

## **MODEL KONSEPTUAL PENGEMBANGAN *ORDER MANAGEMENT SYSTEM* TOKO KUE *ONLINE* MENGGUNAKAN *SOFT SYSTEM METHODOLOGY***

**Charista Widyanti Goutama**

Teknologi Informasi, Universitas Widya Dharma Pontianak

Email: [20430009\\_charista\\_w\\_g@widyadharm.ac.id](mailto:20430009_charista_w_g@widyadharm.ac.id)

**Elsan Juliana Therose**

Teknologi Informasi, Universitas Widya Dharma Pontianak

Email: [20430016\\_elsan\\_j\\_t@widyadharm.ac.id](mailto:20430016_elsan_j_t@widyadharm.ac.id)

**Worldy Leonardo**

Teknologi Informasi, Universitas Widya Dharma Pontianak

Email: [20430064\\_worldy\\_l@widyadharm.ac.id](mailto:20430064_worldy_l@widyadharm.ac.id)

### **ABSTRACT**

*During the Covid-19 pandemic, there has been an increase in the number of online transactions by 26 percent or 3.1 million transactions per day, of course this is good news for the Indonesian economy, although not a few MSMEs (Micro, Small and Medium Enterprises) are selling online have experienced problems while selling online during the pandemic, especially for online shops that are still new to the digital world. One of them is the online cake shop 'Mulo Baker' which has problems in the Order Management section. Based on the facts that Mulo Baker requires an Order Management System that can help overcome the obstacles experienced, the method used in this study is the Soft System Methodology approach, using CATWOE analysis, the resulting modeling is an order management system and data flow diagrams of the order system Mulo Baker shop.*

**Keywords:** *Order Management, Soft System Methodology, CATWOE, Data Flow Diagram*

### **ABSTRAK**

*Selama pandemi Covid-19, telah terjadi peningkatan jumlah transaksi secara daring sebesar 26 persen atau 3,1 juta transaksi per hari, tentu hal ini merupakan kabar baik untuk perekonomian Indonesia, walaupun demikian tidak sedikit pelaku UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah) yang berjualan online mengalami kendala selama berjualan online di masa pandemi terutama bagi toko -toko online yang masih awam di dunia digital. Salah satunya toko kue online 'Mulo Baker' yang memiliki kendala di bagian Order Management. Berdasarkan fakta yang ada Mulo Baker memerlukan Order Management System yang dapat membantu mengatasi kendala yang dialami, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode pendekatan Soft System Methodology, dengan menggunakan analisis CATWOE, pemodelan yang dihasilkan berupa sistem order management dan data flow diagram sistem order toko Mulo Baker.*

**Kata Kunci:** *Order Management, Soft System Methodology, CATWOE, Data Flow Diagram*

## 1. Pendahuluan

Covid-19 telah mengubah banyak hal, tertanggal 2 Maret 2020 pasien Covid-19 terdeteksi di Indonesia, tahun 2020 yang dibuka dengan berbagai harapan akan pemulihan ekonomi global justru menjadi tahun yang sangat tidak mudah bagi berbagai negara di dunia. Setelah diumumkan sebagai pandemi global pada 11 Maret 2020 oleh WHO (*World Of Health*), Covid-19 menjadi ancaman nyata yang tidak hanya mempengaruhi sektor kesehatan, tetapi juga mendisrupsi aspek lainnya seperti sosial, ekonomi, dan keuangan. Berawal dari Tiongkok, virus Covid-19 dengan cepat menyebar ke belahan dunia lain, termasuk Indonesia.

Pada tahun 2021 diharapkan akan terjadi *rebound* dan *recovery*, walaupun ini bukanlah jaminan karena semua negara masih dihadapkan dengan ketidakpastian. Menteri Keuangan Republik Indonesia menyebut langkah pemulihan semua hal bisa dicapai baik dalam penanganan Covid-19 maupun dari sisi kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah, tentu menjadi bekal yang baik untuk terus melakukan perbaikan dan penyempurnaan kebijakan ke depan. Serta ekonomi Indonesia pada semester I sudah masuk di dalam zona tren positif, sudah melewati masa resesi, namun Menkeu (Menteri Keuangan) telah mengingatkan bahwa ini masih sangat ditentukan oleh kemampuan Indonesia dalam mengendalikan Covid-19. Terjadi peningkatan atau penurunan pertumbuhan ekonomi di Indonesia dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah keterlibatan UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah), UMKM merupakan bagian dari perekonomian nasional yang berwawasan kemandirian dan memiliki potensi besar untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan

UUD 1945 pasal 33 ayat 4. UMKM juga memiliki peran yang signifikan terhadap pertumbuhan perekonomian negara Indonesia. Jumlah UMKM saat ini telah mencapai 64,19 juta dengan kontribusi terhadap PDB sebesar 61,97% atau senilai 8.573,89 triliun rupiah. Tingginya jumlah UMKM di Indonesia tidak terlepas dari berbagai tantangan serta kondisi dari pandemi Covid-19. Kementerian Koperasi dan UKM menyatakan bahwa digitalisasi juga menjadi salah satu kunci utama untuk mendorong pemulihan ekonomi. Sejak pandemi Covid-19 di Indonesia, telah terjadi peningkatan jumlah transaksi secara daring yakni sebesar 26 persen atau 3,1 juta transaksi per hari.

Dengan kemajuan teknologi yang terjadi saat ini, mendorong banyak anak – anak muda Indonesia yang tergerak untuk memulai bisnis *online*, salah satunya adalah Mulo Baker yang merupakan salah satu UMKM digital yang berjualan kue secara *online* dengan memanfaatkan sosial media *Instagram* untuk mempromosikan jualannya, dan aplikasi *Whatsapp* untuk berkomunikasi dengan konsumen.

Agar mampu bersaing di era digital tentu faktor internal pada suatu organisasi atau perusahaan merupakan hal penting yang perlu diperhatikan, faktor internal yang di maksud seperti kualitas sumber daya manusia (SDM), pemanfaatan teknologi, dan sistem manajemen. Ketiga faktor internal yang menjadi faktor penting ternyata merupakan kendala yang dialami oleh toko Mulo Baker, melalui observasi dan wawancara yang dilakukan kepada salah satu pemangku kepentingan toko Mulo Baker ditemukan adanya kendala selama berjualan *online*, dan kendala yang dialami adalah di bagian *order management* yang dinilai tidak cukup efektif untuk toko yang bergerak di bidang kuliner,

dikarenakan hal itulah maka akan dilakukan upaya untuk menyelesaikan masalah yang di hadapi Toko Mulo Baker.

Penelitian kepada Toko Mulo Baker dilaksanakan di Toko Mulo Baker yang terletak di Kota Pontianak, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Soft System Methodology*, analisa CATWOE, serta beberapa observasi dan wawancara yang akan dilakukan untuk menghasilkan solusi dalam penyelesaian masalah yang dihadapi Toko Mulo Baker. Hasil yang diperoleh dari penelitian berupa model konseptual dari sistem order dan *data flow diagram* yang akan menggambarkan keterhubungan antar entitas dan aliran data yang berhubungan dengan masing – masing entitas.

## 2. Metode Penelitian

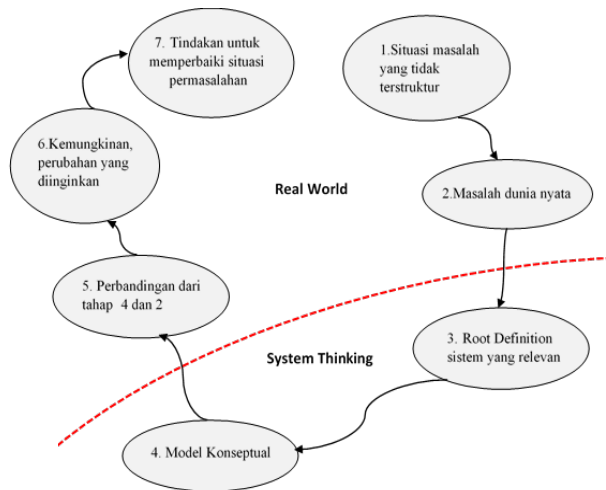
Dalam melakukan penelitian, dibutuhkan metode penelitian yang tepat agar dapat membantu proses pengumpulan informasi dan analisa toko Mulo Baker. *Action Research* di lakukan oleh analis bersama pemangku kepentingan dan saling bekerja sama dalam mencari solusi dalam permasalahan, sehingga diharapkan kendala yang dialami oleh para pemangku kepentingan dapat teratasi. Pada penelitian ini terdapat 3 responden yang terlibat yaitu pemilik Toko Mulo Baker (*Owner*), *Food Checker* dan Admin (*Operator*), *Deliver Cake* (Pengantar Kue), ketiga responden memiliki tugasnya masing – masing. Pendekatan di lakukan kepada pemilik atau *owner* dari Mulo Baker yang memegang peranan penting yaitu membuat kue, *owner* Mulo Baker terdiri dari dua orang, yang masing – masing memiliki tugas nya sendiri, tugas mereka dibagi dua yaitu satu *owner* khusus membuat kue ulang tahun, dan satu *owner* khusus membuat kue tart,

selain itu *owner* Mulo Baker juga bertanggung jawab dalam mengelola sosial media Toko Mulo Baker. Selanjutnya pendekatan akan dilakukan kepada *food checker* yang sekaligus menjadi seorang admin, memiliki peran yaitu mengecek orderan apakah orderan yang diinginkan oleh konsumen tersedia, mencatat pesanan konsumen, menjadwalkan pengantaran kue, hal ini dilakukan secara manual dan belum terkomputerisasi, selanjutnya dilakukan pendekatan kepada *deliver cake* atau pengantar makanan yang memiliki peran sebagai pengantar kue, alamat pengantaran dan waktu pengantaran akan diberikan oleh *food checker* dan admin.

Selain *Soft System Methodology* yang menjadi metode penelitian, juga dilakukan observasi partisipatif, yaitu metode lapangan etnografi yang dilakukan untuk mempelajari budaya dari subjek yang dijadikan sebagai objek observasi (B. Tedlock, 1991, 2000), observasi ini dilakukan untuk mempelajari bagaimana Toko Mulo Baker menjalankan usahanya. Observasi *overt* juga dilakukan karena dianggap tepat untuk dilakukan, agar analis dan para pemangku kepentingan dapat mengembangkan sistem yang sesuai dengan keinginan serta kebutuhan dari para pemangku kepentingan, pada pelaksanaan observasi *overt* ini para pemangku kepentingan di observasi, dan analis mengamati agar dapat memahami dan mengerti bagaimana sistem kerja di Toko Mulo Baker, dan sebagai subjek observasi, para pemangku kepentingan juga menyadari bahwa mereka adalah subjek observasi, sebagai observer, observasi partisipatif, dilakukan dengan analis ikut melibatkan diri secara intensif kepada subjek, hal ini dilakukan agar analis semakin memahami dan dapat mengetahui

dengan baik apa saja kendala - kendala yang dialami oleh para pemangku kepentingan, setelah pengumpulan informasi dan observasi dilakukan selanjutnya analisis dapat melakukan inferensi, inferensi didapatkan dari fakta – fakta yang sudah terkumpul, dan hasil dari inferensi dapat digunakan untuk pembuatan tahapan SSM (*Soft System Management*) selanjutnya.

Pada penggunaan metode *Soft System Management* secara umum terdapat tujuh tahapan seperti yang ada pada gambar di bawah ini (S Burge, 2015)



Gambar 1. Tahapan SSM

Ketujuh tahapan pada SSM akan dijelaskan sesuai penelitian yang telah dilaksanakan :

1. Deskripsi dari situasi permasalahan
 

Pada tahapan ini, masalah dalam suatu organisasi atau perusahaan akan dideskripsikan dengan cara studi pengenalan masalah untuk menghasilkan ekspresi masalah. ekspresi masalah ini meliputi pengumpulan data dan informasi yang selanjutnya akan disajikan dalam bentuk *rich-picture*.
2. Permasalahan diungkapkan
 

Permasalahan diungkapkan

dalam bentuk *rich picture* kemudian memasuki tahapan *system thinking*. Pada tahapan *system thinking*, makna dari nilai di *rich picture* dijelaskan untuk dibuat *Root Definitions* (RD). Pada *root definitions* akan dijelaskan mengenai proses transformasi untuk mencapai tujuan.

3. *Root Definition System* yang relevan
 

Membangun *Root Definition* harus berkaitan dengan situasi permasalahan yang sedang terjadi. Analisis terhadap *Root Definition* dilakukan dengan menggunakan

CATWOE	Definisi
Customer	Pihak-pihak yang terpengaruh dengan masalah yang ada.
Actors	Pihak yang memiliki peran dalam implementasi solusi
Transformation	Perubahan yang akan dicapai
Worldview	Pandangan umum yang memberikan statement mengapa transformasi tersebut perlu dilakukan
Owners	Pihak yang mengontrol sistem
Environment	Kendala dan keterbatasan yang akan mempengaruhi sistem

identifikasi CATWOE. *Root definition* yang dibuat dengan CATWOE kemudian akan dikembangkan menjadi model konseptual.

Tabel 1. Identifikasi CATWOE

4. Mengembangkan model konseptual
 

Dalam mengembangkan model konseptual harus dikembangkan berdasarkan tahap ketiga yaitu *Root Definition*. *Root Definition* yang

digunakan dalam pengembangan model konseptual tentunya merupakan hasil dari kesepakatan antara para pemangku kepentingan dan para analis.

5. Membandingkan model konseptual dengan kenyataan di dunia nyata

Membandingkan antara model konseptual dengan dunia nyata dan situasi yang terjadi pada tahapan kedua, setelah membandingkan antara model konseptual dengan dunia nyata, para analis akan menyimpulkan apakah hasil dari perbandingan kedua tahapan tersebut sudah sesuai dengan realita atau mungkin masih jauh dari realita. Jika realita nya dimungkinkan atau bisa untuk diimplementasikan maka tahapan selanjutnya dapat dilakukan yaitu mengembangkan intervensi dengan melakukan perubahan yang diinginkan.

6. Menetapkan perubahan yang diinginkan

Dalam menetapkan perubahan yang diinginkan perlu diketahui bahwa perubahan bukan hanya berdasarkan keinginan melainkan juga harus dilihat kelayakannya, perlu dipahami juga apakah perubahan yang diinginkan masuk akal dan dapat diwujudkan. Perubahan yang terjadi biasanya berupa perubahan pada sistem, yang awalnya masih menggunakan sistem manual, dan ingin mengubah sistemnya menjadi sistem yang terkomputerisasi. Model dari hasil perubahan ini nantinya akan digunakan dan menjadi rekomendasi sebagai model strategi intervensi yang akan digunakan sebagai solusi untuk memperbaiki permasalahan yang terjadi.

7. Tindakan untuk memperbaiki permasalahan

Pada tahapan ini model strategi akan diimplementasikan untuk memperbaiki masalah order management yang terjadi pada Toko Mulo Baker, tentunya model strategi yang dipilih telah sesuai dengan keinginan dari para pemangku kepentingan, masuk akal untuk diimplementasikan, dan tentunya dapat menjadi solusi terbaik untuk memperbaiki permasalahan.

Observasi partisipatif dan observasi overt yang dilakukan menghasilkan informasi dan fakta – fakta yang penting dan menjadi penunjang dalam pengembangan sistem order management, tim analis sebagai observer akan mengamati setiap perilaku, cara kerja sistem pada toko tersebut, pengamatan ini cukup penting agar dapat disesuaikan dengan fakta – fakta yang telah dikumpulkan. Tim analis dan para pemangku kepentingan saling bekerja sama, mencari masalah – masalah yang ada, mendiskusikan apa saja yang menjadi kendala, dan karena para pemangku kepentingan mengetahui bahwa mereka merupakan subjek observasi, semua hasil observasi menjadi lebih baik, karena tidak ada hal yang ditutup – tutupi, bahkan para tim analis juga ikut langsung berpartisipasi dalam aktivitas yang dilakukan Toko Mulo Baker, sehingga para analis dapat mengumpulkan fakta – fakta langsung dari lapangan, hal ini merupakan salah satu hal penting dalam suatu penelitian, karena sebagai analis sekaligus observer dapat ikut merasakan apa yang dirasakan oleh para pemangku kepentingan, apa saja yang menjadi

kendala, dan tentunya dengan begitu saat melakukan diskusi dalam mencari solusi permasalahan, kesalahpahaman dan ketidaktahuan dapat diminimalisir.

Selain melakukan observasi, hal penting lainnya yang dilakukan adalah melakukan penelitian dengan *Focus Group Discussion* atau FGD. FGD digunakan sebagai cara lain untuk mengumpulkan informasi, namun informasi yang lebih ke informasi berdasarkan opini, ide ataupun konsep dari golongan tertentu. Pada penggunaan FGD para analis mengajukan beberapa pertanyaan kepada para pemangku kepentingan, namun hal ini dilakukan secara terpisah antara satu pemangku kepentingan dengan pemangku kepentingan lainnya. Pertanyaan yang diajukan oleh analis tentunya telah disesuaikan dengan para pemangku kepentingan, wawancara pertama dilakukan oleh analis dengan mengajukan pertanyaan kepada pemilik Toko Mulo Baker yang terdiri dari 2 orang, Selanjutnya analis juga mengajukan pertanyaan untuk *food checker* atau admin Toko Mulo Baker yang terdiri dari satu orang, serta *deliver cake* atau pengantar kue yang menjadi responden yang terdiri dari 2 orang.

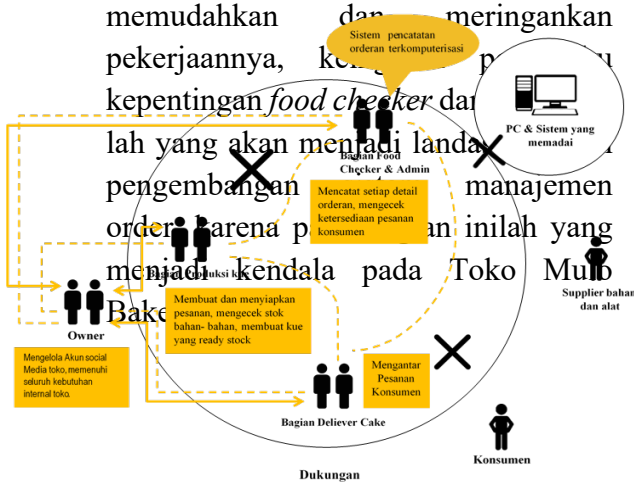
### 3. Pembahasan

Pengenalan masalah dari Toko Mulo Baker diperoleh dari metode observasi dan FGD (*Focus Group Discussion*) yang telah dilakukan oleh analis. Pada metode observasi ini analis mengamati bagaimana cara kerja sistem pada toko ini, pada metode ini selain mengamati analis juga ikut berpartisipasi dalam kegiatan observasi dengan tujuan agar analis lebih memahami

situasi yang sedang terjadi, analis juga mengamati apa saja fasilitas yang tersedia di toko tersebut, fasilitas terkait sistem yang sedang dioperasikan saat ini oleh Toko Mulo Baker, selain observasi analis juga melakukan FGD, pada metode FGD ini analis melibatkan 3 responden yaitu *owner* atau pemilik toko, *food checker* yang sekaligus menjadi admin toko, dan *cake deliver*, wawancara dilakukan oleh analis untuk mengumpulkan informasi yang lebih jelas dan informasi yang lebih bersifat opini dari masing – masing responden. Pada wawancara yang dilakukan oleh analis kepada responden diperoleh lah informasi terkait apa saja yang menjadi kendala bagi masing – masing responden, keinginan dari masing- masing responden, tugas – tugas dari responden, dan hubungan antar responden.

Dari hasil observasi yang dilakukan, didapatkanlah hasil bahwa situasi pada Toko Mulo Baker cukup kondusif, pada bagian produksi kue situasi nya cukup kondusif dan terstruktur. Pada bagian produksi dikelola oleh *owner* atau pemilik toko, kemudian bagian produksi kue akan menerima detail pesanan kue dari *food checker* dan admin, namun sebelum pesanan konsumen diterima oleh admin dan *food checker*, *food checker* akan bertanya kepada bagian produksi kue mengenai ketersediaan kue yang akan di pesan. Setelah konsumen telah menyetujui maka bagian produksi akan menyiapkan pesanan sesuai tanggal pengambilan kue yang telah ditentukan oleh konsumen, pihak *deliver cake* juga akan dikonfirmasi jadwal pengantaran kue oleh bagian *food checker* dan admin. Situasi pada Toko Mulo Baker yang kurang kondusif terdapat pada bagian *food checker* dan

admin, dikarenakan sistem yang masih manual dan belum terkomputerisasi, pada bagian ini, pelaku mengaku cukup kesulitan dalam menangani konsumen, mencatat jadwal – jadwal pemesanan dan detail pesanan, selain itu pelaku juga mengatakan bahwa ia cukup kewalahan dalam mencatat seluruh penjualan, fakta yang diungkapkan oleh pemangku kepentingan pada bagian *food checker* dan admin, diperoleh oleh analis pada saat melakukan metode FGD, dimana analis mewawancarai para pemangku kepentingan di setiap bagian yang ada di toko Mulo Baker yang masih saling berhubungan dalam pengembangan sistem order. Harapan yang diinginkan oleh pemangku kepentingan *food checker* dan admin lah adalah memiliki sistem yang terkomputerisasi yang dapat memudahkan dan meringankan pekerjaannya, ke



Gambar 2. Rich Picture

Pada gambar 2 dapat dilihat gambaran sistem di toko Mulo Baker, dan masing – masing fokus para pemangku kepentingan. Pada Rich Pictures di gambar 2 dapat dilihat terdapat simbol X yang menandakan terjadi kendala pada bagian tersebut. Pada gambar 2 dapat dilihat bahwa terdapat beberapa bagian, terdapat bagian produksi kue, bagian *food checker* dan admin serta bagian *deliver cake*, pada bagian produksi kue, dijalankan oleh *owner* atau pemilik toko, karena tugas *owner* pada Toko Mulo Baker selain mengelola sosial media Mulo Baker, juga bertanggung jawab dalam membuat dan menyiapkan pesanan konsumen.

*Owner* pada Toko Mulo Baker terdiri dari dua orang yang memiliki tanggung jawabnya masing – masing dalam menyiapkan pesanan konsumen, selain itu pada bagian *food checker* dan admin, di jalankan oleh satu orang, yang memiliki tanggung jawab dalam menangani pesanan dari konsumen, mencatat seluruh detail pesanan, serta mengonfirmasikan ketersediaan pesanan konsumen kepada konsumen, pada bagian *deliver cake*, di kelola oleh dua orang, karena dalam pengantaran kue tidak dapat dilakukan oleh satu orang saja.

Hal ini dilakukan untuk meminimalisir terjadinya kerusakan dalam perjalanan menuju ke tempat konsumen, untuk jadwal pengiriman akan dikonfirmasi oleh admin dan *food*

Tabel 2. Rich Picture Toko Online Mulo Baker

Simbol	Keterangan
	Menunjukkan arah pelaku yang saling bertukar informasi
	Menunjukkan arah pelaku yang saling
	Menggambarkan fokus utama pelaku
	Menggambarkan kebutuhan pelaku yang

*checker*, setelah pesanan telah disiapkan oleh bagian produksi. Maka akan dikonfirmasi kepada admin dan *food checker*, kemudian pesanan baru akan dikirimkan oleh *delivery cake* sesuai dengan waktu dan alamat yang ditentukan oleh konsumen. Walau tugas masing – masing dari para pemangku kepentingan sudah terlihat terstruktur, namun masalah *order management* yang menjadi masalah pada toko ini, hal ini sudah terlihat sejak analisis melakukan observasi, dimana tugas dari admin dan *food checker* cukup berat untuk dilakukan oleh satu orang dengan sistem yang manual, terjadinya kesalahan dalam pengantaran kue kepada konsumen beberapa kali terjadi, hal ini dikarenakan admin dan *food checker* yang tidak teliti dan salah dalam memberi informasi alamat serta kue yang dipesan konsumen, *food checker* juga merasa kesulitan jika harus terus bertanya kepada bagian produksi kue tentang informasi ketersediaan kue pada hari yang sama, kendala – kendala seperti

CATWOE	Definisi
Customers	Para konsumen Mulo Baker
Actors	Konsumen, pihak <i>food checker</i> atau admin, pihak produksi kue, owner Mulo Baker, pihak <i>deliver cake</i> , pihak <i>supplier</i>
Transformation	Sistem pengorderan yang lebih terkomputerisasi dan efisien
Worldview	Adanya masalah pengorderan yang membuat hubungan konsumen dengan pihak toko menjadi tidak baik
Owners	Pemilik Mulo Baker
Environment	Kurangnya komunikasi dan konfirmasi ulang

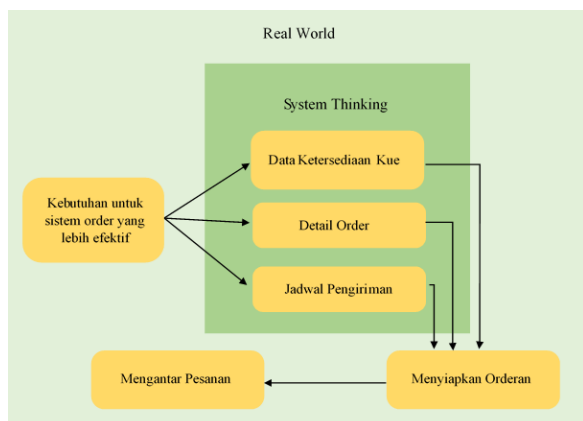
ini tentu menghambat dan merugikan toko.

## 1.1 Analisis CATWOE

Pada gambar 2 terdapat enam pihak yang akan mempengaruhi atau terpengaruh dengan sistem yang akan dibangun. Analisis dilakukan dengan memperhatikan metode CATWOE yaitu *customer, actors, transformation, worldview, owners, dan environment*. Dapat dilihat bahwa masalah yang hadir ada pada bagian sistem pengorderan kue yang dilakukan secara manual sehingga masih membingungkan beberapa pihak khususnya *food checker* dan admin sehingga hal ini berdampak pada konsumen nantinya. Berdasarkan Gambar 2, dapat dilihat bahwa pihak *food checker* dan admin, pihak produksi kue, serta pihak *deliver cake* saling bertukar informasi kepada pemilik Mulo Baker ini. Setiap bagian memiliki peran masing-masing dan bekerja sesuai bidangnya. Dengan analisis CATWOE, dapat dipetakan perjalanan sistem pemesanan kue di Mulo Baker. Dimulai dari konsumen yang melakukan order ke pihak *food checker* dan admin, kemudian *food checker* akan melakukan konfirmasi kepada pihak produksi kue mengenai ketersediaan kue atau pun detail mengenai kue dengan desain kustom yang diinginkan konsumen. Selanjutnya *food checker* mencatat pesanan konsumen ketika sudah melakukan konfirmasi ulang dan pihak produksi akan membuat kue sesuai tenggat waktunya. Kue yang sudah siap akan diantarkan oleh pihak *deliver cake* kepada konsumen. Selain itu, pihak produksi kue juga bertanggung jawab untuk mengecek ketersediaan bahan baku. Seluruh proses ini diketahui secara langsung maupun tidak langsung oleh pemilik toko.



## 1.2 Model konseptual



Gambar 3. Model Konseptual sistem order di toko Mulo Baker

Model konseptual merupakan diagram aktivitas yang dibuat berdasarkan *Root Definition* yang telah disepakati oleh para pemangku kepentingan beserta analisis,

model konseptual yang dibuat merupakan gambaran bagaimana sistem baru dijalankan, perlu diketahui bahwa model konseptual yang telah dibuat bukanlah hasil akhir, melainkan merupakan awal dari diskusi antara analis dengan pemangku kepentingan.

Model konseptual yang terdapat pada Gambar 3, merupakan gambaran cara kerja sistem order yang baru untuk toko Mulo Baker. Setelah model konseptual telah selesai, maka akan dilanjutkan pada tahap selanjutnya yakni tahap kelima, dimana pada tahap kelima merupakan tahap model konseptual akan dibandingkan dengan dunia nyata atau *real world*. Perbandingan ini perlu dilakukan agar analis dan pemangku kepentingan dapat memutuskan serta berdiskusi mengenai kekurangan dari sistem, dan kebutuhan yang akan terlebih dahulu diwujudkan, perbandingan yang dilakukan dapat dilihat pada Tabel 4.

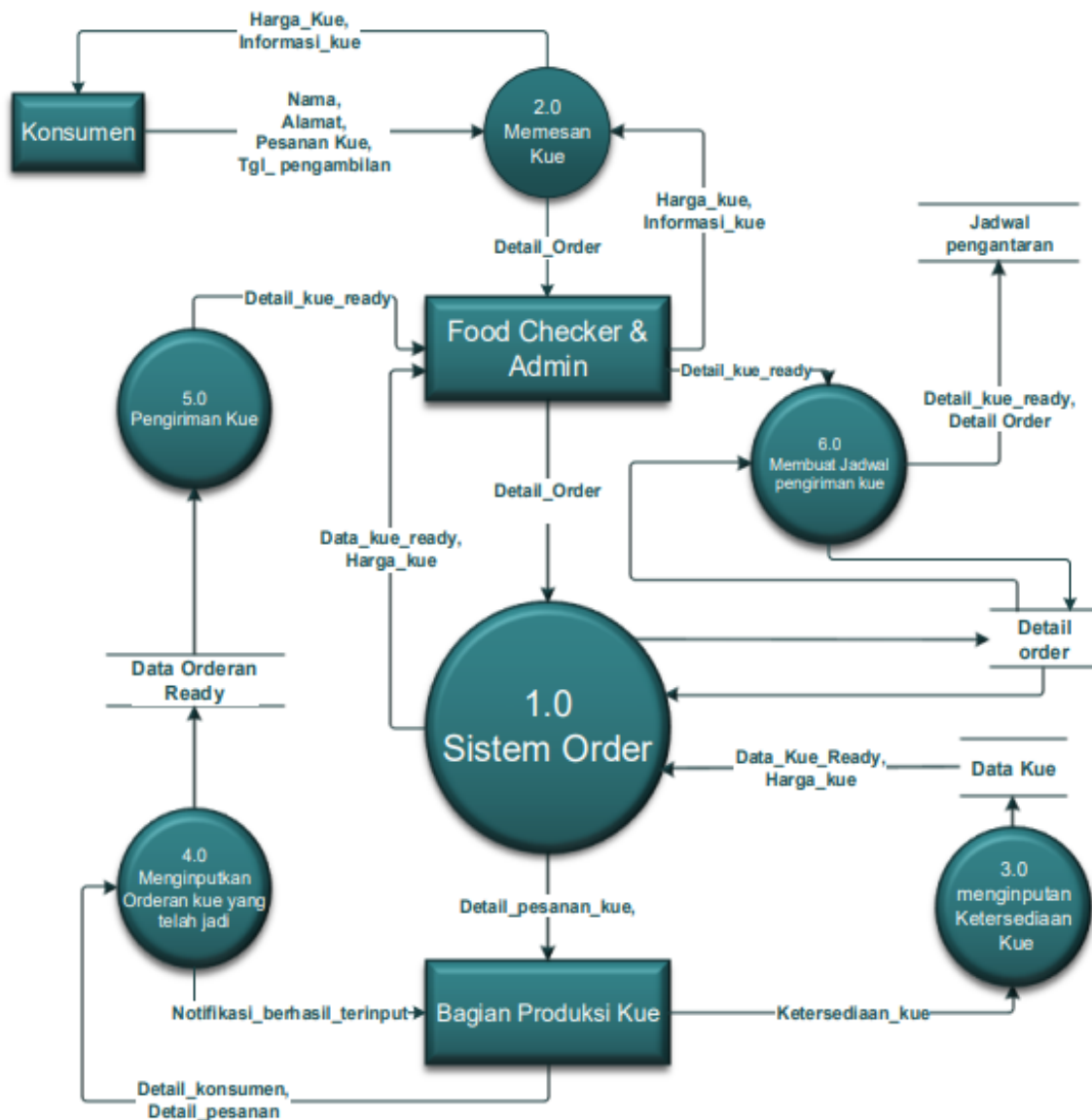
Tabel 4. Perbandingan antara Model konseptual dengan realita sistem order

Model Konseptual	Realita
1. Kebutuhan untuk system order yang lebih efektif <ul style="list-style-type: none"> <li>• Data Ketersediaan Kue</li> <li>• Detail Order</li> <li>• Jadwal Pengiriman</li> </ul>	Informasi ketersediaan kue, dapat diperoleh dengan bertanya ke bagian produksi kue. Informasi detail order, di dapatkan dari Whatsapp, karena Whatsapp merupakan salah satu media yang digunakan untuk berkomunikasi dengan konsumen, detail order akan di catat pada buku order secara manual. Informasi jadwal pengiriman, di dapatkan dari detail order yang telah di catat, dan akan di buatkan jadwal pengantaran kue sesuai waktu dan tempat yang telah di tetapkan.
2. Menyiapkan Pesanan	Menyiapkan pesanan kue merupakan tanggung jawab bagian produksi kue. Kue-kue yang telah jadi dapat segera di antarkan oleh Delievery Cake. Ada pula kue – kue yang memang di buat untuk konsumen yang membeli untuk waktu same day order.
3. Mengantar Pesanan	Jadwal pengantaran akan di berikan oleh <i>food checker</i> dan admin, jika di hari tertentu ada pesanan kue yang harus di antar, jadwal pengiriman yang di catat secara manual jarang di berikan kepada delievery cak53 sehingga delievery cake akan selalu bersiap kapanpun.

### 3.3 Data flow diagram order system toko mulo baker

Data Flow Diagram (DFD) adalah metode analisis dan desain terstruktur. Data Flow Diagram merupakan alat visual untuk menggambarkan model logika dan mengekspresikan transformasi data dalam sebuah sistem (Li, Q., & Chen, Y. L, 2009).

DFD ini dibuat untuk menggambarkan hubungan antar entitas pada toko Mulo Baker, menggambarkan proses serta cara kerja sistem pada toko Mulo Baker serta aliran data pada sistem yang lebih jelas.





Sistem yang telah dibuat akan membantu para pemangku kepentingan terutama membantu pada bagian *food checker* dan admin, hal ini telah disepakati oleh para pemangku kepentingan, karena memang sejak awal yang menjadi kendala adalah sistem order manajemen. Dapat dilihat pada Gambar 4, dengan sistem yang terkomputerisasi maka diperoleh solusi bagi permasalahan yang dihadapi oleh Toko Mulo Baker.

Berikut merupakan perubahan – perubahan yang terjadi jika Toko Mulo Baker menetapkan sistem yang terkomputerisasi seperti pada Gambar 4 :

1. *Food checker* dan admin tidak perlu melakukan pencatatan pesanan secara manual, melainkan hanya perlu menginputkan detail pesanan ke sistem, berupa nama konsumen, alamat pengiriman, detail pesanan kue, serta total harga.
2. *Food checker* dan admin, dapat mengecek ketersediaan kue pada data store “Data Kue”.
3. Bagian produksi kue, dapat menginputkan data ketersediaan kue yang ready pada data store “Data Kue”.
4. Bagian produksi kue, dapat menginputkan pesanan kue konsumen yang telah jadi, dan akan disimpan ke data store “Data Orderan Ready”
5. *Food checker* dan admin, dapat mengakses data store “Data Orderan Ready” untuk mengetahui orderan konsumen yang telah siap di antar

*Food checker* dapat membuat dan mencetak jadwal pengiriman berdasarkan data store “Jadwal Pengiriman”

#### 4. Kesimpulan

Penelitian yang dilakukan terhadap Toko Mulo Baker bertujuan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh Toko Mulo Baker, masalah utama yang

dihadapi oleh Toko Mulo Baker adalah masalah manajemen order, dalam menyelesaikan permasalahan, analis melakukan penelitian terhadap Toko Mulo Baker, tentunya dengan izin yang telah diberikan oleh pemilik Mulo Baker, penelitian dilakukan menggunakan metode *Soft System Methodology*, analis juga melakukan observasi – observasi seperti observasi partisipatif, dan observasi *overt*, serta *Focus Group Discussion*, yang dilakukan dengan mewawancarai tiga orang responden yang merupakan pemangku kepentingan di Toko Mulo Baker. Dari hasil penelitian pada Toko Mulo Baker diperoleh lah model konseptual dari sistem serta *Data Flow Diagram* yang merupakan representasi grafis dari sistem yang telah dibuat oleh analis untuk Toko Mulo Baker.

Sistem yang dibuat telah disesuaikan dengan kebutuhan dan tentunya untuk mengatasi permasalahan yang dialami. Perlu diketahui bahwa pihak dari Mulo Baker tidak merasa kesulitan jika harus berkomunikasi dengan konsumen melalui aplikasi *Whatsapp*, hal ini telah di pertimbangkan agar tidak terjadi *miss communication* dalam penyampaian informasi kepada konsumen, serta detail-detail kue, dikarenakan itulah sistem yang dikembangkan memang lebih berfokus di bagian internal, bagaimana *food checker* dapat memperoleh informasi mengenai detail kue, harga kue, ketersediaan kue tanpa harus bertanya kepada bagian produksi, karena *food checker* serta bagian produksi kue akan merasa kesulitan jika harus terus berkomunikasi setiap ada konsumen yang bertanya mengenai hal itu, dengan begitu sistem yang dikembangkan memiliki fitur dimana *food checker* dapat memperoleh informasi tersebut, dan

informasi tersebut di upload oleh bagian produksi ke sistem, dengan begitu *food checker* dapat lebih cepat merespon konsumen tanpa perlu lagi menunggu informasi dari bagian produksi secara manual, karena bagian produksi kue telah mengupload mengenai ketersediaan kue setiap harinya, selain ketersediaan kue, harga kue juga telah ada di sistem dan dapat diakses langsung oleh *food checker*. Selain itu sistem yang di kembangkan juga dapat memudahkan bagian produksi untuk menginformasikan bahwa kue pesanan konsumen telah jadi, dengan menginputkan informasi tersebut ke sistem yang nanti dapat di cek oleh *food checker* sehingga *food checker* dapat membuat jadwal pengantaran kue, dan pengantar kue dapat segera mengantarkan pesanan konsumen sesuai dengan waktu dan alamat yang telah ditentukan. Jika Mulo Baker menerapkan sistem yang terkomputerisasi seperti yang telah di kembangkan maka sistem dapat membantu menyelesaikan permasalahan yang ada.

## Daftar Pustaka

- Hitchins, D. K. (2007). Overview of the Systems Methodology. *Systems Engineering*, 161–183. <https://doi.org/10.1002/9780470518762.ch6>
- Junaedi, D., & Salistia, F. (2020). Dampak Pandemi COVID-19 Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Negara-Negara Terdampak. In *Simposium Nasional Keuangan Negara* (pp. 995–1115).
- Tedlock, B. (2005). The observation of participation and the emergence of public ethnography. *The Sage handbook of qualitative research. The SAGE Handbook of Qualitative*

*Research*, 467–481.

Li, Q., & Chen, Y. L. (2009).

Data flow diagram. In *Modeling and Analysis of Enterprise and Information Systems* (pp. 85-97).

Humas Kementerian Koperasi dan UKM, 2022.

Siaran Press, Target Pemerintah 30 Juta UMKM Masuk Ekosistem Digital pada Tahun 2024, Jakarta.