

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dunia teknologi telah berkembang sangat pesat dengan terbuktinya banyak kemajuan modern yang mampu membantu masyarakat memenuhi kebutuhannya dengan cara yang lebih mudah, salah satunya melalui sistem informasi (Setiawan, 2020). Sistem informasi melalui teknologi informasi dapat berperan sangat besar dalam menerapkan berbagai macam strategi, seperti strategi biaya, strategi diferensiasi dan strategi inovasi (Auliya, 2019), terdapat banyak perusahaan yang mulai menerapkan sistem informasi guna memajukan perusahaannya terutama pada sektor manufaktur. Di sektor ini penerapan sistem informasi memiliki peran yang sangat penting, seperti memperbaiki kualitas, mendukung produksi massa, manajemen, keuangan dan lain-lain (Auliya, 2019).

Salah satu perusahaan yang telah mulai menerapkan sistem informasi yaitu PT Casco SEA yang bergerak di bidang industri manufaktur *charger* dan *inverter* pada mobil. *Charger* dan *inverter* merupakan komponen yang penting didalam sebuah mobil listrik. *Charger* merupakan piranti untuk mengisi energi ke baterai/aki dengan arus listrik yang melaluinya (Rudiatmadja, 2018). Sedangkan *inverter* merupakan pengatur kecepatan pada mobil listrik dari arus AC. Arus listrik yang dimasukkan tergantung teknologi dan kapasitas baterai/aki yang diisi ulang. Sumber tenaga yang dialirkan berupa sumber DC, karena memiliki kelebihan yaitu energinya dapat disimpan (Maharani, Anintiya; Effendi, Zaenal; Purwanto, n.d.). Dalam proses pengiriman produk ke konsumen, perusahaan terlebih dahulu melakukan pemeriksaan dengan metode *visual inspection* pada bagian *shipping* dan

dapat dikatakan lolos uji dari *internal* perusahaan ketika produk tersebut memenuhi standar, yaitu label *box finished goods* dengan label komponen *part* sesuai. Hal ini bertujuan agar pada saat *shipment* ke konsumen tidak terdapat kesalahan penempelan label pada *box finished goods*.

Dalam perjalanannya, aktifitas proses pengiriman produk ke konsumen mulai menemukan masalah. Menurut *Quality Production Report* PT Casco SEA pada periode Januari 2021 sampai Mei 2021, terdapat 5 kali kesalahan dalam penempelan label tersebut yang tidak terdeteksi oleh operator pada saat *visual inspection* dengan perkiraan total 6000 an *box finished goods* yang sudah dilakukan *visual inspection* pada periode tersebut. Kondisi ini tentu berakibat pada penilaian konsumen yang berdampak pada kerugian biaya yang wajib dibayarkan kepada konsumen. Estimasi kerugian yang disebabkan dari kesalahan tersebut, jika *finished goods* di *scrap* oleh konsumen mencapai sebesar USD 6000 per *box* dalam sekali *shipping*. Salah satu penyebabnya, penerapan sistem informasi pada perusahaan tidak mencakup semua departemen, seperti pada bagian *shipping* yang belum menerapkan sistem informasi pada saat validasi label. Hingga saat ini, perusahaan tersebut sudah melakukan *improvement* untuk *visual inspection* sebelum pengiriman, yaitu dengan melakukan *stamp* pada kotak *finished goods* yang sudah diperiksa sebagai tanda bahwa komponen tersebut sudah diperiksa, tetapi usaha tersebut tidak memberikan perubahan yang signifikan. Ada beberapa faktor yang menyebabkan kesalahan operator dalam melakukan *visual inspection* diantaranya proses pengiriman *finished goods* yang mendadak dan terburu-buru, terdapat banyak *finished goods* yang perlu diperiksa dan operator yang mengalami *fatigue*

pada saat bekerja. Dalam perkembangannya, masalah ini sebenarnya dapat diatasi dengan mulai menerapkan teknologi informasi sebagai media pembantu dalam mengetahui ketidaksesuaian diantara komponen *part* yang dihasilkan(Purwaningsih, 2010).

Penelitian ini bertujuan untuk mengurangi *customer complain* karena ketidaksesuaian label kotak *finished goods* yang ditempel di PT Casco SEA dengan menggunakan rancangan sistem validasi label yang sudah dibuat dan menguji reabilitas sistem. Dari perancangan sistem informasi yang dibuat, diharapkan dapat membantu operator produksi untuk lebih teliti dalam melakukan penempelan label komponen *part* sesuai dengan yang dipesan oleh konsumen.

1.2. Identifikasi Masalah

Adanya ketidaksesuaian antara data *manifest* dengan jenis komponen *part* yang dipesan oleh konsumen (pengiriman) mengakibatkan barang yang telah sampai pada konsumen mengalami *scrap*. Kondisi ini menyebabkan perusahaan (produsen) harus melakukan pengiriman ulang sesuai permintaan dan mengganti kerugian yang cukup besar kepada konsumen.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Apakah penerapan sistem validasi label dapat mengurangi *customer complain* karena ketidaksesuaian label *box finished goods* sebelum melakukan pengiriman ke *customer*?”.

1.4. Batasan Masalah

Dalam penulisan karya tulis ini, agar tidak keluar dari pembahasan dan mencapai fokus yang diharapkan, maka perlu membuat batasan-batasan penulisan yaitu :

1. Dalam penelitian ini, batasan penelitian tidak sampai pada pembahasan biaya yang akan digunakan dalam perancangan sistem meliputi perangkat lunak, perangkat keras dan sumber daya manusia yang dibutuhkan.
2. Proses validasi label hanya memvalidasi nama komponen *part* yang tertempel pada *box finished goods*.
3. Perancangan sistem validasi label hanya sebatas pada pengukuran ketidaksesuaian antara label *finished goods* dengan komponen *part* yang tertempel.

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengurangi *customer complain* karena ketidaksesuaian antara label *box finished goods* dan label komponen *part* yang tertempel sebelum melakukan pengiriman ke *customer* serta mengontrol proses apakah masih berada dalam kendali yang telah ditentukan.

1.6. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk Penulis

Penelitian ini diharapkan penulis menjadi syarat yang memenuhi bagi penulis untuk meraih gelar sarjana strata satu di Universitas Universal. Penulisan skripsi ini juga diharapkan bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan khususnya bagi penulis dan para pihak yang berkepentingan tentang Perancangan Sistem Validasi Label Dalam Mengurangi Kesalahan Penempelan Label *Packaging* di PT Casco SEA Batam.

2. Untuk Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan untuk tetap diterapkan agar dapat mengurangi *customer complain* karena ketidaksesuaian antara label *box finished goods* dan label komponen *part* yang tertempel sebelum melakukan pengiriman ke *customer*.

3. Untuk Akademik

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya dan perbandingan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan Perancangan Sistem Validasi Label Dalam Mengurangi Kesalahan Penempelan Label *Packaging* di PT Casco SEA Batam.