

ABSTRAK

Perkembangan teknologi di bidang industri banyak dimanfaatkan perusahaan-perusahaan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi produksi. Peningkatan ini dapat dilakukan dengan *monitoring* dan *controlling*. Untuk itu, teknologi yang dapat dimanfaatkan dalam memudahkan proses *monitoring* dan *controlling* pada tingkat manajemen operasional adalah dengan melakukan *reporting*. Namun saat ini terdapat permasalahan mengenai pelaporan komplain dan *feedback* dari pelanggan. Beberapa komplain yang diakibatkan produk yang tidak sesuai dengan *standard* dapat diperhatikan oleh operasional pabrik.

Solusi yang diberikan untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang dimiliki oleh operasional pabrik adalah dengan mengembangkan sistem informasi manajemen operasional pabrik bernama Aplikasi *reporting* operasional manajemen pabrik. Oleh karena itu diperlukan pengembangan sebuah aplikasi berbasis *website* dengan nama Aplikasi *reporting* untuk manajemen operasional pabrik dengan harapan dapat memecahkan permasalahan yang sedang dihadapi oleh operasional pabrik. Aplikasi *reporting* yang dikembangkan akan memberikan fitur-fitur yang dapat dimanfaatkan oleh pihak operasional pabrik dalam mendapatkan informasi mengenai pelaporan komplain yang terjadi ketika pelanggan melakukan pembelian produk dan *feedback* yang diberikan dari pelanggan serta pelanggan dapat lebih mudah mendapatkan informasi mengenai komplain yang sedang terjadi di produk yang telah dibeli.

Kata kunci : ***Reporting, website, monitoring, controlling, feedback, komplain.***