup banyak kepada McD Sentul City, agar tidak terjadi pembatalan saat pesanan dikirimkan.

b. Cash On Delivery (COD)

Penjualan COD yaitu penjualan yang dilakukan oleh McD Sentul City dengan menerima uang berbarengan dengan pada saat barang tersebut diterima oleh customer. Keuntungan yang didapat oleh customer dengan sistem COD sama dengan sistem CBD.

Fungsi-fungsi terkait yang ada dalam prosedur penjualan pada McD Sentul City adalah:

1) Bagian penjualan

Bagian penjualan memiliki beberapa fungsi dalam prosedur penjualan pada McD Sentul City yaitu:

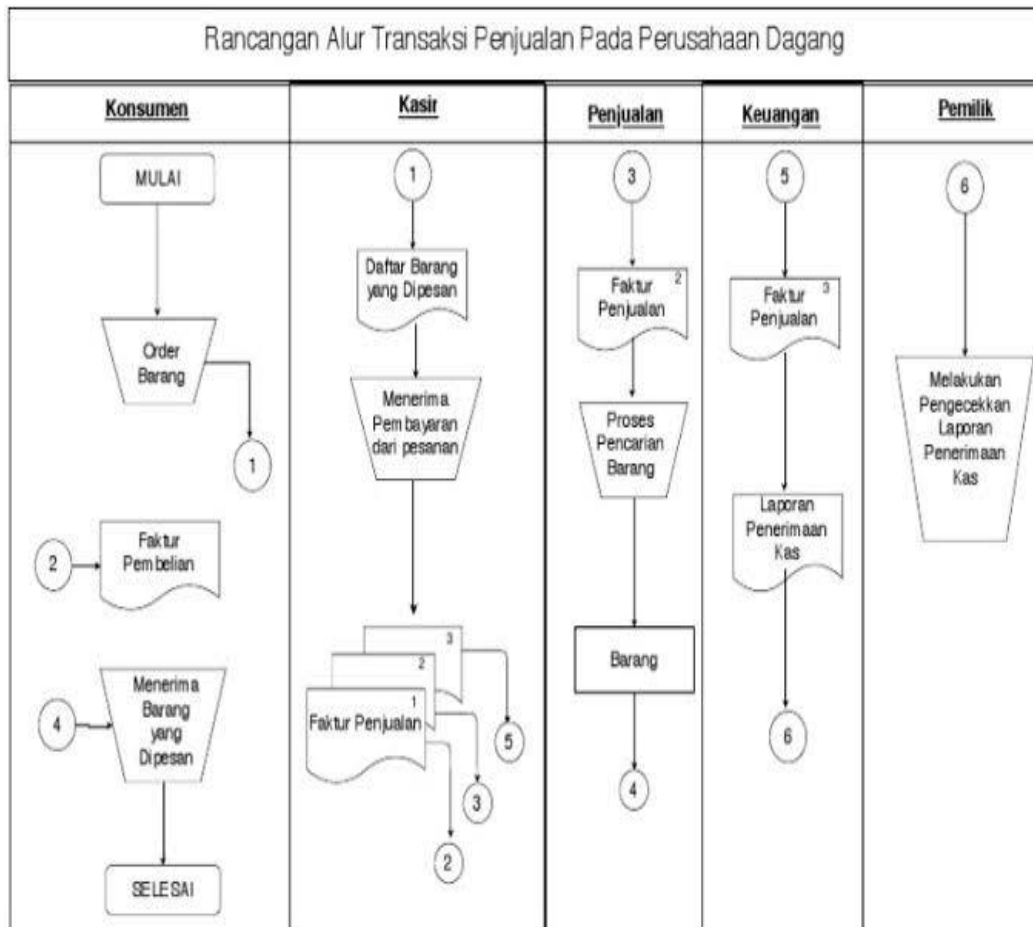
- a. Menawarkan dan menyebarkan produk agar produk dapat dikenal luas dan mendapatkan loyalitas dari customer.
- b. Melakukan penjualan agar target penjualan restaurant dapat tercapai.
- c. Menuliskan pesanan yang dipesan oleh customer.
- d. Menjalin kerjasama yang baik antara restaurant dengan customer.

2) Bagian finance

Bagian finance memiliki beberapa fungsi dalam prosedur penjualan pada McD Sentul City yaitu:

- a. Melakukan analisa pembayaran customer berdasarkan *history* pemesanan dan pembayaran yang telah dilakukan.
- b. Melakukan konfirmasi apabila customer membayarkan dengan cara transfer atau giro.

Berikut adalah bagan alir prosedur penjualan pada McD Sentul City:



Gambar 3.1 Bagan alir prosedur penjualan McD Sentul City

Di McDonald's Sentul City, sistem penjualannya ada 3 jenis :

1. Drive Thru

Adalah sistem atau layanan pesan bawa pulang yang memungkinkan customer membawa pulang pesanan tanpa harus meninggalkan kendaraan dan lebih cepat. Berikut prosedur penjualannya :

- Customer memasuki kawasan McDonald's menggunakan kendaraan.
- Begitu tiba di depan mesin COD (*Customer Display Order*), maka headset yang terpasang di kepala seorang DTOT (*Drive Thru Order Taker*) akan otomatis berbunyi
- Hal tersebut menandakan adanya customer datang dan dtot wajib untuk meng-greet customer tersebut dengan kalimat "Selamat datang di McDonald's, sudah ada stiker VIP Drive Thru nya?".
- Setelah customer menjawab, biasanya akan langsung memesan pesanan yang disebutkan pada speaker yang terpasang di mesin COD.
- Crew yang bertugas sebagai dtot akan langsung meng-input setiap pesanan yang disebutkan ke dalam komputer.
- Begitu selesai memesan, maka crew tersebut akan me-repeat order kepada customer untuk memastikan apakah orderan sudah sesuai atau belum.
- Jika sudah sesuai maka customer akan diarahkan untuk melakukan pembayaran ke jendela selanjutnya.

- h. Setelah selesai melakukan pembayaran, maka customer akan diarahkan ke jendela terakhir untuk mengambil pesanan yang telah dipesan.
- i. Untuk bagian *kitchen* (bagian membuat produk) dan *dt runner* (bagian menyiapkan orderan), masing-masing memiliki layar monitor KVS nya sendiri untuk melihat orderan apa saja yang dipesan.  
Setelah semua produk sudah lengkap, maka tugas selanjutnya seorang *dt runner* adalah mengecek kembali kelengkapan produk sebelum diberikan kepada *dt presenting* (bagian menyerahkan pesanan kepada customer).
- j. Sesampainya di jendela terakhir, seorang *dt presenting* akan meng-*greet customer* yang tiba di jendela dengan kembali menyebutkan pesanan apa saja yang dipesan.
- k. Lalu *dt presenting* akan memberikan pesanan tersebut kepada customer seraya memberikan struk pembayaran.



Gambar 1

Kendaraan customer memasuki kawasan McD COD



Gambar 2

Customer memesan orderan melalui



Gambar 4

Customer menerima pesanan



Gambar 3

Customer menerima pesanan

Gambar 3 2 Flowchart prisedur penjualan melalui Drive Thru

## 2. Makan di tempat/ Take Away

Makan di tempat artinya makan di tempat dan *take away* artinya dibungkus. Berikut prosedur penjualannya :

### a. Makan di tempat

1. Pertama, customer mendatangi restaurant McDonald's
2. Begitu memasuki area dalam McDonald's akan langsung menmampu greeting dari seorang GEL (*Guest Experience Leader*). GEL adalah

seorang crew yang bertugas memberikan pelayanan terbaik bagi customer

3. Setelah itu customer akan diarahkan untuk memesan langsung di SOK (*Self Order Kiosk*). Hal tersebut yaitu bagian dari program McDonald's untuk mengenalkan cara memesan mandiri melalui mesin. Namun, bila antrian di SOK sudah cukup panjang akan diarahkan untuk memesan langsung di counter/kasir.
4. Customer akan memesan pesannya dengan mengklik sendiri menu apa yang ingin dipesan pada layar SOK.
5. Bila mengalami kesulitan, maka GEL akan memberikan bantuan.
6. Kemudian, jika sudah selesai memesan pesanan langkah selanjutnya adalah melakukan pembayaran.
7. Untuk pembayaran sendiri, bisa dilakukan langsung di SOK yaitu dengan menggunakan *cashless* bisa dengan kartu atau ewallet. Atau customer bisa memilih menggunakan cash dan membayarnya di kasir.
8. Ketika memilih menggunakan cash, maka dari mesin SOK akan keluar struk nomor pembayarannya.
9. Customer akan berjalan ke arah kasir dan memberikan struk yang berisi nomor pembayaran kepada kasir.
10. Dan bagian kasir akan me-recall nomor pembayaran tersebut yang tertera di *computer counter*. Begitu di recall, akan muncul jumlah pembayarannya dan kasir akan menyebutkan totalnya kepada customer.
11. Setelah menyebutkan jumlah pembayaran, maka kasir akan meng-input nomor meja pada komputer untuk mengetahui akan duduk dimana customer ketika nanti mengantar pesanan.
12. Lalu customer akan menyerahkan uangnya, dan kasir akan menghitung kembali jumlah uangnya dan meng-input nya ke dalam komputer.
13. Begitu pembayaran berhasil, maka komputer otomatis akan mengeluarkan bukti pembayaran. Dan cash drawer yang tadinya tertutup akan otomatis terbuka untuk menaruh uang pembayaran tersebut.
14. Kasir akan memasukkan uang tersebut ke dalam cash drawer. Apabila ada kembalian, maka kasir akan memberikan kembalian sekaligus struk bukti pembayaran kepada customer. Tidak lupa juga memberikan nomor meja untuk mengantar pesannya.

Di sisi lain, ada seorang FCR (*Front Counter Runner*) yang bertugas untuk menyiapkan pesanan.

- 1) Begitu orderan muncul di KVS runner, maka tugas pertama adalah menyiapkan *brown tray* sebagai alas menaruh semua pesanan.
- 2) Lalu, menyiapkan minuman dahulu karena tidak ada yang membuatkan.
- 3) Setelah itu, mengambil setiap orderan yang telah selesai dibuat oleh *initiator* dan *assembler* dari bagian *kitchen*.
- 4) Dirasa pesanan sudah lengkap, maka seorang runner akan membawa *brown tray* tersebut ke meja *presenting* untuk kembali di cek dan diberi *condiment*.

- 5) Di meja presenting, sudah ada seorang presenting yang bertugas mengecek kembali pesanan sudah lengkap dan memberikan condiment.
  - 6) Kemudian, pesanan yang sudah lengkap akan ditaruh di atas meja TS (*Table Service*). Lalu seorang TS akan datang dan mengambil pesanan seraya mengecek kembali apakah sudah lengkap dan juga melihat nomor meja yang tertera di struknya.
  - 7) Lalu, pesanan tersebut diantarkan ke meja customer.
- b. *Take Away*
- Untuk *Take Away* sendiri, prosesnya sama saja dengan Makan di tempat. Bedanya, setelah pembayaran tidak diberi nomor meja. Hanya diberi struk bukti pembayaran dan mengarahkan untuk menunggu di area tunggu.
1. Pertama, customer mendatangi restaurant McDonald's
  2. Begitu memasuki area dalam McDonald's akan langsung mendapat greeting dari seorang GEL (*Guest Experience Leader*). GEL adalah seorang crew yang bertugas memberikan pelayanan terbaik bagi customer
  3. Setelah itu customer akan diarahkan untuk memesan langsung di SOK
  4. (*Self Order Kiosk*). Hal tersebut yaitu bagian dari program McDonald's untuk mengenalkan cara memesan mandiri melalui mesin. Namun, bila antrian di SOK sudah cukup panjang akan diarahkan untuk memesan langsung di counter/kasir.
  5. Customer akan memesan pesannya dengan mengklik sendiri menu apa yang ingin dipesan pada layar SOK.
  6. Bila mengalami kesulitan, maka GEL akan memberikan bantuan.
  7. Kemudian, jika sudah selesai memesan langkah selanjutnya adalah melakukan pembayaran.
  8. Untuk pembayaran sendiri, bisa dilakukan langsung di SOK yaitu dengan menggunakan *cashless* bisa dengan kartu atau ewallet. Atau customer bisa memilih menggunakan cash dan membayarnya di kasir.
  9. Ketika memilih menggunakan cash, maka dari mesin SOK akan keluar struk nomor pembayarannya.
  10. Customer akan berjalan ke arah kasir dan memberikan struk yang berisi nomor pembayaran kepada kasir.
  11. Dan bagian kasir akan me-recall nomor pembayaran tersebut yang tertera di computer counter. Begitu di *recall*, akan muncul jumlah pembayarannya dan kasir akan menyebutkan totalnya kepada *customer*.
  12. Setelah menyebutkan jumlah pembayaran, lalu customer akan menyerahkan uangnya dan kasir akan menghitung kembali jumlah uangnya dan meng-input nya ke dalam computer
  13. Begitu pembayaran berhasil, maka komputer otomatis akan mengeluarkan bukti pembayaran. Dan *cash drawer* yang tadinya tertutup akan otomatis terbuka untuk menaruh uang pembayaran tersebut.
  14. Kasir akan memasukkan uang tersebut ke dalam *cash drawer*. Apabila ada kembalian, maka kasir akan memberikan kembalian sekaligus struk bukti pembayaran kepada *customer*. Seraya mengarahkan *customer* untuk menunggu di area tunggu dan perhatikan nomor pesanan yang tertera di struk dengan nomor pesanan yang tertera di atas layar *monitor counter*.

Di sisi lain, ada seorang FCR (*Front Counter Runner*) yang bertugas untuk menyiapkan pesanan.

1. Begitu orderan muncul di KVS runner, maka tugas pertama adalah menyiapkan brown tray sebagai alas menaruh semua pesanan.
2. Lalu, menyiapkan minuman dahulu karena tidak ada yang membuatkan.
3. Setelah itu, mengambil setiap orderan yang telah selesai dibuat oleh *initiator* dan *assembler* dari bagian *kitchen*.
4. Dirasa pesanan sudah lengkap, maka seorang runner akan membawa brown tray tersebut ke meja presenting untuk kembali di cek dan diberi *condiment*.
5. Di meja presenting, sudah ada seorang *presenting* yang bertugas mengecek kembali pesanan sudah lengkap dan memberikan *condiment*.
6. Kemudian, bagian *presenting* akan menyebutkan nomor pesanan yang sudah lengkap tersebut sampai customer yang memesan datang menghampiri dan mengambil pesannya.



1. Datang langsung ke McDonald's



2. GEL akan meng-greet customer



4. GEL membantu customer



3. Customer memesan di SOK





5. Customer bayar *cashless* di SOK



6. Customer bayar *cash* di kasir

Gambar 3 3 Flowchart prosedur penjualan melalui Makan di tempat / Take away

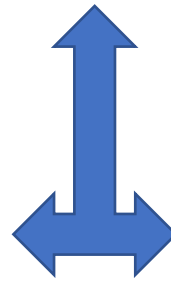
Lanjutan bagan alir



7. Runner menyiapkan pesanan



8. Take Away



8. Makan di tempat

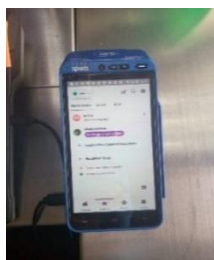
Gambar 3 4 Lanjutan flowchart prosedur penjualan Makan di tempat / Take away

### 3. Online

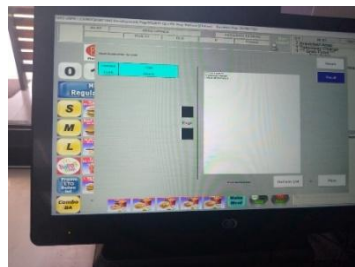
Pemesanan makanan daring adalah proses memesan makanan lewat situs web atau aplikasi peranti bergerak tempat makan itu sendiri, atau lewat situs web atau aplikasi peranti bergerak kumpulan tempat makan. Customer mampu memilih makanan yang dipesan atau diambil. Berikut prosedur penjualannya :

- Pertama, customer membuka aplikasi yang akan dipesan untuk memesan orderan di McDonald's.
- Lalu memilih restaurant McDonald's dan mulai memesan pesanan dengan menambahkan pada keranjang yang tersedia di aplikasi tersebut.
- Setelah selesai, customer akan diarahkan ke proses pembayaran bisa menggunakan COD (*Cash On Delivery*) atau menggunakan *cashless*.
- Customer tinggal menunggu aplikasi mencarikan driver untuk menjemput pesanan ke restaurant.
- Di sisi lain, crew yang bertugas di bagian pesanan online biasa disebut DOT (*Delivery Order Taker*).
- Begitu ada pesanan masuk, maka device dari tiap merchant akan otomatis berbunyi yang menandakan adanya orderan yang masuk ke McDonald's.

- g. Sang DOT akan mengecek device dan me-recall orderan ke dalam komputer.
- h. Orderan yang telah di recall akan otomatis tersambung ke KVS kitchen dan runner.
- i. Selagi bagian kitchen membuat orderan, bagian runner akan menyiapkan pesanan yang bisa dibuat sendiri seperti minuman dan ice cream.
- j. Apabila orderan telah selesai dibuat dan sudah ada di meja HLZ (*Heated Landing Zone*). Runner akan segera memasukan semua pesaan ke da;am brown bag dan memasukan setiap brown bag yang berisi pesanan ke dalam *Reusable Bag* (tas ramah linglungan).
- k. Lalu, runner akan membawa orderan ke meja DOT.
- l. Di meja DOT, seorang DOT presenting akan mengecek kelengkapan pesanan dan memasukkan condiment ke dalam brown bag.
- m. Setelah itu, brown bag akan ditutup menggunakan selotip khusus dan kemudian menutup Reusable Bag menggunakan sticker McDonald's.
- n. Orderan yang telah ready akan diberikan pada driver yang telah datang.
- o. Sebelum memberikan orderan tersebut, pastikan driver sudah memfoto struk dan menggeser aplikasi ke arah pengantaran.
- p. Setelah selesai, driver akan langsung menuju lokasi pengantaran dan memberikan orderan ke customer.



1. Orderan masuk



2. Orderan di *recall*



4. Struk keluar



3. Orderan masuk ke sistem



5. Orderan muncul di KVS



6. Orderan disiapkan runner



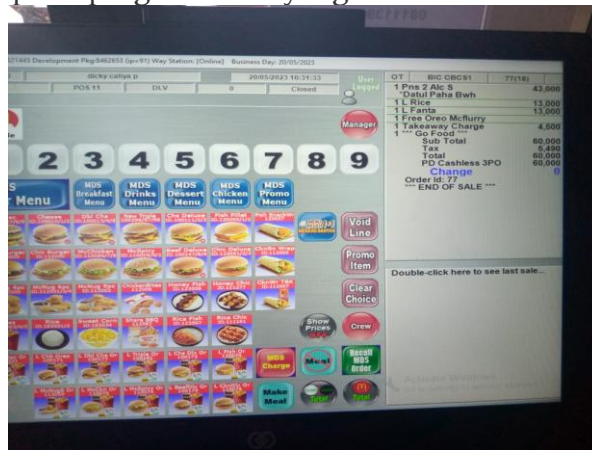


8. Orderan diambil driver 7. Orderan sudah ready

Gambar 3 5 Flowchart penjualan online

McDonalds dalam melakukan transaksi telah mempunyai jaringan computer yang terintegrasi dengan customer yang menyediakan informasi pemesanan. *Transaction Processing System yang digunakan oleh McDonalds 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.

Berikut tampilan program POS yang ada di McDonald's Sentul City:



Gambar 3 6 Tampilan program POS

Ada beberapa menu yang terdapat dalam program POS, namun tidak semua menu yang digunakan oleh McD Sentul City tergantung keperluannya. Implementasi yang dilakukan pada tahap pertama dalam melakukan prosedur penjualan adalah melakukan input pada POS sesuai dengan pesanan customer yang diisi oleh seorang *front counter order taker*.



Gambar 3. 14 Tampilan pita register kas

Berikut laporan hasil penjualan harian pada McD Sentul City yaitu:

#### Laporan Penjualan

Tanggal	Keterangan	Nominal
01/06/2023	Penjualan Drive Thru	Rp54.678.000
	Penjualan Dine In/Take Out	Rp76.985.000
	Penjualan Online	Rp88.965.000
06/06/2023	Penjualan Drive Thru	Rp53.427.600
	Penjualan Dine In/Take Out	Rp64.634.000
	Penjualan Online	Rp73.657.000
12/06/2023	Penjualan Drive Thru	Rp49.875.600
	Penjualan Dine In/Take Out	Rp65.437.000
	Penjualan Online	Rp72.435.000
18/06/2023	Penjualan Drive Thru	Rp54.328.900
	Penjualan Dine In/Take Out	Rp65.437.200
	Penjualan Online	Rp65.429.000
24/06/2023	Penjualan Drive Thru	Rp54.328.700
	Penjualan Dine In/Take Out	Rp76.985.000
	Penjualan Online	Rp76.905.000
30/06/2023	Penjualan Drive Thru	Rp43.529.500
	Penjualan Dine In/Take Out	Rp76.985.000
	Penjualan Online	Rp88.965.000
	Total	Rp1.185.707.400

### 3.6.2 Kendala Dari Masing-Masing Sistem Penjualan Pada McD Sentul City

#### 1. Drive Thru

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 :

- a) Terjadinya miskomdistingtifasi antara *customer* dengan *crew*  
Adanya keluhan customer karena crew restaurant lambat respons. Biasanya saat ada customer datang, headset yang terpasang di telinga crew akan otomatis berbunyi. Dan crew pun akan langsung menggreet customer tersebut, namun ada masa dimana headset itu tidak bekerja semestinya. Hal tersebut dikarenakan beberapa faktor seperti baterai habis atau bisa juga karena headset tersebut memang *slow respon* karena terlalu sering digunakan.
- b) Kurangnya efisiensi waktu  
Selain itu termampu 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

ménunggu hingga customer pertama selesai melakukan payment dan otomatis antrian kebelakang akan lebih panjang ketika sedang ramai pengunjung.

c) Produk yang dipesan tidak sesuai

Untuk kekurangan produk yang dipesan biasanya hal tersebut dikarenakan antrian yang panjang sehingga menyebabkan banyak produk yang keluar tidak bersamaan. Terkadang *crew* yang menyiapkan juga kurang konsentrasi akibat kelelahan ditambah ada beberapa customer yang suka pergi duluan padahal produk yang diberikan masih belum selesai. Untuk *drive thru*, jika ada produl yang kurang atau tertukar itu sangat merepotkan karena kita tidak tahu *customer* tersebut pergi ke arah mana dan juga jika dikejar pun biasanya tidak akan terkejar.

2. Makan di tempat/ *Take Away*

Untuk sistem penjualan makan di tempat/*take away*, memiliki beberapa kendala sebagai berikut:

a) Waktu tunggu pembeli

Ketika seorang pembeli memutuskan untuk makan di tempat, maka konsekuensi utama sebagai pemilik tempat makan adalah waktu tunggu pembeli. Ketika pelayanan harus ménunggu pembeli dalam memutuskan untuk memesan makanan. Belum lagi dengan minimnya staf yang bekerja di dapur untuk mempersiapkan pesanan. Ketika pesanan yang dipesan tidak kunjung datang atau mengalami keterlambatan, maka akan membuat pembeli merasa kecewa dan kesal. Bahkan, tidak sedikit pembeli yang memutuskan untuk meninggalkan tempat makan sebelum pesannya datang. Hal ini tentu akan membuat perusahaan merugi. Oleh sebab itu, hal ini menjadi salah satu kekurangan dari makan di tempat.

b) Waktu makan yang lama

Biasanaya banyak customer yang makan di tempat bisa menghabiskan waktu yang cukup lama sehingga menyebabkan kurangnya tempat duduk bagi customer baru yang memesan juga. Kebanyakan yang seperti itu adalah para mahasiswa yang sengaja memanfaatkan wifi gratis yang disediakan oleh pihak McD.

c) Tempat Menjadi Kotor

Penjualan secara makan di tempat juga membuat perusahaan harus bekerja extra karena restaurant menjadi kotor akibat banyaknya sisa makanan yang berserakan bukan hanya di meja bahkan bisa menjalar sampai ke lantai.

3. *Online*

Melalui sistem penjualan *online*, perusahaan tentu mampu menjangkau lebih luas lagi target penjualan sampai ke pelosok. Hal tersebut tentu akan semakin meningkatkan keuntungan yang akan diperoleh oleh perusahaan.

a. Kesalahan teknis

Banyak dari konsumen yang belanja *online* mengeluhkan karena kesalahan teknis yang kerap kali dirasakan. Mulai dari pengiriman yang tidak sesuai dengan jadwalnya, sampai transaksi yang sulit. Ini semua sebenarnya kendala kecil, namun jangan pernah diremehkan.

b. Banyak orderan transaksi keteteran

Biasanya orderan akan datang dalam waktu yang bersamaan tanpa bisa kita prediksi. Selain itu, satu orderan bisa mencapai lebih dari sepuluh item, sehingga menyebabkan terhambatnya menyiapkan orderan yang

lain. Karena kita menyiapkan orderan sesuai nomor urut. Ditambah ada beberapa driver yang suka menjadi *provokator driver* lain untuk protes kalau orderannya belum siap.

- c. Koneksi internet lamban  
Penjualan melalui online ini selalu terkendala di koneksi internet. Karena koneksi yang lamban biasanya menyebabkan lambatnya orderan masuk ke sistem McD sehingga proses menyiapkan pesanan pun jadi terhambat.
- d. Rawan penipuan  
Tidak jarang, perusahaan sekelas McD sering menjadi korban penipuan dari para customer nakal. Mereka terkadang suka memesan pesanan, namun saat pesanan sudah siap dan telah dilakukan pengantaran ternyata alamat tersebut tidak ada alias orderan fiktif.

### 3.6.3 Upaya Untuk Mengatasi Kendala Dari Masing-Masing Sistem Penjualan Pada McD Sentul City

Untuk mengatasi upaya dari kendala yang dihadapi masing masing sistem penjualan yang ada di McD Sentul City, sebagai berikut:

#### 1. *Drive Thru*

- a. Sering mengecek kondisi *headset*  
Saat akan digunakan sebaiknya headset diperiksa terlebih dahulu kondisinya, apakah batrainya aman atau lowbat. Selain itu, jika diperlukan kita menukar headset yang dipakai untuk DTOT dengan headset station lain yang kurang menggunakannya. Di bagian DTOT, fokus adalah hal utama yang diperlukan karena selain meng-greet customer kita juga harus mendengarkan apa saja pesanan yang dipesan oleh customer. *Repeat order* adalah salah satu bagian paling penting saat kita berkomdistingtifasi dengan customer.
- b. Mengatur strategi untuk mengatasi kurangnya efisiensi waktu  
Untuk mengatasi kurangnya efisiensi waktu, biasanya McD akan mengatur strategi agar antrian tidak menjadi panjang. Yaitu dengan menerapkan pembayaran secara tandom. Dimana pembayaran akan dilakukan di booth pembayaran untuk 2 antrian mobil dan 2 antrian mobil lagi di booth pengambilan produk. Cara ini cukup efisien dalam mengatasi terbuangnya waktu karena proses pembayaran yang mengalai kendala. Sehingga antrian pun akan lancar tanpa ada antrian yang cukup panjang.
- c. Lebih meningkatkan keakuratan produk  
Sebelum memberikan pesanan kepada *customer*, sebaiknya kita mendouble check kembali pesanan agar tidak terjadi kekurangan produk. Kasus yang selalu terjadi di McD tidak jauh dari kekurangan produk yang diterima oleh customer.

#### 2. Makan di tempat/ *Take away*

- a. Mempercepat service  
McD terkenal akan restaurant cepat saji, dimana hal tersebut yang menjadi nilai plus di mata *customer*. Untuk itu, McD seharusnya lebih mempercepat service nya agar semakin banyak customer yang terlayani sehingga mereka akan merasa puas dan akan kembali lagi untuk memesan di McD.
- b. Memberi batasan waktu untuk makan di tempat  
Mungkin terdengar kurang pantas, namun jika perusahaan menerapkan aturan waktu makan di tempat bisa membuat banyak customer bisa makan di tempat lebih banyak. Selain itu juga karena McD adalah tempat makan,

bukan cafe yang bisa dengan bebas nongkrong tanpa tahu batasan waktu. Banyak *customer* datang jauh-jauh ke McD untuk bisa makan di tempat, selain cepat dalam menyiapkan pesannya McD juga menyediakan arena khusus bagi anak-anak bermain.

c. Lebih aware dengan sekitar

Mungkin membersihkan tempat makan adalah tanggung jawab dari *crew*, namun tidak ada salahnya *customer* juga ikut andil dalam membereskan meja makan bekasnya. Seperti yang dilakukan oleh kompetitor sebelah yaitu mengajak *customer* untuk membereskan tempat duduknya setelah makan. Selain membantu meringankan pekerjaan *crew* yang bertugas, hal tersebut bisa menjadi kebiasaan baik yang akan tercipta kedepannya.

3. *Online*

a. Menyiapkan orderan lebih dulu

Untuk menyiasati agar tidak mengalami orderan yang terteter, mungkin dari *crew* nya sendiri menyiapkan pesanan lebih awal sesuai dengan struk yang keluar lebih dulu dari device aplikasi online.

b. Lebih sering mengecek koneksi internet

Untuk koneksi yang lamban, biasanya itu dari pihak *provider*nya. Cukup sering hal itu terjadi di McD, Biasanya para *crew* akan mencoba nya sendiri dengan mereboot *device* nya, namun jika sudah tidak bisa ditangani langkah selanjutnya membeberitahu manager dan nanti oleh manager akan langsung menelpon pihak MIP untuk mengecek kendalanya apa saja. Jika hal tersebut selalu terulang, biasanya *device* akan diganti kartu sim nya kagar koneksi lebih stabil. Sehingga orderan yang masuk akan langsung masuk ke sistem yang ada di McD.

c. *Double* cek akun pemesan

Sebelum melakukan pengantaran, biasanya *crew* yang bertugas akan menghungi *customernya* terlebih dahulu untuk memastikan apakah alamat, pesanan dan pembayaran sudah benar. Dengan begitu sksn meminimalisir penipuan yang sering terjadi.

## PENUTUP

Berdasarkan penelitian dan pembahasan di dalam Tugas Akhir yang dilakukan pada McD Sentul City, penulis mampu mengambil beberapa kesimpulan diantaranya :

- 1 Sistem informasi akuntansi penjualan pada McD Sentul City sudah sesuai dengan teori pembahasan dimana memiliki beberapa macam prosedur penjualan diantaranya, Makan di tempat/*Take away*, *Drive Thru* dan *Online*.
- 2 Prosedur Sistem Informasi Akuntansi Penjualan juga menggunakan penjualan berbasis web yang sesuai seperti nota/*struk*. Dengan adanya sistem prosedur tersebut meminimalisir adanya kesalahan dalam penyiapan produk, namun masih memiliki kekurangan seperti ketika terjadi eror pada sistem akan menyebabkan tidak keluarnya *struk* orderan sehingga pesanan tidak akan masuk ke KVS kitchen dan runner. Hal tersebut tentu akan membuat *wasting time* dan ketidakpuasan *customer*.
- 3 Sistem pengendalian internal sistem informasi akuntansi penjualan yang berjalan masih kurang baik karena adanya perangkapan fungsi tugas dan penumpukkan *struk* sehingga adanya kemungkinan terjadinya kehilangan data.

Selain itu untuk meningkatkan dan menanggulangi permasalahan yang terjadi pada proses penjualan di McD Sentul City, maka penulis bermaksud memberikan saran-saran sebagai pertimbangan bagi McD Sentul City sebagai berikut :

1. Diadakan evaluasi sistem secara berkala baik dari pihak McD Sentul City maupun dari pihak peneliti, mengingat sistem disini selalu melakukan update dari pusat dan bisa dikembangkan menjadi lebih baik lagi.
2. Melakukan kalibrasi setiap bulan untuk melihat apakah prosedur penjualannya berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga hal yang tidak semestinya tidak akan terjadi.
3. Penerapan sistem akuntansi penjualan pada bagian FCOT yang bertugas melakukan pembayaran juga menyiapkan produk harus dipisahkan. Hal tersebut agar tidak terjadi kesalahan, dengan dipisahkan maka pekerjaan mampu berjalan dengan efektif dan baik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Baridwan, Zaki. (2012). Sistem Akuntansi Keuangan. Edisi Kelima. Yogyakarta BPF.
- Dindayani, N. (2018). *ANALISIS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PENJUALAN TUNAI DALAM MENDUNJANG EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI SISTEM PENGENDALIAN INTERN PADA PT OPTIK TUNGGAL SEMPURNA CABANG MALL RATU INDAH MAKASSAR* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS BOSOWA).
- Djanegara, H. M. S., & Danusaputra, Y. (2007). Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Dalam Efektivitas Pelaksanaan Pengendalian Intern Penjualan Studi kasus pada PT. Astra Internasional. *Jurnal Ilmiah Ranggagading*, 7(2), 74-79.
- Ferdika, M., & Kuswara, H. (2017). Sistem Informasi Penjualan Berbasis Web Pada PT Era Makmur Cahaya Damai Bekasi. *Information System For Educators And Professionals: Journal of Information System*, 1(2), 175-188.
- Fauziah, Fenty. (2020). *Pengantar Dasar Akuntansi Buku 1*. Surakarta : Muhammadiyah University Press.
- Hendari, H., & Karmawan, I. G. M. (2009). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Akuntansi Penjualan. *PEKBIS*, 1(03).
- Iskandar, A., & Rangkuti, A. H. (2008). Perancangan Sistem Informasi Penjualan Tunai pada PT. Klaten Bercahaya. *Jurnal Basis Data, ICT Research Center UNAS*, 3(2), 124-131.
- Kholidah, N. D., & Widyawati, D. (2017). Penerapan sistem informasi akuntansi penjualan dalam upaya meningkatkan pengendalian internal. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 6(9).
- Lathifa, Dina. (2023). *Surat penagihan*. Pertama kali diindeks oleh Google 2023. Di akses pada 17 Mei 2023, dari <https://www.online-pajak.com/tentang-ppn-efaktur/surat-penagihan>
- Lutfi, I. (2017). *PENGARUH CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS CUSTOMER Studi Kasus Pada Restoran Cepat Saji McDonald's Indonesia di Kota Semarang* (Doctoral dissertation, Diponegoro University).
- Muhatmyo, A. (2014). *Sistem Informasi Akuntansi Suatu Pengantar*. Yogyakarta : Deepublish.
- Mulyadi. (2016). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta : Salemba Empat.

- Ningtyas, S. A., Halim, M., & Puspito, A. (2019). Desain Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Tunai Dan Penerimaan Kas (Studi Kasus Pada Ud. Putra Tape 99). *Jurnal RAK (Riset Akuntansi Keuangan)*, 4(1), 75-86.
- Nufus, K. (2018). Analisis sistem informasi akuntansi penjualan. *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, 1(1), 61-70.
- Nugroho, A. (2015). *Pengaruh Reward dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan*. Surabaya: PT Business Training and Empowering Management.
- Pratama, F. A. (2018). Sistem Penjualan Tunai Trade Selling Melalui Metode Perpetual. *Respati*, 13(2).
- Preneur, FnB. (2021). *Kendala makan di tempat vs take away*. Pertama kali diindek oleh Google 12 November 2021. Diakses pada tanggal 20 Mei 2023, dari <https://fnbpreneur.id/dine-in-vs-take-away/>
- RAHMANSYAH, Andi Ilham; DARWIS, Dedi. Sistem Informasi Akuntansi Pengendalian Internal Terhadap Penjualan (Studi Kasus: Cv. Anugrah Ps). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 2020, 1.2: 42-49.
- Repository.bsi.ac.id. pertama kali diindeks oleh Google pada Maret 2018. Diakses pada 9 Juni 2023, dari <https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/231541/File-12-BAB-4.pdf>
- Repository.stiesia.ac.id. pertama kali diindeks oleh Google pada July 2015. *Latar Belakang Penjualan*. Diakses pada 15 Februari 2023, dari <https://repository.stiesia.ac.id/id/eprint/1308/1/BAB%201.pdf>
- Riswaya, A. R. (2013). Sistem Penjualan Tunai Dan Kredit Property Di PT Sanggraha Property. *Jurnal Computech & Bisnis (e-Journal)*, 7(2), 106-116.
- Seinbart, R.M. (2012). *Accounting Information System 12<sup>th</sup> Edition diterjemahkan oleh Kikin Sakinah Nur Safira dan Novita Puspasari*. London: Prentice Hall.
- Seinbart, R.M. (2015). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sumarni, M. d. (2020). *Pengantar Bisnis : Dasar Dasar Ekonomi Perusahaan*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Sutabri, T. (2012). *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta : Andi.
- Viola, M., Ekawati, R. K., & Wijaya, T. (2017). Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Dan Persediaan Pada Pt Xyz. *Jurnal Terapan Teknologi Informasi*, 1(2), 155-164.
- Yos, F. D. (2009). Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Tunai Untuk Meningkatkan Pengendalian Intern Pada PT. Gendish Mitra Kinarya. *Jurnal Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma*, 1(18), 3-4.