

**PERANCANGAN SISTEM PENJUALAN DRIVE THRU
MENGUNAKAN LAYAR SENTUH DENGAN MEMANFAATKAN
INFORMASI YANG DIHASILKAN DARI MARKETING INFORMATION
SYSTEM PADA KFC AHMAD YANI SURABAYA**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
DEPARTEMEN AKUNTANSI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI**



**DIAJUKAN OLEH
ADISTY RAHAJENG
NIM: 040610159**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2010

ABSTRAKSI

Kentucky Fried Chicken (KFC) adalah salah satu restoran makanan cepat saji terbesar di dunia. KFC Ahmad Yani, sebagai *outlet* KFC terbaru di Surabaya, mencoba menerapkan sistem penjualan *Drive Thru* untuk memberikan kemudahan kepada pelanggan. Manajemen perusahaan harus mampu memberikan nilai lebih yang berbeda dibandingkan dengan pesaing, sehingga perlu dilakukan pembenahan dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dengan menganalisa selera pelanggan, mengidentifikasi pesaing, dan memanfaatkan kemajuan teknologi. Hal ini merupakan bagian dari tugas *marketing information system* perusahaan. Terdapat beberapa masalah pada sistem penjualan *Drive Thru*, salah satunya berakibat terjadi kehilangan pendapatan atas kesempatan penjualan. Perlu dicari solusi yang tepat untuk mengatasi masalah tersebut.

Marketing information system (MKIS) adalah suatu sistem yang membantu perusahaan dalam mengenali pelanggan produk atau jasa perusahaan, menentukan kebutuhan dan keinginan pelanggan, merencanakan dan mengembangkan produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan, dan mengiklankan serta menjual produk dan jasa tersebut. Pengumpulan data yang tepat sebagai *input* MKIS diharapkan menghasilkan *output* berupa informasi yang mampu membantu mengatasi permasalahan yang ada. MKIS memiliki tiga *subsystem input* yaitu *transaction processing system*, *marketing research subsystem*, dan *marketing intelligence subsystem*. Tiga *subsystem input* tersebut disimpan dan diolah dalam *database*, sehingga menghasilkan dua macam *output*, dimana *output* pada penelitian ini fokus kepada *product subsystem* dan *promotion subsystem*.

Perancangan sistem penjualan *Drive Thru* menggunakan Layar Sentuh diharapkan mampu menarik minat pelanggan dan memberikan nilai lebih dibandingkan dengan pesaing. Perancangan sistem penjualan *Drive Thru* menggunakan Layar Sentuh dengan memanfaatkan informasi yang dihasilkan dari MKIS diharapkan mampu memberikan kemudahan kepada manajemen perusahaan dalam mengambil keputusan mengenai upaya meningkatkan pelayanan, pemasaran, dan peramalan guna memenuhi kebutuhan produk yang paling diinginkan pelanggan *Drive Thru* di KFC Ahmad Yani Surabaya

Kata Kunci: *Drive Thru*, Layar Sentuh, MKIS (*Marketing Information System*), DBMS (*Database Management System*), *Product Subsystem*, *Promotion Subsystem*