BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

PT Pupuk Kujang merupakan anak perusahaan dari PT Pupuk Sriwijaya yang berlokasi di wilayah Palembang. Walaupun posisinya sebagai anak perusahaan PT Pusri, namun PT Pupuk Kujang bisa dibilang salah satu perusahaan BUMN yang terkenal. Struktur keorganisasiannya pun sudah memenuhi standard ISO.

Fakta di lapangan ada dua sub sistem yang seharusnya dibutuhkan, tapi belum dibangun, yaitu sistem *auditing software* berlisensi dan sistem *help desk*. Dimana sistem *auditing software* ini prinsip kerjanya diharapkan mampu melacak penggunaan *software* berlisensi yang dipakai PT Pupuk Kujang. Sistem ini dibangun dengan tujuan supaya ketika dilakukan audit oleh pihak vendor *software*, hasil audit bisa dipertanggungjawabkan. Hal ini diperlukan karena sebelumnya PT Pupuk Kujang tidak memiliki dokumentasi apapun mengenai penggunaan *software* berlisensi yang dibeli dari pihak vendor, misal Microsoft. Seringkali terjadi perbedaan informasi antara jumlah *software* berlisensi yang dibeli sesuai perjanjian dengan penggunaannya, dan seringkali didapati adanya penggunaan *software* bajakan yang digunakan *client* (semua unit kerja di setiap biro di PT Pupuk Kujang, kecuali Biro TI

(Teknologi Informasi) selaku admin) tanpa sepengetahuan Biro TI (Teknologi Informasi) PT Pupuk Kujang dan vendor. Berhubung PT Pupuk Kujang merupakan salah satu perusahaan BUMN yang besar, penggunaan software berlisensi sebagai sarana pendukung pelaksanaan sistem informasi yang ada, sangat diperlukan demi nama baik perusahaan.

Sedangkan untuk *Help Desk System*, diharapkan memiliki fungsi sebagai *knowledgebase* meliputi *troubleshooting* TI yang sering terjadi di lingkungan PT Pupuk Kujang, sehingga disaat Unit Kerja Operasional Biro TI PT Pupuk Kujang tidak mampu melayani beberapa *user/client* (semua unit kerja di setiap biro di PT Pupuk Kujang) lainnya karena kelebihan tugas, maka sistem ini yang bekerja. Sistem ini pun dibutuhkan karena jumlah staf di Unit Kerja Operasional Biro TI PT Pupuk Kujang lebih sedikit dibandingkan dengan *user/client* yang harus ditangani.

Tentunya dalam sebuah perusahaan besar seperti PT Pupuk Kujang ini, setiap sub sistem harus terintegrasi dan saling memiliki ketergantungan. Oleh karena itu, kedua sistem yang akan dibangun ini pun harus terintegrasi. PT Pupuk Kujang sudah memiliki satu *enterprise system* yang disebut EFS (*Enterprise Factory System*). Selanjutnya bagaimana mengintegrasikan kedua sistem yang akan dibangun ini dengan EFS (*Enterprise Factory System*). Hasil studi di lapangan diketahui bahwa kedua sistem yang akan dibangun ini membutuhkan informasi seluruh pegawai di PT Pupuk Kujang yang mana informasi ini sudah tersimpan dalam EFS (*Enterprise Factory System*). Sistem *auditing software*

berlisensi membutuhkan data kepegawaian dan departemen untuk mengidentifikasi pengguna *software* berlisensi, sedangkan sistem *help desk* membutuhkan informasi ini untuk mengidentifikasi siapa saja yang mendapatkan masalah teknis mengenai TI yang tidak sempat ditangani langsung oleh Unit Kerja Operasional Biro TI PT Pupuk Kujang.

Sedangkan data-data pendukung sehingga diperlukannya pembangunan *Software Auditing System* dan *Help Desk System*, dapat dilihat pada tabel 1.1 dan tabel 1.2.

Tabel 1.1 Hasil Audit Software Berlisensi Tahun 2010

Software	Kesepakatan Lisensi	Identifikasi	Keterangan
Ms.Office 2007	100 user	digunakan oleh 120 user	user tidak diketahui dengan jelas
Windows XP Prof SP2 OLP	100 user	digunakan oleh 102 user	user tidak diketahui dengan jelas

Tabel 1.2 Skema Penanganan *Troubleshooting* TI di PT Pupuk Kujang

IT Support	*Client*
 Teknisi Pemeliharaan *Hardware*	500 *clients*
 *Network Specialist*	

Sumber : Hasil wawancara dengan staf Unit Kerja Operasional Biro TI PT Pupuk Kujang

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan terhadap objek penelitian, didapat beberapa masalah diantaranya:

1. Tidak adanya dokumentasi apapun yang dimiliki PT Pupuk Kujang terkait penggunaan *software licensed* sebagai bahan pertanggungjawaban ketika dilakukan proses audit oleh pihak vendor.
2. Sering teridentifikasi penggunaaan *software* bajakan oleh beberapa *client* (setiap unit kerja di semua biro di PT Pupuk Kujang) ketika dilakukan proses audit oleh pihak vendor. Serta terjadi penggantian *software licensed* dengan versi lain dari yang sudah ditetapkan untuk PC (*Personal Computer*) tersebut.
3. Pihak operasional/teknis tidak mampu melayani secara langsung *troubleshooting* yang terjadi pada lebih dari 5 *client* setiap harinya.

1.3. Rumusan Masalah

Dilihat dari uraian identifikasi masalah tersebut diatas, sehingga diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem *auditing software* dan metode penanganan *troubleshooting* TI (Teknologi Informasi) di PT Pupuk Kujang yang sedang berjalan saat ini.
2. Bagaimana pembangunan *Tracking of Using Software Licensed Inventory System* dan *Help Desk* berbasis online di PT Pupuk Kujang.

3. Bagaimana implementasi kedua sistem tersebut dalam pengintegrasiannya dengan sistem utama EFS (*Enterprise Factory System*).
4. Bagaimana evaluasi dari kedua sistem tersebut. Hal ini akan dilakukan nanti ketika kedua sistem tersebut selesai dibangun dan masuk tahap *pre-launching* (uji coba/dalam tahap pengawasan).

1.4. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui sistem *auditing software* dan metode penanganan *troubleshooting* TI yang sedang berjalan saat ini di PT Pupuk Kujang.
2. Membangun sistem *auditing software* dan *Help Desk* berbasis online di PT Pupuk Kujang.
3. Mengevaluasi kinerja dari hasil pembangunan sistem *auditing software* dan *Help Desk System* setelah selesai dibangun dan masuk dalam tahap *pre-launching* (uji coba/dalam tahap pengawasan) dengan menggunakan kuisioner.

1.5. Kegunaan Penelitian

Setiap penelitian dilakukan karena memiliki maksud dan tujuan tertentu. Hasilnya pun sudah semestinya memiliki asas manfaat. Secara garis besar dalam penulisan karya ilmiah ini, penulis membagi dua asas

manfaat atau kegunaan penelitian, terutama terkait dengan penelitian yang penulis lakukan.

1.5.1. Kegunaan Praktis

Diharapkan dengan pengembangan *system auditing software* ini, *user* (Unit Kerja Pemeliharaan Sistem dan Unit Kerja Operasional di PT Pupuk Kujang) lebih mudah mengoperasikannya dan informasi yang dihasilkan sistem ini lebih interaktif. Sedangkan untuk *Help Desk*, diharapkan bisa membantu *user* (setiap unit kerja di semua biro yang ada di PT Pupuk Kujang) ketika *user* (setiap unit kerja di semua biro yang ada di PT Pupuk Kujang) alami *troubleshooting* dan bagian teknis tidak sempat menangani hal itu.

1.5.2. Kegunaan Akademis

Hasil penelitian ini berguna bagi penulis dalam hal penyusunan laporan skripsi serta sebagai tambahan ilmu di bidang TI baik bagi penulis sendiri maupun civitas akademik secara umum.

1.6. Batasan Masalah

Mengenai batasan masalah pada penelitian yang penulis lakukan ini adalah sebagai berikut:

1. Pembangunan sistem *auditing software licensed* ini meliputi penggunaan *software licensed* di lingkungan PT Pupuk Kujang yang mampu melacak siapa saja penggunanya, berapa jumlah penggunaan,

dan secara otomatis akan mencatat transaksi sebagai *downgrade* ketika terdapat kasus suatu PC (*Personal Computer*) menginstal *software licensed* dengan versi lain dari yang sudah ditetapkan.

2. Sedangkan untuk pembangunan *Help Desk System* harus berfungsi sebagai *knowledgebase* yang memberikan informasi berupa *feedback* kepada *client* (setiap unit kerja di semua biro di PT Pupuk Kujang) yang mendapatkan masalah teknis TI.
3. Adapun metode pengembangan sistem yang akan digunakan dalam pembangunan kedua sistem ini adalah *Prototype* dan metode perancangan sistem berorientasi pada objek.
4. Terakhir dilakukannya pengintegrasian kedua sistem ini ke dalam EFS (*Enterprise Factory System*).

1.7. Lokasi dan Waktu Penelitian

Tempat dilaksanakannya penelitian ialah di PT Pupuk Kujang yang beralamat di JL. Jend. A. Yani No 39 Cikampek – Jawa Barat. Waktu pelaksanaan penelitian direncanakan selama 3 bulan terhitung dari bulan April sampai Juni 2011 dengan jadwal kegiatan penelitian tersaji pada tabel 1.3.

Tabel 1.3 Jadwal Kegiatan Penelitian

Aktivitas	Tahun 2011											
	April				Mei				Juni			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Identifikasi Kebutuhan *User*												
a. Observasi												
b. Wawancara												
Membangun Sistem Prototipe												
Evaluasi Sistem Prototipe Tahap Awal												
a. Pelatihan pada *user*												
b. Analisis perubahan keinginan *user* terhadap sistem												
Implementasi Usulan Perbaikan Sistem Prototipe Setelah Evaluasi Tahap Awal												
a. Melakukan perbaikan pada prosedur sistem												
b. Melakukan perbaikan database												
c. Melakukan perbaikan interface												

Evaluasi Ulang Sistem Prototipe												
a. Uji coba ulang program oleh *user*												
b. Analisa perubahan keinginan *user*												
Membangun Sistem Akhir Secara Keseluruhan												
a. Merancang ulang prosedur sistem												
b. Merancang ulang database												
c. Merancang ulang interface												
d. Pengintegrasian sistem												