

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini, perkembangan teknologi di Indonesia terjadi dengan sangat pesat. Hal tersebut berpengaruh terhadap perkembangan badan usaha, perusahaan, organisasi dan perindustrian yang mengakibatkan semakin ketatnya tingkat persaingan antar-industri baik dengan industri dalam negeri maupun industri luar negeri. Untuk itu, setiap industri dituntut untuk terus menata diri dan berusaha meningkatkan performansinya agar hasil produksinya dapat bertahan dan memiliki keunggulan di pasaran.

Banyak faktor yang harus diperhatikan dan ditata dengan baik oleh perusahaan. Salah satu faktor yang penting bagi kemajuan perusahaan adalah pengaturan dan pengorganisasian sumber daya yang dimiliki. Terdapat 5 jenis sumber daya utama yang harus dikelola dengan cermat yaitu manusia, material, mesin, uang dan informasi. Manajemen sumber daya yang baik dapat digunakan sebagai pendukung pengambilan keputusan yang tepat. Bahkan perusahaan akan lebih terbantu dalam pencapaian sasaran jika keputusan yang diambil oleh pihak manajemen dapat lebih cepat, tepat dan aktual.

Pengambilan keputusan yang tepat membutuhkan informasi yang berkualitas yaitu informasi yang akurat, relevan dan tepat waktu. Untuk memperoleh informasi yang berkualitas diperlukan sistem informasi yang dapat mengolah data menjadi informasi yang diinginkan. Sistem informasi ini memerlukan penanganan yang cermat agar tidak terjadi kesalahan informasi yang nantinya akan menghambat aktivitas-aktivitas dalam perusahaan.

Tujuan dari sistem informasi adalah untuk memproses input, mempertahankan file-file data tentang perusahaan dan menghasilkan informasi, laporan dan output lainnya. Sistem informasi dapat menyediakan informasi bagi manajer-manajer dan pengguna-pengguna sehingga mereka dapat menentukan

apakah sistem bisnis mereka telah dijalankan dengan baik. Selain itu, para manajer maupun pengguna dapat memanfaatkan kesempatan-kesempatan dalam mengembangkan bisnis dengan informasi yang diperoleh.

CV. INTRAMADE merupakan suatu industri manufaktur yang bergerak di bidang pembuatan produk rotan yang berlokasi di Tegal Wangi, Cirebon. Produk utama yang dihasilkan adalah *pillow rattan* (bantal), *basket rattan* (keranjang), kursi, meja dan rak. Bahan baku yang digunakan terdiri dari berbagai macam rotan yaitu rotan batang, tohiti, sliwit, kulit rotan, dan pitrit. Produksi yang dilakukan bersifat *job order*, dimana perusahaan memproduksi barang sesuai pesanan yang telah disepakati oleh kedua belah pihak yaitu pihak perusahaan dan pelanggan. Kesepakatan tersebut biasanya mengenai jumlah produk, harga, sistem pembayaran, cara dan waktu pengiriman. Untuk perusahaan yang produksinya bersifat *job order*, kepuasan konsumen merupakan hal yang sangat penting dan harus dijaga dengan baik. Jika kepuasan konsumen terjaga maka perusahaan pun dapat mempertahankan penjualannya. Perusahaan dapat mempertahankan kepuasan konsumen dengan cara memenuhi setiap kesepakatan yang telah dibuat bersama.

Saat ini, dalam usahanya untuk memenuhi setiap order pesanan dari konsumen, perusahaan mengalami kendala yang berhubungan dengan proses pengambilan keputusan penerimaan order konsumen. Kendala dalam proses pengambilan keputusan order konsumen tersebut menyebabkan pelayanan terhadap konsumen menjadi kurang memuaskan karena terlalu lamanya proses pengambilan keputusan. Selain itu, di perusahaan juga seringkali terjadi keterlambatan pengiriman order kepada konsumen dan barang yang dikirim tidak sesuai dengan yang dipesan (ukurannya tidak sesuai dengan pesanan). Keterlambatan pengiriman order pada konsumen menyebabkan kerugian bagi pihak perusahaan. Untuk setiap keterlambatan pengiriman, perusahaan akan terkena denda atau bahkan *penalty* (pembatalan order) dari konsumen. Jika hal ini terjadi terus menerus maka akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan citra perusahaan menjadi buruk sehingga tidak ada lagi konsumen yang mau memesan ke perusahaan.

Untuk itu, maka pihak perusahaan harus mengantisipasi hal-hal tersebut dengan membuat suatu sistem informasi yang aktual, lengkap, akurat, relevan, efisien, konsisten dan tepat waktu. Mengingat betapa pentingnya sistem informasi tersebut, maka penulis berusaha menganalisis dan melakukan perbaikan-perbaikan dengan merancang suatu sistem informasi pemenuhan order konsumen yang lebih baik untuk menemukan solusi permasalahan yang sedang dihadapi oleh perusahaan, sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas, faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya permasalahan-permasalahan tersebut adalah:

1. Pelayanan terhadap konsumen kurang baik disebabkan karena proses penanganan order yang dilakukan oleh departemen marketing lama dan informasi yang diberikan pada konsumen kurang akurat.
2. Dalam prosedur sistem pemenuhan order tidak diberikan informasi mengenai kapasitas produksi sehingga penentuan waktu pengiriman pesanan menjadi tidak akurat dan dapat menyebabkan terjadinya keterlambatan pengiriman.
3. Keterlambatan pengiriman pesanan pada konsumen juga dipengaruhi oleh kelancaran proses produksi dan ketersediaan bahan baku di pasaran.
4. Adanya keterlambatan informasi dan kurang lengkapnya informasi yang disampaikan oleh masing-masing departemen.
5. Adanya prosedur-prosedur yang terlalu berbelit-belit dalam proses pemenuhan order konsumen.
6. Pengendalian terhadap proses pemenuhan order konsumen kurang baik.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Dalam penyusunan penelitian ini, dimana ruang lingkup masalah yang akan dibahas cukup kompleks, maka penulis melakukan pembatasan masalah dengan maksud agar penulisan ini dapat lebih terarah dan hasil analisis dapat lebih baik. Adapun pembatasan masalah tersebut adalah sebagai berikut:

- ⇒ Proses pemenuhan order konsumen yang dimaksud di sini adalah mulai dari penerimaan pesanan, pembuatan produk sampai menjadi barang jadi yang siap dikirim.
- ⇒ Order pesanan yang dibahas pada penelitian ini hanya dibatasi pada jenis produk yang sudah ada di perusahaan, tidak mencakup jenis produk baru yang dipesan oleh konsumen.
- ⇒ Penelitian yang dilakukan hanya untuk perbaikan sistem dan prosedur, tidak sampai pada tahap pembuatan program.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan masalah di atas, maka permasalahan yang dihadapi perusahaan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem informasi pemenuhan order konsumen yang sedang berjalan saat ini?
2. Kelebihan dan kelemahan apa saja yang terdapat pada sistem informasi pemenuhan order konsumen yang sedang berjalan di perusahaan?
3. Bagaimana usulan rancangan sistem informasi baru yang dapat meminimasi permasalahan pemenuhan order konsumen yang terjadi di perusahaan?

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui sistem informasi pemenuhan order konsumen yang sedang berjalan
2. Mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan yang terdapat dalam sistem informasi pemenuhan order konsumen yang sedang berjalan di perusahaan.
3. Dapat memberikan usulan rancangan sistem informasi pemenuhan order konsumen yang tepat bagi perusahaan sehingga dapat bermanfaat bagi perusahaan dalam meminimasi permasalahan pemenuhan order konsumen.

Sedangkan manfaat yang dapat diambil dengan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

❖ Untuk pihak perusahaan

1. Dapat memperbaiki keterlambatan informasi pesanan pada tiap departemen yang berhubungan langsung dengan pemenuhan order konsumen.
2. Dapat mengatasi keterlambatan waktu penyerahan barang jadi kepada pelanggan sehingga pesanan dari pelanggan tersebut dapat tiba sesuai dengan jadwal yang telah disepakati.

❖ Untuk penulis

1. Menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman dalam bidang analisis dan perancangan sistem informasi khususnya sistem informasi pemenuhan order konsumen.
2. Dapat menerapkan ilmu yang diperoleh selama masa perkuliahan dalam memecahkan suatu permasalahan yang terjadi di perusahaan.

❖ Untuk Umum

1. Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai analisis dan perancangan sistem informasi.
2. Tugas Akhir ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk melakukan penelitian lanjutan mengenai sistem informasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Laporan tugas akhir ini disusun berdasarkan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan

Berisi tentang latar belakang masalah yang akan dibahas, identifikasi mengenai masalah yang ada di perusahaan, pembatasan masalah dan asumsi yang digunakan, perumusan masalah yang ada di perusahaan yang diamati, tujuan dilakukannya penelitian dan manfaat yang dapat diambil oleh perusahaan yang diamati, sistematika penulisan dari laporan.

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Bab 2 ini berisi mengenai teori-teori yang digunakan oleh penulis sesuai dengan topik permasalahan yang dibahas, keterkaitan antara teori dengan permasalahan yang ada di perusahaan yang diamati.

Bab 3 Metodologi Penelitian

Berisi mengenai langkah-langkah yang dilakukan oleh penulis dalam usaha pemecahan masalah, dituangkan dalam bentuk diagram alir beserta uraian dari tiap langkah tersebut.

Bab 4 Pengumpulan Data

Bab ini berisi tentang pengumpulan data-data dari perusahaan yang diperlukan untuk kemudian dilakukan pengolahan data yang berkaitan dengan pembahasan masalah.

Bab 5 Pengolahan Data dan Analisis

Bab ini berisi tentang pengolahan terhadap data-data yang telah dikumpulkan dari perusahaan. Pada bab ini juga dilakukan analisis terhadap hasil pengumpulan dan pengolahan data serta langkah-langkah yang harus diambil untuk memperbaiki sistem informasi yang ada.

Bab 6 Desain Sistem

Bab ini berisi mengenai rancangan sistem yang diusulkan oleh penulis untuk meminimasi permasalahan yang terjadi pada sistem pemenuhan order konsumen di perusahaan.

Bab 7 Kesimpulan Dan Saran

Bab ini berisi mengenai kesimpulan yang diambil yang merupakan hasil akhir dari analisa yang telah dilakukan. Selain itu, bab ini juga berisi saran-saran penulis yang mungkin berguna bagi perusahaan dan untuk tindak lanjut studi berikutnya.