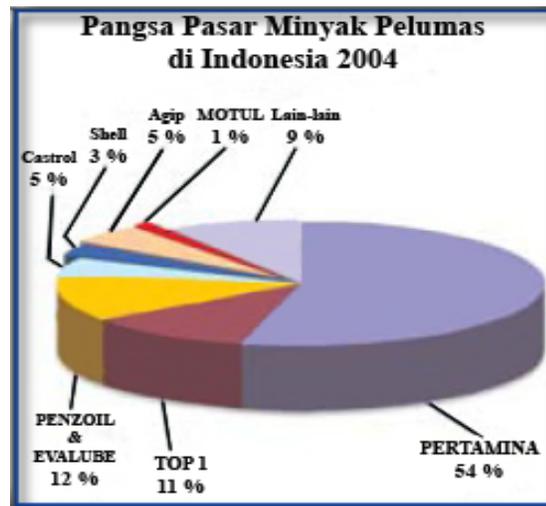


BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pertamina tak lagi memonopoli pasar pelumas domestik sejak dikeluarkannya *Keppres No.21/2001* tentang Penyediaan dan Pelayanan Pelumas. Masuknya merek-merek baru membuat pangsa pasar pelumas Pertamina merosot dari 90% menjadi tinggal 54%, hingga kini Pertamina memang masih menjadi *market leader* (Warta Ekonomi, 20/11/2006).



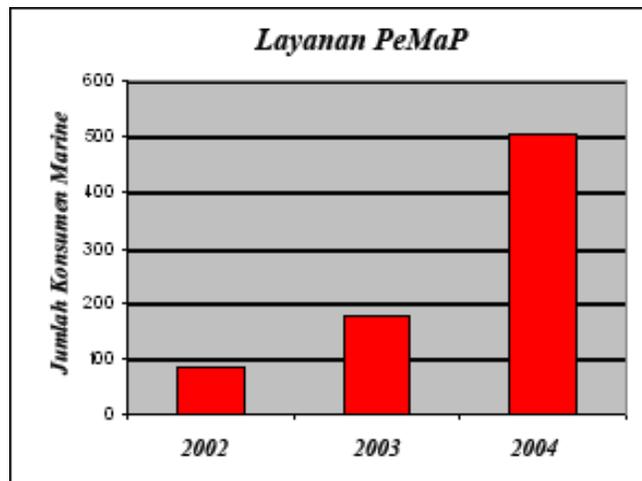
Gambar 1.1 Chart Pangsa Pasar Pelumas Indonesia 2004

Sumber: *Warta Ekonomi*, 20 November 2006

Kondisi ini menyebabkan Pertamina mengadakan survei untuk mengatasi penurunan pangsa pasar pelumas dalam usaha mempertahankan pangsa pasar, survei tersebut menghasilkan beberapa tuntutan dan harapan utama dari *customer*. Salah satu tuntutannya adalah *technical service*. Dalam memenuhi tuntutan tersebut, pihak Pertamina Pelumas memberikan kemudahan dalam mekanisme komunikasi. Salah satu mekanisme komunikasi yang diterapkan adalah Program PeMaP (Pemeliharaan Mesin melalui Analisis Progresif). Program ini sangat bermanfaat dalam memantau penggunaan dan performansi pelumas Pertamina dengan cara mengecek *sample* pelumas yang telah digunakan oleh *customer*. Pengecekan *sample* pelumas *after used* ini memerlukan *technical support* berupa informasi kajian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi performansi pelumas pada mesin. Salah satu metode yang digunakan untuk menganalisis performansi pelumas dalam program PeMaP

adalah analisis kimia progresif. Tetapi perlu diperhatikan pula faktor-faktor lain, yakni spesifikasi pelumas-mesin.

Seiring berjalannya program PeMaP, unit pemasaran pelumas perlu berusaha meningkatkan performansi pelayanan PeMaP mengingat terjadinya peningkatan jumlah pengguna layanan PeMaP dari konsumen *marine*. (ditunjukkan gambar 1.2).



Gambar 1.2 Grafik Jumlah Konsumen Marine Pengguna PeMaP

Sumber: Laporan UKT 2005 WPP III hal lampiran 2.d

Kondisi yang terjadi saat ini dalam pelaksanaan program PeMaP, proses pendataan dan pemberian laporan hasil pemeriksaan ke *customer* memakan waktu cukup lama dan sifatnya masih semi-manual, yakni dengan menggunakan *software Excel* dan *Word*, sehingga proses pengaksesan dan penyimpanan data pemeriksaan masih dirasa kurang.

Berdasarkan keadaan yang ada dalam program PeMaP saat ini maka dibutuhkan suatu aplikasi sistem informasi yang sifatnya terintegrasi antara pihak WPP III(Wira Penjualan Pelumas III), Laboratorium PeMaP, dan agen pelumas *marine*, sehingga memberikan kemudahan untuk *user* dalam memperoleh informasi-informasi yang dibutuhkan dengan cepat, pengolahan data yang dilakukan lebih cepat dan akurat, mudah pula dalam melakukan *update* data, serta memudahkan pihak *Sales Engineer* Pertamina dalam melakukan analisis perubahan nilai spesifikasi pelumas setelah pemeriksaan. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan dapat menjadi *technical support* dalam usaha *me-maintain customer*, khususnya *customer* pelumas *marine*.

Penulis merancang ”*Sistem Informasi Pemeriksaan Pelumas Marine*” yang berbasis *web* pada penelitian atau tugas akhir ini, dengan tujuan mempermudah koordinasi antara WPP III, Laboratorium PeMaP dan agen pelumas *marine*.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang muncul dan dijadikan obyek penelitian dan penulisan tugas akhir ini adalah:

1. Bagaimana aliran proses bisnis pemeriksaan *sample* pelumas *marine* yang ada saat ini.
2. Bagaimana merancang sistem informasi pemeriksaan *sample* pelumas *marine* berbasis *web*.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian dan penulisan tugas akhir ini adalah:

Merancang sistem informasi pemeriksaan *sample* pelumas *marine* berbasis *web* berdasarkan aliran proses bisnis pemeriksaan yang ada.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Memudahkan untuk melakukan pengecekan kondisi-kondisi *customer marine* eksisting secara periodik sehingga dapat bermanfaat bagi Pertamina maupun *customer marine* yang bersangkutan.
2. Mempercepat dan mempermudah dalam proses pemeriksaan dan analisis *sample* pelumas.
3. Memudahkan pengaksesan informasi, visualisasi dan penyajian data *customer pelumas marine*.
4. Meningkatkan *customer satisfaction*.
5. Menambah wawasan baru tentang pengelolaan data *customer* pelumas kepada pihak Pertamina Pelumas.
6. Memperbaiki cara pelaporan hasil pemeriksaan sehingga sifatnya menjadi *paperless*.
7. Meningkatkan performansi *technical service* pelumas *marine*.

1.5 Batasan Masalah

Untuk menghindari meluasnya materi pembahasan tugas akhir ini, maka penulis membatasi permasalahan dalam tugas akhir ini hanya mencakup hal-hal berikut :

1. Penelitian ini tidak melibatkan cara-cara teknis penggunaan alat pemeriksaan *sample* pelumas dan proses bisnis/penilaian/pelaporan dalam *order* penjualan pelumas pada *customer marine*.
2. Hal-hal mengenai pendistribusian *sample* pelumas tidak dibahas pada penelitian ini.
3. Masalah yang dikaji difokuskan pada *management database customer marine* Pertamina yang eksisting serta rekomendasi pemeriksaan *sample* pelumas *marine* (untuk *auxiliary engine*=500 rh/*running hours*, untuk *main engine*=1000 rh/*running hours*).
4. Pelaporan yang ada dalam sistem ini terbatas pada pelaporan hasil pemeriksaan pelumas, yang dilaporkan setiap pasca pemeriksaan dan hasil analisis pemeriksaan.
5. Penelitian dibatasi sampai tahap implementasi dan tahap uji saja, tidak sampai tahap evaluasi dan pemeliharaan sistem.
6. *Customer* yang dibahas hanya *customer* eksisting pelumas *marine* Pertamina dan *sample* pelumas yang dibahas adalah *sample* pelumas *marine after used*, bukan *sample* pelumas *marine* baru(*fresh*).
7. Jenis pemeriksaan yang dibahas hanya PeMaP I(paket pemeriksaan dengan menambahkan parameter TBN(*Total Base Number*)), PeMaP II(paket pemeriksaan dengan menambahkan parameter TAN(*Total Acid Number*)), dan PeMaP III(paket pemeriksaan dengan menambahkan parameter TBN dan TAN).
8. Penelitian tidak membahas waktu siklus, waktu proses dari masing-masing proses yang ada dalam proses pemeriksaan pelumas *marine*.