

SISTEM MANAJEMEN MUTU KANTOR DIREKSI PT PERKEBUNAN NUSANTARA XII



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PERAWATAN DAN PERBAIKAN KOMPUTER KANTOR DIREKSI 12/SOP/18/2019

No. Dokumen : 12/SOP/18/2019	No. Revisi : 01	
Tanggal Dokumen : 11-07-2019	Halaman : 1 dari 8	
Disiapkan Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
Pascalis Djoko Subroto	Ardi Iriantono	M. Cholidi
Kasubag Teknologi Informasi	Kabag Sekretaris Perusahaan	Direktur Utama
Tanggal : 11-07-2019	Tanggal : 11-07-2019	Tanggal : 11-07-2019
PERINGATAN Dokumen ini milik Kantor Direksi PT Perkebunan Nusantara XII. Dan TIDAK DIPERBOLEHKAN dengan cara dan alasan apapun membuat salinan tanpa seizin Wakil Manajemen Mutu		
Alamat: Jl. Rajawali No.44, Surabaya, Jawa Timur 60175 Telp. 031-3524893/ 031-3534389		



PT PERKEBUNAN NUSANTARA XII

**Standar Operasional Prosedur
Perawatan dan Perbaikan Komputer
Kantor Direksi**

No Dokumen : 12/SOP/18/2019

Tanggal Terbit : 11-07-2019

No. Revisi : 01

Hal : 2 dari 8

Klasifikasi : Limited

DAFTAR ISI

- A. Pendahuluan
- B. Tujuan
- C. Ruang Lingkup
- D. Referensi
- E. Penanggung Jawab
- F. Definisi
- G. Ketentuan
- H. Rincian Prosedur
- I. *Flowchart*
- J. Catatan Mutu/ Arsip
- K. Catatan Perubahan

A. PENDAHULUAN

PT Perkebunan Nusantara XII adalah salah satu perusahaan agribisnis yang dituntut untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas produksinya. Di sisi lain juga dituntut untuk mengefektifkan manajemen dan operasionalnya, sehingga dapat mengurangi biaya-biaya yang dikeluarkan.

Dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas bisnis, memerlukan sarana teknologi informasi yang dapat menunjang terciptanya akurasi data atau informasi bagi manajemen. Komputer adalah salah satu produk teknologi informasi. Dalam penggunaannya komputer memerlukan perawatan dan perbaikan apabila terjadi kerusakan.

B. TUJUAN

- B.1. Mempunyai acuan untuk proses, aturan dan prosedur penanganan yang digunakan apabila terjadi bencana. Sehingga penanganan yang dilakukan dapat terstruktur dan terarah.
- B.2. Menciptakan keteraturan penggunaan perangkat komputer khususnya di Kantor Direksi.
- B.3. Memastikan perangkat komputer dalam kondisi prima untuk operasional kerja karyawan di Kantor Direksi.
- B.4. Mengoptimalkan penggunaan perangkat komputer dalam operasional kerja karyawan di Kantor Direksi.



PT PERKEBUNAN NUSANTARA XII

Standar Operasional Prosedur Perawatan dan Perbaikan Komputer Kantor Direksi

No Dokumen : 12/SOP/18/2019

Tanggal Terbit : 11-07-2019

No. Revisi : 01

Hal : 3 dari 8

Klasifikasi : Limited

C. RUANG LINGKUP

Standar Operasional Prosedur ini meliputi prosedur terkait operasional perawatan dan perbaikan perangkat komputer di Kantor Direksi. Termasuk di dalamnya langkah, cara dan tahapan-tahapan yang harus dilakukan pada saat Bagian/Unit melakukan pengaduan, pengecekan hingga pencatatan untuk arsip.

D. REFERENSI DAN DOKUMEN TERKAIT

D.1. Kebijakan Terkait

- D.1.1. Perawatan dan perbaikan perangkat komputer adalah salah satu dari *job description* TI.
- D.1.2. Penggunaan perangkat lunak orisinal untuk perangkat komputer di perusahaan.
- D.1.3. ISO 9001:2015

D.2. Prosedur Terkait

- D.2.1. Prosedur pemakaian SIM Keluhan Komputer Kantor untuk karyawan TI.

E. PENANGGUNG JAWAB

E.1. Kepala Bagian Sekretaris Perusahaan, tanggung jawab:

- Mengawasi proses kerja Sub Bagian TI.
- Bertanggung jawab terhadap pengembangan yang dilakukan TI.

E.2. Kepala Sub Bagian TI, tanggung jawab:

- Mendelegasikan tugas kepada karyawan Sub Bagian TI.
- Memberikan saran dan usulan pengembangan prosedur perawatan dan perbaikan perangkat komputer.

E.3. Karyawan Sub Bagian TI, tanggung jawab:

Melaksanakan deskripsi tugas sesuai tanggung jawabnya.

F. DEFINISI

F.1. Sistem Informasi (SI)

Adalah suatu sistem yang berhubungan dengan informasi. Cakupan dari SI sangat luas meliputi teknologi informasi, organisasi, budaya, sumber daya manusia, bahasa, dan sebagainya.



PT PERKEBUNAN NUSANTARA XII

Standar Operasional Prosedur Perawatan dan Perbaikan Komputer Kantor Direksi

No Dokumen : 12/SOP/18/2019

Tanggal Terbit : 11-07-2019

No. Revisi : 01

Hal : 4 dari 8

Klasifikasi : Limited

F.2. Sistem Informasi *Management* (SIM)

Adalah terjemahan dari *Management Information System* (MIS), yang berarti suatu bentuk usaha untuk mengelola data agar dapat dijadikan informasi yang lebih bermanfaat. Tingkatan yang lebih tinggi dari SIM adalah *Decision Support System*, *Executive Information System*.

F.3. Teknologi Informasi (TI)

Merupakan bagian dari Sistem Informasi, di dalam teknologi informasi mengandung komponen perangkat keras, perangkat lunak, komunikasi, dokumen, standar, dan sebagainya.

G. KETENTUAN

-

H. RINCIAN PROSEDUR

Prosedur perawatan dan perbaikan perangkat komputer, baik *hardware* maupun *software* :

- H.1. Karyawan mengisi form keluhan komputer kantor melalui Sistem Informasi Manajemen Keluhan Komputer Kantor. Form berisi nama pemohon, Bagian yang melakukan pengaduan dan keluhan kerusakan, perangkat yang mengalami kerusakan, dan kode unik untuk keamanan data (G.1)
- H.2. Karyawan Sub Bagian TI melakukan pengecekan di Sistem Informasi Manajemen Keluhan Komputer Kantor.
- H.3. Karyawan Sub Bagian TI melakukan kunjungan (*visit to site*) ke Bagian yang mengajukan keluhan perangkat.
- H.4. Karyawan Sub Bagian TI melakukan pengecekan pada perangkat yang dilaporkan.
- H.5. Pengecekan, dan perbaikan dilakukan.
 - Hal-hal yang harus diperhatikan apabila perbaikan dapat dilakukan sendiri:
 - ✓ Perangkat milik kantor.
 - ✓ Tidak ada kerusakan suku cadang.
 - ✓ Perangkat dapat diperbaiki di tempat maupun di Ruang TI/Service.
 - ✓ Setelah perbaikan selesai, perangkat dikembalikan ke Karyawan yang bersangkutan.
 - ✓ Karyawan Sub Bagian TI melakukan pembaharuan ke Sistem Informasi Manajemen Keluhan Komputer Kantor untuk nomor keluhan tersebut.



PT PERKEBUNAN NUSANTARA XII

Standar Operasional Prosedur Perawatan dan Perbaikan Komputer Kantor Direksi

No Dokumen : 12/SOP/18/2019

Tanggal Terbit : 11-07-2019

No. Revisi : 01

Hal : 5 dari 8

Klasifikasi : Limited

- Hal-hal yang harus diperhatikan apabila perbaikan dilakukan oleh rekanan:
 - ✓ Ada kerusakan suku cadang, atau perangkat sewa di rekanan.
 - ✓ Karyawan Sub Bagian TI kontak ke rekanan atau mengirim *e-ticketing* rekanan.
 - ✓ Analisa kerusakan, dan estimasi biaya penggantian suku cadang dari rekanan.
 - ✓ Apabila biaya perbaikan, dan/ atau penggantian suku cadang kurang dari Rp. 2Juta:
 - Karyawan Sub Bagian TI melakukan pengajuan Form K3 (G.2) ke Karyawan Bagian yang mengajukan keluhan.
 - Apabila Form K3 disetujui:
 - Oleh Kasubag/Kepala Bagian Karyawan yang mengajukan, Kasubag TI dan Kepala Bagian Sekretaris Perusahaan maka perangkat, dan/atau suku cadang diperbaiki/diganti oleh rekanan.
 - Apabila Form K3 tidak disetujui:
 - Perangkat dikembalikan ke karyawan yang mengajukan.
 - ✓ Apabila biaya perbaikan dan/atau penggantian suku cadang lebih dari Rp2.000.000,00:
 - Karyawan Sub Bagian TI mengajukan Memo ke Direksi dengan lampiran Surat Penawaran dari rekanan.
 - Apabila Memo pengajuan disetujui maka perangkat dan/atau suku cadang diperbaiki/diganti oleh rekanan, apabila tidak disetujui maka perangkat dikembalikan ke karyawan yang mengajukan.



PT PERKEBUNAN NUSANTARA XII

**Standar Operasional Prosedur
Perawatan dan Perbaikan Komputer
Kantor Direksi**

No Dokumen : 12/SOP/18/2019

Tanggal Terbit : 11-07-2019

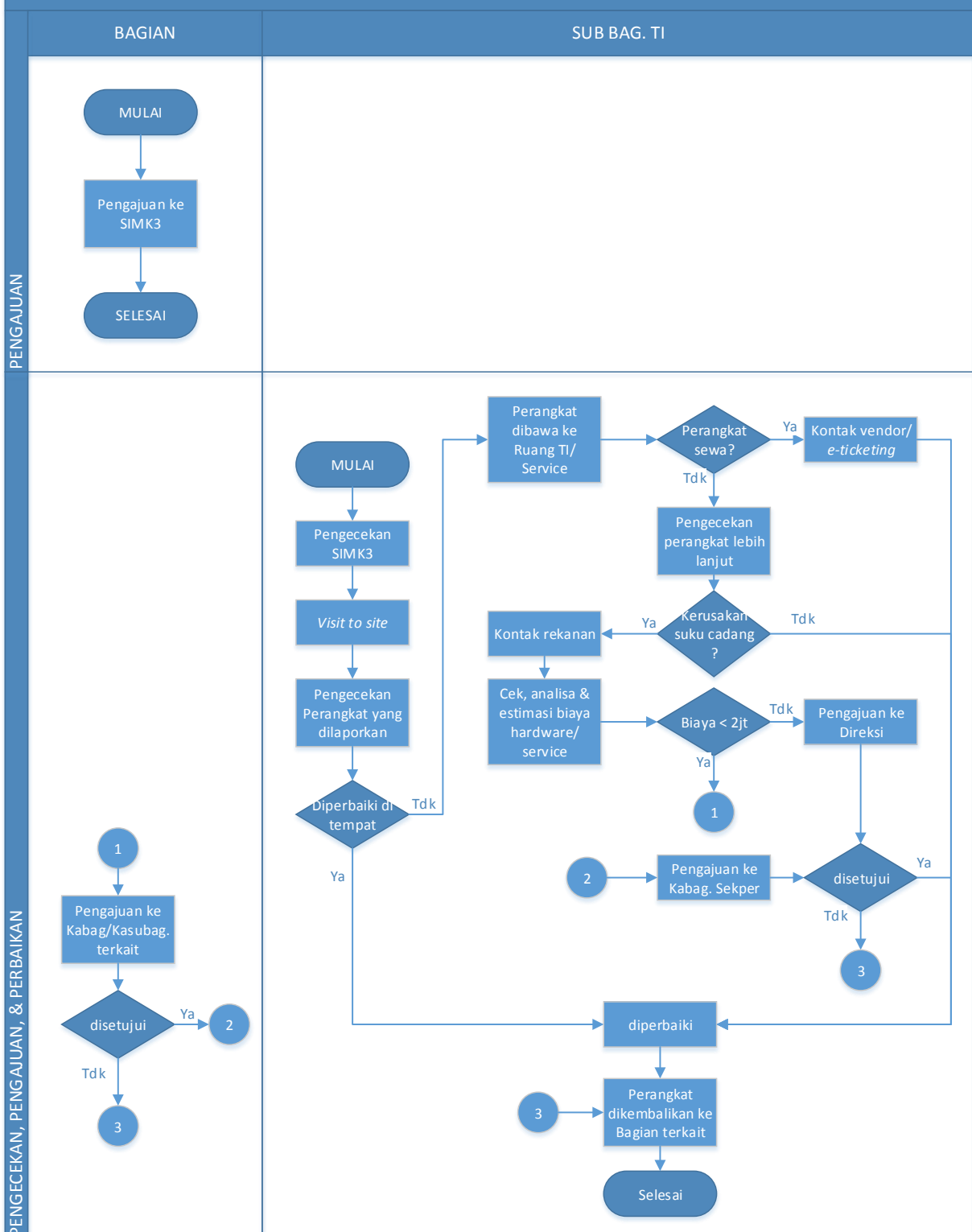
No. Revisi : 01

Hal : 6 dari 8

Klasifikasi : Limited

I. FLOWCHART

SOP PERAWATAN DAN PERBAIKAN PERANGKAT KOMPUTER KANTOR DIREKSI





PT PERKEBUNAN NUSANTARA XII

**Standar Operasional Prosedur
Perawatan dan Perbaikan Komputer
Kantor Direksi**

No Dokumen : 12/SOP/18/2019

Tanggal Terbit : 11-07-2019

No. Revisi : 01

Hal : 7 dari 8

Klasifikasi : Limited

J. CATATAN MUTU/ ARSIP

- J.1. Prosedur SIM Keluhan Komputer Kantor untuk karyawan Sub Bagian TI.
- J.2. Form Keluhan Komputer Kantor Direksi di Sistem Informasi Perawatan dan Perbaikan untuk pengaduan kerusakan

PT. Perkebunan Nusantara XII

FORM KELUHAN KOMPUTER KANTOR

"Mohon maaf, keluhan tidak akan kami tindak lanjuti apabila ditulis dengan bahasa yang kurang santun dan kurang sopan."

Nama Pemohon *

Bagian*

Keluhan*

Perangkat Keras/Refill

Perangkat Lunak

Captcha* 2642

Sehubungan perangkat keras dan/atau perangkat lunak bermasalah di tempat kami. Mohon bantuan tenaga IT untuk melakukan pengecekan/memperbaiki permasalahan tersebut.

Reset

Ajukan



PT PERKEBUNAN NUSANTARA XII

Standar Operasional Prosedur Perawatan dan Perbaikan Komputer Kantor Direksi

No Dokumen : 12/SOP/18/2019

Tanggal Terbit : 11-07-2019

No. Revisi : 01

Hal : 8 dari 8

Klasifikasi : Limited

J.3. Form Keluhan Komputer Kantor (K3)

PT. Perkebunan Nusantara XII Jl. Rajawali 44 Surabaya	FORM PENANGANAN KELUHAN KOMPUTER KANTOR	No : 11113/SEKPER/2019 Tanggal : 13-05-2019
--	---	--

Kepada Yth. Sekretaris Perusahaan
Dengan ini dilaporkan bahwa terjadi kerusakan di :
Bagian : Sekretaris Perusahaan
Nama Pemohon : Windi
Keterangan Keluhan : Service

1. Perangkat Keras :
2. Perangkat Lunak : Pass email layanan pengaduan lupa

Selubungan dengan hal tersebut di atas, kami mohon bantuan Karyawan Sub Bagian TI untuk membantu menangani keluhan komputer di bagian kami.
Atas bantuan dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih

Pemohon Windi	Mengetahui, Kasubag/Kabag
----------------------	----------------------------------

SOLUSI/PERBAIKAN/REKOMENDASI : *(diisi petugas T.I)*

1. Reset pass email
2. Dikerjakan internal TI
- 3.
- 4.

Dikerjakan :

Software Oleh Kary. Subag. TI

No. SPK/OPL/Nota : 0

BIAYA PENGAJUAN :

Biaya Hardware : Rp. 0,-

Biaya Software : Rp. 0,-

Total Biaya : Rp. 0,-

TERBILANG : # RUPIAH#

DISPOSISI SEKPER:

Kary. Subag. TI Vitalis A.K	Kasubag. TI	Mengetahui, Sekretaris Perusahaan
------------------------------------	-------------	--------------------------------------

K. DAFTAR REVISI DAN PERUBAHAN

Rev.	Isi Perubahan	Tanggal Berlaku
00	Prosedur ini diterbitkan perdana	12/04/2009
01	- Menambah klausul ISO 9001:2015 - Perubahan nama PT Perkebunan Nusantara XII (Persero) menjadi PT Perkebunan Nusantara XII. - Perubahan format dan isi SOP	11/07/2019