

# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di bidang industri banyak dimanfaatkan perusahaan – perusahaan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi produksi. Terdapat dua aspek teknologi yaitu teknologi informasi dan teknologi komunikasi (Aziz, 2012). Teknologi informasi mencakup hal tentang proses, manipulasi, dan pengelolaan informasi. Teknologi komunikasi merupakan segala hal yang berkaitan dengan pengelolaan data (*send and receive*). Salah satu pemanfaatan teknologi pada bidang industri dapat digunakan pada manajemen operasi agar menciptakan produk yang berkualitas dan kemudahan dalam mengkoordinasikan sumber daya (Mcfarlane, 2014). Masalah yang sering terjadi dan dapat diselesaikan dengan memanfaatkan teknologi pada manajemen operasi adalah masalah *monitoring* dan *controlling*.

Menurut North Dakota State University, *monitor* dan *control* adalah proses pengukuran kinerja dan pengambilan tindakan korektif untuk memastikan bahwa keberjalanan bisnis benar dan lancar sesuai dengan tujuannya. *Monitoring* dan *controlling* digunakan untuk mengawasi proses bisnis yang terjadi khususnya pada level manajemen operasional dan mengontrol kualitas produksi. Perusahaan yang belum memanfaatkan teknologi memerlukan usaha dan upaya yang cukup besar dalam proses pelaporan tiap bulan dan untuk mendapatkan status terkini dari data-data yang berkaitan dengan perencanaan produksi, proses produksi, kualitas produksi, dan hasil produksi. Untuk itu, teknologi yang dapat dimanfaatkan dalam mempermudah proses *monitoring* dan *controlling* pada level manajemen operasional adalah dengan melakukan *reporting*.

*Reporting* merupakan sebuah metode pelaporan yang dapat membantu pengguna dalam melaporkan sebuah informasi yang berguna bagi para manajer atau pemegang kepentingan dari sebuah perusahaan. Semakin cepat kinerja sebuah tim dalam melakukan agenda *reporting* dapat mempermudah dalam mengambil keputusan bagi seorang manajer atau pemegang kepentingan/*stakeholder* dalam mengembangkan kinerja pada sebuah perusahaan agar lebih baik. Pada penelitian ini untuk memenuhi kebutuhan

operasional pabrik agar mendapatkan informasi yang detail mengenai komplain pada produk dari konsumen yang telah melakukan pembelian dan memberikan feedback pada komplain yang telah ditangani maka dibuatkan fitur *reporting* manajemen operasional pabrik. Pengembangan pada penelitian ini penting karena agar membungkus kompleksitas proses bisnis agar mudah digunakan. Dengan ditunjang berbagai jenis data yang ditampilkan menjadi informasi yang berguna, penggunaan metode *reporting* diharapkan dapat membantu setiap pengambilan keputusan menjadi lebih tajam dan mampu mengoptimalkan kinerja dan tanggungjawab perusahaan lewat umpan balik dari komplain yang telah ditangani.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berikut merupakan rumusan masalah yang akan diselesaikan pada pembuatan tugas akhir ini:

1. Bagaimana analisis, perancangan, dan implementasi *reporting* manajemen operasional pabrik berbasis *web application*?
2. Bagaimana *reporting* dapat menampilkan informasi yang sesuai dengan yang diperlukan pihak manajemen operasional?
3. Bagaimana *reporting* dapat membantu dalam pengambilan keputusan oleh pihak manajemen?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Berikut merupakan tujuan pembuatan tugas akhir ini:

1. Melakukan analisis dan membuat *reporting* untuk manajemen operasional pabrik.
2. Mengembangkan *reporting* manajemen operasional untuk membantu menampilkan informasi dan membantu dalam pengambilan keputusan oleh pihak manajemen melalui *feedback*.

## **I.4 Batasan Penelitian**

Berikut merupakan batasan penelitian tugas akhir ini:

1. Hanya berfokus untuk menampilkan laporan terhadap komplain dari pelanggan
2. Aplikasi *reporting* pada penelitian ini mencakup perancangan fitur yang dibutuhkan yaitu pada pelaporan komplain dan memberikan *feedback*.

### **I.5 Manfaat Penelitian**

Berikut merupakan manfaat penelitian dari tugas akhir ini:

Penelitian ini bermanfaat untuk *monitoring* dan *controlling* proses bisnis industri khususnya pada tingkat manajemen operasional. Dengan adanya aplikasi *reporting* dapat membantu dalam menampilkan informasi tentang komplain dan *feedback* untuk pengambilan keputusan oleh pihak manajemen.