

Sistem Informasi Manajemen Pada PT Rekso Nasional Food (McDonald's Indonesia)

Agung Wijoyo^{1*}, Mahendra Aldi Saputra², Devid Syahputra³, Ryan Heryansyah⁴, Muhamad Rafly Alfifauzan⁵

^{1,2,3,4,5}Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen, Universitas Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Indonesia

Email: ^{1*}dosen01671@unpam.ac.id, ²mahendraaldi2304@gmail.com, ³devidsyahputra946@gmail.com,

⁴ryanheryansyah15@gmail.com, ⁵mraflyalfifauzan@gmail.com

(* : coresponding author)

Abstrak - Sistem informasi manajemen membantu perusahaan dalam mengembangkan strategi bisnis, mengoptimalkan proses bisnis, dan memfasilitasi pengambilan keputusan yang efektif, semua ini berkontribusi pada kesuksesan perusahaan. Banyak perusahaan, termasuk pemimpin industri makanan cepat saji seperti McDonald's. Penelitian ini merupakan penelitian berupa studi kasus yang dilakukan pada Perusahaan McDonald, dengan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data diantaranya yaitu, menggunakan data sekunder yang diperoleh melalui internet, lalu melalui observasi langsung dan wawancara kepada staf dan pegawai McDonald's. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi yang diterapkan McDonalds mencakup *Operating Support System (OSS)* dan *Managing Support System (MSS)* telah di setting sesuai dengan visi perusahaan yaitu memuaskan pelanggan. Sehingga setiap peningkatan penjualan, peningkatan outlet, kendala-kendala operasional tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan McDonalds.

Kata Kunci: Sistem Informasi Manajemen; McDonald; *Operating Support System*; *Managing Suport System*

Abstract - *Management information systems help companies develop business strategies, optimize business processes, and facilitate effective decision making, all of which contribute to a company's success. Many companies, including fast food industry leaders such as McDonald's. This research is research in the form of a case study conducted at the McDonald's Company, using several data collection techniques including, using secondary data obtained via the internet, then through direct observation and interviews with McDonald's staff and employees. The research results show that the information system implemented by McDonald's includes the Operating Support System (OSS) and Managing Support System (MSS) which have been set in accordance with the company's vision, namely satisfying customers. So that any increase in sales, increase in outlets, operational problems do not affect the quality of McDonald's service.*

Keywords: *Management Information Systems; McDonald's; Operating Support System; Managing Support System*

1. PENDAHULUAN

Dalam era yang semakin berkembang dengan persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan membutuhkan fasilitas yang mendukung kelangsungan operasi mereka. Salah satu fasilitas yang dapat membantu meningkatkan kinerja perusahaan dan mencapai tujuannya adalah sistem informasi. Menurut Wijoyo (2021) Sistem informasi manajemen membantu perusahaan dalam mengembangkan strategi bisnis, mengoptimalkan proses bisnis, dan memfasilitasi pengambilan keputusan yang efektif, semua ini berkontribusi pada kesuksesan perusahaan. Banyak perusahaan, termasuk pemimpin industri makanan cepat saji seperti McDonald's, menerapkan sistem informasi manajemen. (Indah Nurhafida & Sembiring, 2021) Model sistem informasi yang digunakan oleh McDonald's menunjukkan bagaimana komponen dan aktivitas dalam sistem ini saling terkait, dengan kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan yang dinamis.

Perkembangan teknologi yang cepat dan perubahan yang terus berlangsung dalam dunia teknologi merupakan pendorong bagi perusahaan untuk secara terus-menerus memperbarui sistem informasi manajemennya. Hal ini menjadi strategi penting dalam menghadapi persaingan bisnis. Menurut Gede Endra Bratha (2022) Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah rangkaian subsistem informasi yang terintegrasi dan terkoordinasi dengan baik, yang secara logis mengubah data menjadi informasi melalui berbagai metode untuk meningkatkan produktivitas sesuai dengan preferensi dan kebutuhan manajer berdasarkan standar kualitas yang telah ditetapkan. Kegiatan inti dari semua

sistem informasi adalah mengambil data sebagai input, kemudian mengolahnya melalui proses perhitungan, penggabungan data, pembaruan, dan sebagainya, akhirnya menghasilkan informasi sebagai output.

Sistem Informasi Manajemen (SIM) secara khusus memiliki kemampuan teknis yang telah dirancang sesuai dengan kebutuhan dan tujuannya. Dalam kata lain, SIM adalah suatu sistem berbasis komputer yang memberikan informasi kepada sejumlah pemakai yang memiliki kebutuhan serupa. Biasanya, para pemakai ini tergabung dalam suatu entitas organisasi formal seperti perusahaan atau unit bisnis yang lebih kecil di dalamnya. (Eliya Berliana¹, Nadila Nurhalizah², Ningsih Wahyuni³ & Tertiavini⁵, 2021) SIM yang efektif tidak hanya berfungsi sebagai alat penyimpanan data elektronik, melainkan juga mampu mendukung analisis yang diperlukan oleh manajemen. Hal ini karena SIM dapat memberikan laporan secara cepat dan dapat diakses setiap saat, yang pada gilirannya membantu pengambilan keputusan yang lebih cepat dan lebih akurat mengenai perubahan pasar yang terjadi.

SIM memungkinkan perusahaan untuk memiliki sistem yang beroperasi dengan cepat dan akurat, yang pada akhirnya meningkatkan produktivitas kerja. (Agusti, 2021) Pengembangan SIM yang canggih dan berbasis komputer memerlukan tim yang memiliki tingkat keahlian yang tinggi dan pengalaman yang luas, serta harus melibatkan partisipasi dari manajer-manajer dalam organisasi. SIM sering digambarkan sebagai sebuah piramida di mana lapisan dasarnya mencakup informasi, data transaksi, status, dan komponen serupa (Eriana & Farizy, 2021). Lapisan di atasnya terdiri dari berbagai sumber informasi yang mendukung operasi manajemen sehari-hari.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan studi kasus, yang akan fokus pada McDonald's sebagai satu entitas bisnis. Studi kasus akan memungkinkan peneliti untuk mendalam memahami penggunaan sistem informasi manajemen dalam situasi nyata.

2.2. Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data, Teknik pengumpulan data yang digunakan dapat memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data baik data yang berasal dari objek penelitian maupun dari sumber lain. Data yang dikumpulkan harus benar-benar valid, sehingga informasi yang dihasilkan dapat dipercaya akurasinya, sehingga berdasarkan hal tersebut data menjadi komponen yang sangat penting dalam penelitian yang dilakukan. Berikut merupakan beberapa jenis data yang digunakan dalam penelitian ini:

a. Data Sekunder

Data sekunder berasal dari media yang tidak diperoleh langsung dari responden atau melalui perantara orang lain. Penggunaan data sekunder digunakan untuk memperkuat penulisan serta sebagai pelengkap informasi yang relevan. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan buku, jurnal, publikasi, serta website.

b. Observasi

Observasi langsung digunakan dalam teknik pengambilan data dengan cara mengunjungi beberapa restoran McDonald's untuk mengamati bagaimana sistem informasi manajemen digunakan dalam operasional sehari-hari. Selain itu, dalam melakukan observasi peneliti juga mencatat bagaimana data dan informasi diproses, disimpan, dan digunakan dalam pengambilan keputusan.

c. Wawancara

Proses wawancara untuk tujuan pengumpulan data dilakukan dengan beberapa tahap, diantaranya yaitu dengan mengidentifikasi pihak-pihak yang relevan di McDonald's, seperti manajer tingkat atas, manajer operasional, dan staf TI, selanjutnya yaitu membuat daftar pertanyaan terstruktur yang berkaitan dengan penggunaan, manfaat, dan tantangan sistem informasi

manajemen. Tahap terakhir yaitu melakukan wawancara dengan para responden dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan.

3. ANALISA DAN PEMBAHASAN

3.1 Penerapan Sistem Informasi Manajemen pada Perusahaan McDonald's

Seiring berkembangnya zaman, begitu banyak muncul perusahaan – perusahaan yang menawarkan produk dan jasa bagi konsumen, akan tetapi dengan begitu banyaknya perusahaan ini membuat kompetisi di industri ini juga semakin ketat. Sebuah perusahaan membutuhkan hal-hal tambahan lain berguna untuk menunjang kinerja produktivitas perusahaannya. Sistem informasi dianggap suatu hal yang menempati posisi terpenting sebagai faktor penunjang atau pendukung produktivitas dan efisiensi perusahaan guna meningkatkan competitive advantages berdasarkan competitive priorities seperti quality, cost, delivery, dan flexibility. (Rachmadi P. et al., 2017) Dengan adanya sistem informasi manajemen ini, sebuah perusahaan mengharapkan suatu sistem yang dapat bekerja secara akurat dan cepat sehingga produktivitas kinerja di perusahaan lebih meningkat. Sistem informasi merupakan ilmu yang sangat luas jangkauannya sehingga mampu meningkatkan kinerja di bagian operasi, sdm, pemasaran dan keuangan. Salah satu contoh perusahaan yang menerapkan sistem informasi manajemen adalah perusahaan makanan cepat saji yang sudah memiliki gerai dimana mana yaitu McDonalds.

McDonalds merupakan perusahaan yang bergerak di bidang waralaba makanan internasional. Perusahaan ini menjadi perusahaan makanan cepat saji terbesar di dunia. McDonalds hadir di Indonesia untuk pertama kalinya pada tahun 1991 di Sarinah, Jakarta. Saat ini, McDonalds sudah dapat ditemui mudah di kota-kota besar di seluruh Indonesia. McDonalds menawarkan fasilitas yang lengkap baik dari pelayanan maupun produk yang dijual. (Anista&Edy, 2019) Fasilitas pelayanan yang paling utama yaitu sistem order atau pesan makanan melalui hotline khusus dan akan diantar ke rumah. Untuk memenuhi kebutuhan pasar yang semakin khas terutama gaya hidup yang cenderung tidak sempat antri membeli makanan dan simple dalam segala hal serta dalam rangka meningkatkan penjualan, McDonalds menerapkan sistem informasi yang dapat menunjang daya saing, diantaranya berinvestasi pada sistem Point of Sale dan operasi toko secara otomatis serta membuka toko secara on line (www.mcdonalds.co.id) di jaringan internet.

McDonalds sangat terkenal dengan pelayanan yang begitu flexible dengan konsumennya. Flexibility yang dapat dilihat berupa bentuk sistem pesan makan yang kita kenal dengan Drive – Thru. Sistem layanan ini memudahkan bagi mereka yang menghabiskan waktu dijalan dan tidak perlu menggunakan waktu yang lama. Drive – Thru mengkomunikasikan pesanan yang disampaikan oleh pembeli melalui mesin pemesanan dengan bagian produksi atau kitchen tanpa perlu waktu yang lama. Selain sistem Drive thru, sistem delivery yang diterapkan oleh McDonalds juga menggunakan sistem informasi manajemen pada level transaction processing system yaitu dimana mampu memproses data – data transaksi dalam jumlah besar (data base) untuk transaksi operasional perusahaan, hal ini dilihat dari proses penyimpanan data setiap kali ada pelanggan baru yang ingin menggunakan jasa antar McDonalds. Proses memasukkan dan menyimpan data pribadi, no telfon ke database pelanggan menggunakan sistem informasi manajemen yang baik. Selain itu pesanan yang disampaikan pelanggan melalui telfon juga langsung dapat ditransfer ke outlet cabang lain yang paling dekat dengan tempat pelanggan, hingga pesanan sampai ke kitchen untuk diproduksi lebih lanjut.

Hal – hal ini lah yang membuat kinerja McDonalds bisa lebih efisien dan efektif. Tercapainya keefisienan didalam perusahaan pasti mampu menunjang competitive advantage dibandingkan perusahaan lain sehingga kemampuan untuk bersaing juga meningkat dan pada akhirnya profit yang didapat juga serta merta meningkat. Perusahaan yang bergerak didalam bidang bisnis apapun apabila ingin bertahan dan berhasil dalam jangka panjang maka perusahaan tersebut harus berhasil mengembangkan strategi yang telah direncanakan yang didukung dengan sistem informasi dan teknologi informasi dalam menghadapi lima tekanan kompetitif yang membentuk struktur persaingan dalam pasar (industri). Salah satu perusahaan yang berusaha mengembangkan sistem

informasi dalam rangka menghadapi persaingan ini yaitu perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan makanan cepat saji.

Sistem informasi dapat digunakan sebagai senjata untuk menjangkau konsumen dimana saja berada, sesuai dengan slogannya yaitu “I’m lovin it”, yang pada nantinya tentu saja dapat meningkatkan penerimaan perusahaan. Kualitas layanan merupakan salah satu aspek yang sangat berpengaruh dalam keberhasilan McDonalds dalam penjualan produknya. Penerapan sistem informasi manajemen dalam pelayanan McDonalds meningkatkan penjualan perusahaan tersebut. Bidang sistem informasi melintasi banyak teknologi kompleks, konsep keperilakuan yang abstrak, dan aplikasi khusus dalam bidang-bidang bisnis serta non-bisnis yang tidak terhitung jumlahnya. kerangka kerja konseptual, berguna untuk mengatur pengetahuan yang disajikan tentang hal-hal yang perlu diketahui mengenai sistem informasi manajemen untuk mendapatkan keuntungan.

Sistem informasi dapat mendukung strategi bisnis organisasi, proses bisnis, struktur dan budaya organisasi dalam meningkatkan nilai bisnis dari organisasi khususnya dalam lingkungan bisnis yang dinamis. Dalam pengembangan sistem informasi pelayanan bagi pelanggan McDonalds tentu diawali dengan pendekatan sistem yang diawali dengan pengkajian terhadap semua perilaku yang terkait dengan sistem yang dipelajari, misalnya perilaku konsumen McDonalds itu sendiri.

3.2 Tipe system informasi yang digunakan oleh McDonalds

a. *Operating Support System*

System informasi selalu dibutuhkan untuk memproses data yang dihasilkan oleh dan digunakan dalam operasi bisnis. System pendukung operasi semacam ini menghasilkan berbagai produk informasi yang paling dapat digunakan oleh para manajer. Pemrosesan lebih jauh oleh sistem informasi manajemen biasanya dibutuhkan. Peran dari sistem pendukung operasi perusahaan bisnis adalah untuk secara efisien memproses transaksi bisnis, mengendalikan proses industrial, mendukung komunikasi dan kerjasama perusahaan, serta memperbarui database perusahaan. Operating system yang digunakan oleh McDonalds dibagi kembali menjadi beberapa macam yaitu:

1) *Transaction Processing System (TPS)*

Transaction Processing System merupakan bagian yang penting dari sistem pendukung operasi yang bertugas mengolah dan merekam data laporan dari transaksi bisnis, dengan dua prinsip dasar, yakni in batch processing dan in real-time (or online) processing. McDonalds dalam melakukan trasnsaksi 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. TPS yaitu suatu sistem yang menggunakan terminal elektronik cash register untuk menyimpan dan mengirim data entry penjualan pada semua jaringan yang langsung terhubungi dengan komputer pusat dan dapat diproses untuk keperluan cepat atau periodik. Pada prinsipnya sistem operasional McDonalds merupakan aliran kerja yang diterjemahkan secara baku ke dalam proses otomatisasi. Pesanan pelanggan diterima oleh sistem point of sale (order station) yang akan dicatat oleh makaline station sebagai pengumpul data kolektif dari beberapa order station. Kemudian pesanan pelanggan akan diproses langsung oleh kitchen dengan hardcopy document transaksi sebagai perintah kerja. Semua data transaksi akan tersimpan didalam file server, sedangkan driver routing diperlukan sebagai pengawas kegiatan operasional yang akan dipantau langsung oleh headquater melalui jaringan WAN.

2) *Enterprise Collaboration System (ECS)*

Perusahaan waralaba McDonalds telah mulai melakukan aliansi bisnis dengan menggunakan intranet, ekstranet, dan internet untuk membangun jaringan komunikasi global baik dengan customer, pihak internal, supplier, dan pihak lainnya yang terkait dalam sistem. Merupakan sistem informasi yang berkaitan dengan tim pendukung, kelompok kerja, peningkatan komunikasi dan produktivitas perusahaan dan kolaborasi mengenai bentuk aplikasinya, dan otomatisasi pekerjaan. Misalnya memfasilitasi dalam elektronik mail untuk mengirim dan menerima pesan elektronik, dan

termasuk menggunakan videoconference dan lain-lain. System ini juga digunakan untuk keperluan koordinasi dan pertukaran informasi di internal perusahaan, misalkan antar outlet McDonalds akan dihubungkan ke dalam satu jaringan sehingga koordinasi dan pertukaran informasi dapat mudah dilakukan. McDonalds menerapkan online order terhadap konsumennya.

Layanan online order ini terbagi atas tiga menu, menu pertama adalah log in account untuk para konsumen baik itu konsumen yang reguler ataupun konsumen baru dengan memasukkan kode pin untuk mengetahui jaringan McDonalds terdekat. Menu yang kedua adalah demonstrasi pembelian, layanan ini disediakan bagi para pelanggan untuk mencoba melakukan pemesanan online sebelum melanjutkan kedalam transaksi sebenarnya. Dan yang ketiga adalah help features yakni cara perusahaan untuk berkomunikasi dengan pelanggan melalui email dan telepon bebas pulsa.

Dengan adanya hal ini maka secara tidak langsung McDonalds telah melakukan pendekatan terhadap konsumennya, karena bukan tidak mungkin dengan customer relation management yang dilakukan McDonalds akan menciptakan loyalitas tersendiri bagi para konsumennya.

3) *Process Control System*

Pada sistem ini McDonalds yang telah mengembangkan in house system. Sistem ini menyediakan aplikasi yang mendukung store manager untuk melakukan business forecasting, inventory management dan human resource management. Process control ini, outlet - outlet McDonalds dapat beroperasi dengan efektif dan efisien sehingga memaksimalkan profit. Sistem ini tersambung secara otomatis dengan kantor pusat (Head Quarter), sehingga para manager dapat memonitor performa, melakukan kontrol serta koordinasi dengan tiap outletnya.

b. *Management Support System*

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

1) *Management Information System (MIS)*

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

2) *Decision Support System (DSS)*

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

3.3 Peran Sistem Informasi Manajemen pada McDonald's

Penggunaan sistem informasi yang digunakan sama - sama berbasis komputer (Computer-Based Information System) yang digunakan untuk mendukung keseluruhan kegiatan perusahaan terlihat pada masing-masing bidang yakni:

- a. Melayani transaksi penjualan
- b. Membantu dalam me-record pembelian pelanggan
- c. Melacak persediaan
- d. Pembelian bahan baku
- e. Mengevaluasi trend penjualan atau sales performance lainnya

4. KESIMPULAN

Sistem Informasi Manajemen adalah sistem perencanaan bagian dari pengendalian internal suatu bisnis yang meliputi pemanfaatan manusia, dokumen, teknologi, dan prosedur oleh akutansi manajemen untuk memecahkan masalah bisnis seperti biaya produk, layanan, atau strategi bisnis. Kegiatan utama dari Semua sistem informasi, yaitu menerima data sebagai masukan (input), kemudian memprosesnya dengan melakukan penghitungan, penggabungan unsur data, pemutakhiran dan lain-lain, akhirnya memperoleh informasi sebagai keluarannya (output). McDonalds merupakan perusahaan yang bergerak di bidang waralaba makanan internasional. McDonalds hadir di Indonesia untuk pertama kalinya pada tahun 1991 di Sarinah, Jakarta.

Saat ini, McDonalds sudah dapat ditemui mudah di kota-kota besar di seluruh Indonesia. Fasilitas pelayanan yang paling utama yaitu system order atau pesan makanan melalui hotline khusus dan akan diantar ke rumah. Untuk memenuhi kebutuhan pasar yang semakin khas terutama gaya hidup yang cenderung tidak sempat antri membeli makan dan simple dalam segala hal serta dalam rangka meningkatkan penjualan, McDonalds menerapkan system informasi yang dapat menunjang daya saing, diantaranya berinvestasi pada sistem Point of Sale dan operasi toko secara otomatis serta membuka toko secara on line (www.mcdonalds.co.id) di jaringan internet. Sistem Informasi yang diterapkan McDonalds yang mencakup Operating Support System (OSS) dan Managing Support System (MSS) telah di setting sesuai dengan visi perusahaan yaitu memuaskan pelanggan. Sehingga setiap peningkatan penjualan, peningkatan outlet, kendala-kendala operasional tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan McDonalds.

REFERENCES

Agusti, M. (2021). *Sistem Informasi Manajemen*. 12–26.

Anista&Edy. (2019). Analisis dan Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Sragen. *Jurnal Sainstech Politeknik Indonusa Surakarta*, 6, 1–8.

Eliya Berliana1, Nadila Nurhalizah2, Ningsih Wahyuni3, L. H., & TErtiliaavini5, A. (2021). *PERAN DUNIA DIGITAL SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PEMBELANJAAN ONLINE DAN OFFLINE YANG BEKERJA MELAYANI KONSUMEN*. 1(2), 80–95.

Eriana, E. S., & Farizy, S. (2021). Sistem Informasi Manajemen. In *Unpam Press* (Issue 1). <http://max21487.blogspot.com/2012/04/tujuan-sistem-informasi-manajemen.html>

Gede Endra Bratha, W. (2022). Literature Review Komponen Sistem Informasi Manajemen: Software, Database Dan Brainware. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(3), 344–360. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i3.824>

Indah Nurhafida, S., & Sembiring, F. (2021). Analisis Text Clustering Masyarakat Di Twiter Mengenai Mcdonald'Sxbts Menggunakan Orange Data Mining. *SISMATIK (Seminar Nasional Sistem Informasi Dan Manajemen Informatika)*, 28–35.

Rachmadi P., A., Ramdani, F., & Rokhmawati, R. I. (2017). Pembangunan Sistem Informasi Manajemen Keluhan Pelanggan Berbasis WebGIS (Studi Kasus : Outlet McDonald's Cabang Watu Gong, Malang). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (J-PTIK) Universitas Brawijaya*, 1(1), 1–5.

Wijoyo, H. (2021). Sistem Informai Manajemen. In *Buku*.