



**SISTEM MANAJEMEN
PT PERKEBUNAN NUSANTARA XII**

No. Dokumen : SOP-32-33

No. Revisi : 00

Tanggal Terbit : 6 Juni 2022

STANDARD OPERATING PROCEDURE

Halaman : 1 dari 13

Judul : Prosedur Pengelolaan Insiden

Cap :

PT PERKEBUNAN NUSANTARA XII

Persetujuan Penerbitan dan Perubahan Dokumen

Nomor Dokumen : SOP-32-33

Judul Dokumen : Prosedur Pengelolaan Insiden

Jenis Dokumen	Status Dokumen	Nomor Terbitan
<input checked="" type="checkbox"/> Standard Operating Procedure (SOP)	<input checked="" type="checkbox"/> New/Baru
	<input type="checkbox"/> Amandemen
	<input type="checkbox"/> Revisi	00

Uraian Baru / ~~Amandemen~~ / ~~Revisi~~ :


Alasan: Kebijakan ini dibuat sebagai panduan dalam mengelola atau memanajemen insiden keamanan informasi.

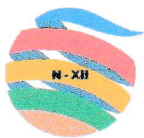
Formulir Pengesahan

Disusun oleh :
Kepala Bagian Pengadaan & Umum
Tanggal : 06 Juni 2022


Benny Hendricianto

Ditinjau oleh :
Management Representative
Tanggal : 06 Juni 2022


Winarto



**SISTEM MANAJEMEN
PT PERKEBUNAN NUSANTARA XII**

No. Dokumen : SOP-32-33

No. Revisi : 00

Tanggal Terbit : 6 Juni 2022

STANDARD OPERATING PROCEDURE

Halaman : 2 dari 13

Judul : Prosedur Pengelolaan Insiden

Cap :

Disetujui oleh :

Yualianto
SEVP Operation

Tri Septiono
SEVP Business Support

Siwi Peni
Direktur

Diterima Bagian/Tgl/Paraf :



**SISTEM MANAJEMEN
PT PERKEBUNAN NUSANTARA XII**

No. Dokumen : SOP-32-33

No. Revisi : 00

Tanggal Terbit : 6 Juni 2022

STANDARD OPERATING PROCEDURE

Halaman : 3 dari 13

Judul : Prosedur Pengelolaan Insiden

Cap :

LEMBAR REVISI

Tabel Riwayat Revisi

No	Direvisi Oleh	Tanggal Revisi	Uraian Revisi
00	Bagian Pengadaan & Umum	06 Juni 2022	Review no 00, penjelasan: Prosedur ini diterbitkan perdana



**SISTEM MANAJEMEN
PT PERKEBUNAN NUSANTARA XII**

No. Dokumen : SOP-32-33

No. Revisi : 00

Tanggal Terbit : 6 Juni 2022

STANDARD OPERATING PROCEDURE

Halaman : 4 dari 13

Judul : Prosedur Pengelolaan Insiden

Cap :

1. TUJUAN

Tujuan dari prosedur pengelolaan insiden ini adalah menentukan langkah-langkah untuk menangani semua insiden yang berdampak pada aset dan sumber daya informasi PT Perkebunan Nusantara XII dalam lingkup Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO berbasis 27001:2013.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku untuk semua pegawai internal, kontraktor, magang, ataupun pihak ketiga (vendor) yang terlibat dalam semua proyek dan fungsi bisnis PT Perkebunan Nusantara XII.

3. DEFINISI

- 3.1. Insiden Keamanan Informasi adalah suatu kejadian tunggal atau serangkaian kejadian keamanan informasi yang tidak diduga atau tidak dikehendaki yang mempunyai kemungkinan besar mengganggu keberlangsungan bisnis dan mengancam keamanan informasi
- 3.2. *Lesson Learned / Lesson Learnt* adalah dokumen yang didapatkan dari proses pembelajaran dari insiden keamanan informasi yang dialami.
- 3.3. Buku Insiden adalah buku yang berisikan semua detail yang berkaitan dengan insiden keamanan informasi (tanggal dan penyebab insiden serta tindakan yang diambil).
- 3.4. Barang Bukti Insiden adalah segala sesuatu yang harus disimpan dan didokumentasikan sebagai bukti dari adanya insiden, barang bukti insiden juga berguna apabila hal yang berkaitan dengan hukum berlaku.
- 3.5. Eskalasi adalah peningkatan ruang lingkup pengerjaan.
- 3.6. Log / Records adalah catatan riwayat insiden atau hal-hal terkait insiden yang harus disimpan dan dipelihara.

4. INDIKATOR KINERJA

- 4.1. Ketepatan Pelaporan Insiden Keamanan Informasi.
- 4.2. Ketepatan Penanganan Insiden Keamanan Informasi.
- 4.3. Ketepatan Pengelolaan Insiden Keamanan Informasi.
- 4.4. Ketepatan Penilaian Insiden Keamanan Informasi.

5. ACUAN / REFERENSI

- 5.1. Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia Nomor PER-08/MBU/2014 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Badan Usaha Milik Negara yang diubah terakhir kali dengan Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia Nomor : PER-9/MBU/08/2020 Tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor PER-08/MBU/2014 Tentang Pedoman



**SISTEM MANAJEMEN
PT PERKEBUNAN NUSANTARA XII**

No. Dokumen : SOP-32-33

No. Revisi : 00

Tanggal Terbit : 6 Juni 2022

STANDARD OPERATING PROCEDURE

Halaman : 5 dari 13

Judul : Prosedur Pengelolaan Insiden

Cap :

Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Badan Usaha Milik Negara.

- 5.2. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
- 5.3. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 4 tahun 2016 tentang Sistem Manajemen Pengamanan Informasi.
- 5.4. *ISO/IEC 27001:2013 - Information Technology - Security Techniques - Information Security Management Systems – Requirements.*
- 5.5. *ISO/IEC 27002:2013 - Information Technology - Security Techniques - Code of Practice for Information Security Controls.*
- 5.6. Plantation Digitalization Roadmap Tahun 2021-2025 PT Perkebunan Nusantara III (Persero)-Holding.

6. TANGGUNG JAWAB

Penanggungjawab pada proses ini adalah sebagaimana terdapat pada tabel di bawah:

No.	Personil	Tanggung Jawab
6.1	SEVP Business Support	Mengarahkan pengembangan, implementasi, penyampaian, dan dukungan strategi keamanan informasi dan manajemen insiden perusahaan yang selaras dengan strategi bisnis
6.2	Kepala Bagian Pengadaan & Umum	<ul style="list-style-type: none">Memastikan pemulihan, setelah penyelesaian insiden.Memastikan bahwa sudah dilakukan dokumentasi secara tepat terhadap insiden yang terselesaikan serta sudah menutup insiden tersebut
6.3	Kepala Sub Bagian TI Bagian Pengadaan & Umum	<ul style="list-style-type: none">Mengikuti prosedur yang disepakati untuk mengidentifikasi, mendaftarkan, dan mengkategorikan insidenMengawal penanganan manajemen insiden
6.4	Staf TI	<ul style="list-style-type: none">Mengumpulkan informasi untuk mengaktifkan resolusi insiden dan mengalokasikan insiden yang sesuaiMenyediakan investigasi lini pertama dan mengumpulkan informasi untuk mengaktifkan resolusi insiden dan mengalokasikan insiden



**SISTEM MANAJEMEN
PT PERKEBUNAN NUSANTARA XII**

No. Dokumen : SOP-32-33

No. Revisi : 00

Tanggal Terbit : 6 Juni 2022

STANDARD OPERATING PROCEDURE

Halaman : 6 dari 13

Judul : Prosedur Pengelolaan Insiden

Cap :

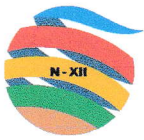
7. PROSEDUR

7.1. Identifikasi Insiden

- 7.1.1. Yang tergolong pelaporan insiden adalah yang dilaporkan oleh karyawan, peserta pelatihan, pihak ketiga, atau pelanggan PT Perkebunan Nusantara XII.
- 7.1.2. Semua insiden yang dapat mengakibatkan hilangnya informasi yang aktual atau yang masih berpotensi, pelanggaran kerahasiaan, akses tidak sah, atau perubahan sistem harus segera dilaporkan kepada siapa yang mengetahuinya sebelum mengambil tindakan apa pun. (Lihat Lampiran-1 untuk jenis insiden)
- 7.1.3. Insiden harus dilaporkan kepada Sub Bagian TI melalui portal *support.ptpn12.com*
- 7.1.4. Insiden harus ditanggapi sesuai dengan matriks waktu respons (lihat Lampiran-2)

7.2. Penanganan dan Respon Insiden

- 7.2.1. Setelah potensi insiden keamanan dilaporkan, insiden tersebut harus dicatat dalam aplikasi.
- 7.2.2. Insiden harus dianalisis untuk memahami sifat insiden untuk menentukan perbaikan yang tepat.
- 7.2.3. Informasi atau bukti yang cukup harus dikumpulkan tentang insiden tersebut sehingga tim keamanan dapat memprioritaskan langkah selanjutnya dalam menangani insiden tersebut, yang biasanya berupa penahanan.
- 7.2.4. Insiden harus diprioritaskan sesuai pada Lampiran-2 untuk mendapatkan penilaian awal tentang sifat dan ruang lingkup insiden.
- 7.2.5. Sub Bagian TI juga dapat memberitahu tim Sistem Manajemen Keamanan Informasi yang dapat membantu analisis awal insiden tersebut.
- 7.2.6. Semua detail yang berkaitan dengan insiden, seperti penyebab insiden dan tindakan yang diterapkan didokumentasikan. Laporan insiden juga harus disiapkan jika diperlukan.
- 7.2.7. Pada konfirmasi insiden keamanan, penahanan (*containment*) harus dimulai. Penahanan yang sesuai harus dilakukan untuk mengatasi insiden keamanan.
- 7.2.8. Mengidentifikasi dan menerapkan tindakan korektif yang sesuai untuk memastikan bahwa insiden tersebut tidak akan terulang kembali.
- 7.2.9. Jika pengguna ditemukan telah melanggar kebijakan keamanan, mereka akan dikenakan tindakan disipliner sesuai dengan kebijakan yang berlaku.



**SISTEM MANAJEMEN
PT PERKEBUNAN NUSANTARA XII**

No. Dokumen : SOP-32-33

No. Revisi : 00

Tanggal Terbit : 6 Juni 2022

STANDARD OPERATING PROCEDURE

Halaman : 7 dari 13

Judul : Prosedur Pengelolaan Insiden

Cap :

- 7.2.10. Setiap pelanggaran kebijakan oleh peserta magang, alihdaya, kontraktor atau pemasok akan mengakibatkan pemutusan kontrak atau penugasan mereka sesuai dengan kebijakan yang berlaku.
- 7.2.11. Setelah resolusi insiden, harus dipastikan bahwa sistem dikembalikan ke kondisi normal.
- 7.2.12. Laporan insiden harus diperbarui dan dievaluasi kemudian dikirim ke Kepala Bagian Pengadaan & Umum.
- 7.2.13. Kepala Bagian Pengadaan & Umum memantau dengan cermat tindakan yang diambil atas insiden tersebut dan penutupannya bersama dengan pemilik proses (yang terkena insiden).

7.3. Monitoring

- 7.3.1. Catatan (log) insiden harus dipelihara
- 7.3.2. Catatan (Log) insiden harus digunakan untuk mengidentifikasi tren yang memerlukan perubahan pada kontrol keamanan dan kebijakan untuk mengurangi kejadian insiden di masa mendatang. (Lesson Learnt)

7.4. Identifikasi dan Pencatatan Acara

- 7.4.1. Semua kejadian yang dapat mengakibatkan potensi kehilangan data, pelanggaran kerahasiaan, akses tidak sah, atau perubahan sistem harus segera dilaporkan kepada Kepala Bagian Pengadaan & Umum sebelum mengambil tindakan apapun.
- 7.4.2. Catatan / laporan kejadian harus dibuat dan dipelihara.
- 7.4.3. Semua log peristiwa, log Administrator harus dilindungi dari akses yang pihak lain yang tidak sah.

7.5. Respon Event (Tanggapan Kejadian)

- 7.5.1. Bila diperlukan, tindakan yang sesuai harus diidentifikasi dan dimulai dengan berkonsultasi dengan Tim SMKI.
- 7.5.2. Tindakan harus diselesaikan sesuai tanggal target.
- 7.5.3. Setelah aksi selesai, laporan acara harus ditutup.
- 7.5.4. Jika tindakan belum terselesaikan pada tanggal yang disepakati, situasi harus ditinjau dan tindakan yang direvisi harus dicatat, dengan mempertimbangkan risiko keamanan. Perbaikan jangka pendek harus diidentifikasi dan diimplementasikan sampai solusi permanen diterapkan.
- 7.5.5. Laporan peristiwa (event report) dianalisis untuk mendeteksi tren dan untuk belajar dari peristiwa tersebut dan umpan balik harus diberikan selama pertemuan (rapat) tinjauan manajemen.



**SISTEM MANAJEMEN
PT PERKEBUNAN NUSANTARA XII**

No. Dokumen : SOP-32-33

No. Revisi : 00

Tanggal Terbit : 6 Juni 2022

STANDARD OPERATING PROCEDURE

Halaman : 8 dari 13

Judul : Prosedur Pengelolaan Insiden

Cap :

7.6. ESKALASI

- 7.6.1. Jika tindakan memerlukan bantuan dari manajemen puncak, hal / tindakan tersebut yang sama harus dieskalasi ke SEVP Business Support untuk tindakan yang diperlukan.
- 7.6.2. Keputusan Tim SMKI dicatat dalam berita acara dan action yang diberikan harus dilaksanakan.

7.7. SINKRONISASI WAKTU

Jam dari semua sistem informasi PT Perkebunan Nusantara XII harus disinkronkan ke sumber waktu referensi tunggal.

7.8. PENGUMPULAN BARANG BUKTI INSIDEN

7.8.1. Informasi Pada Dokumen Kertas

- 7.8.1.1. Dokumen asli disimpan dengan aman di Sub Bagian TI dan dicatat rincian siapa, di mana, kapan dokumen itu ditemukan dan keterangan saksi oleh Tim SMKI.
- 7.8.1.2. Harus dipastikan bahwa dokumen asli tidak dirusak dan aman.

7.8.2. Informasi Pada Media Komputer

- 7.8.2.1. Salinan pada *removable* media, informasi pada *hard disk* atau memori eksternal harus diambil untuk memastikan ketersediaan.
- 7.8.2.2. Log tindakan yang berkaitan dengan proses penyalinan dicapture dan disaksikan oleh dua orang.
- 7.8.2.3. Tim SMKI memastikan bahwa media asli dan log harus dijaga agar tidak disentuh pihak yang tidak berwenang.
- 7.8.2.4. Jika media tidak dapat dikeluarkan, mirror image atau salinan yang sama harus disimpan.

7.8.3. Umum

- 7.8.3.1. Dipastikan bahwa setiap pekerjaan forensik harus dilakukan hanya pada salinan bahan bukti
- 7.8.3.2. Integritas dari semua bahan bukti harus dilindungi.
- 7.8.3.3. Alat dan orang yang digunakan untuk penyalinan perlu dicatat.



**SISTEM MANAJEMEN
PT PERKEBUNAN NUSANTARA XII**

No. Dokumen : SOP-32-33

No. Revisi : 00

Tanggal Terbit : 6 Juni 2022

STANDARD OPERATING PROCEDURE

Halaman : 9 dari 13

Judul : Prosedur Pengelolaan Insiden

Cap :

- 7.8.3.4. Jika diperlukan keterlibatan Pengacara / Kepolisian, maka segera dihubungi untuk pengambilan/pengumpulan barang bukti sebagaimana diwajibkan oleh undang-undang dengan berkoordinasi dengan SEVP Business Support dan Kepala Bagian Pengadaan & Umum.
- 7.8.3.5. Penyimpanan barang bukti harus sesuai dengan persyaratan hukum yang berlaku.
- 7.8.3.6. Semua bukti harus disimpan di tempat yang aman yang hanya dapat diakses oleh tim SMKI dan Sub Bagian TI.
- 7.8.3.7. Pelajaran yang dipetik harus didokumentasikan untuk dijadikan referensi oleh pemangku kepentingan lainnya.

7.9. VERIFIKASI

- 7.9.1. Melakukan verifikasi dengan audit internal, dan
- 7.9.2. Rapat Insiden / MRM (*Monitoring and Reporting Mechanism*).

7.10. PENGUKURAN

- 7.10.1. Pengukuran berdasarkan jumlah Insiden yang dilaporkan dalam periode waktu tertentu.

7.11. RECORDS

- 7.11.1. Media untuk merekam atau mendokumentasikan insiden terdiri dari :
- *support.ptpn12.com*
 - Email
 - Laporan Insiden

7.12. KRITERIA KELUAR

- 7.12.1. Kriteria berakhirnya pengelolaan insiden adalah saat semua penanganan insiden ditutup, dan semua kejadian (*event*) ditutup.

8. DOKUMEN TERKAIT

- 8.1. PP-32-01 Kebijakan Sistem Manajemen Keamanan Informasi PT. Perkebunan Nusantara XII.
- 8.2. Surat Keputusan Nomor 33/KPTS/UMUM/143/VI/2022 Tim Sistem Manajemen Keamanan Informasi PT Perkebunan Nusantara XII



**SISTEM MANAJEMEN
PT PERKEBUNAN NUSANTARA XII**

No. Dokumen : SOP-32-33

No. Revisi : 00

Tanggal Terbit : 6 Juni 2022

STANDARD OPERATING PROCEDURE

Halaman : 10 dari 13

Judul : Prosedur Pengelolaan Insiden

Cap :

9. LAMPIRAN

9.1. Contoh Insiden Keamanan Informasi

Contoh dari kejadian dan insiden keamanan adalah sebagai berikut :

- Kegagalan sistem informasi dan hilangnya layanan
- Kode berbahaya (*malicious*)
- Penolakan layanan
- Kesalahan akibat data bisnis yang tidak lengkap atau tidak akurat
- Pelanggaran kerahasiaan dan integritas
- Penyalahgunaan sistem informasi.
- Pengalihan informasi sensitif atau rahasia kepada pihak yang tidak berhak menerima informasi tersebut.

9.2. Tabel Waktu Respons

Berikut adalah tabel waktu respons / penanganan insiden

Level Insiden	Karakteristik	Waktu Respons	PIC	Yang Harus Diberitahu	Perlu Dilaporkan Post-Insiden
High	<ol style="list-style-type: none">Berdampak merugikan yang signifikan pada sejumlah besar bagi sistem dan/atau SDMPotensi risiko keuangan atau tanggung jawab hukum yang besar terhadap perusahaanAncaman pada data rahasiaDampak buruk pada sistem atau layanan pentingAncaman signifikan dan langsung terhadap keselamatan manusiaKemungkinan tinggi dapat menyebar ke sejumlah besar sistem lain di dalam atau di luar lokasi dan menyebabkan gangguan yang signifikan.	Segera	SEVP Business Support dan Kepala Bagian Pengadaan & Umum	Tim SMKI	Perlu



**SISTEM MANAJEMEN
PT PERKEBUNAN NUSANTARA XII**

No. Dokumen : SOP-32-33

No. Revisi : 00

Tanggal Terbit : 6 Juni 2022

STANDARD OPERATING PROCEDURE

Halaman : 11 dari 13

Judul : Prosedur Pengelolaan Insiden

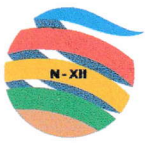
Cap :

Medium	1. Berdampak buruk pada sejumlah sistem dan/atau orang dalam jumlah sedang 2. Berdampak buruk pada sistem atau layanan yang tidak kritis 3. Berdampak buruk pada sistem atau layanan skala departemen 4. Mengganggu bangunan atau jaringan departemen/fungsional 5. Risiko penyebaran sedang dan menyebabkan gangguan lebih lanjut	8 Jam	Kepala Bagian Pengad aan & Umum	Tim SMKI	Perlu
Low	1. Berdampak buruk pada sejumlah kecil sistem, layanan, atau orang yang tidak kritis 2. Mengganggu sejumlah kecil perangkat atau segmen jaringan 3. Risiko propagasi yang sedikit dan gangguan lebih lanjut	24 Jam	Kepala Sub Bagian TI	Tim SMKI	Tidak Perlu
Not Applicable	Digunakan untuk aktivitas mencurigakan yang setelah dilakukan penyelidikan ternyata bukan merupakan insiden keamanan TI.				

9.3. Contoh Kemungkinan Insiden

9.3.1. Insiden Berbahaya

- Komputer yang terinfeksi oleh virus atau malware lainnya, (misalnya spyware atau adware)
- Menemukan data yang telah diubah oleh orang yang tidak berwenang
- Menerima dan meneruskan surat berantai – Termasuk peringatan virus, penipuan
- Peringatan dan
- email lain yang mendorong penerima untuk meneruskan ke orang lain.
- Rekayasa sosial- Orang tak dikenal yang meminta informasi yang dapat memberi mereka akses ke data organisasi (misalnya, sandi atau detail pihak ketiga).
- Pengungkapan tidak sah atas informasi sensitif atau rahasia secara elektronik, dalam bentuk kertas atau lisan.



**SISTEM MANAJEMEN
PT PERKEBUNAN NUSANTARA XII**

No. Dokumen : SOP-32-33

No. Revisi : 00

Tanggal Terbit : 6 Juni 2022

STANDARD OPERATING PROCEDURE

Halaman : 12 dari 13

Judul : Prosedur Pengelolaan Insiden

Cap :

- h. Pemalsuan arsip, pemusnahan arsip yang tidak semestinya
- i. Kerusakan atau gangguan pada peralatan atau layanan organisasi yang disebabkan secara sengaja, mis. vandalisme komputer
- j. Menghubungkan peralatan pihak ketiga ke jaringan organisasi
- k. Akses atau penggunaan informasi yang tidak sah
- l. Memberikan informasi sensitif atau rahasia kepada seseorang yang tidak boleh mengaksesnya secara lisan, tertulis, atau elektronik
- m. Mencetak atau menyalin informasi sensitif atau rahasia dan tidak menyimpannya dengan benar atau rahasia.

9.3.2. Pelanggaran Akses

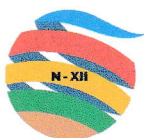
- a. Pengungkapan login ke orang yang tidak berwenang
- b. Tulis kata sandi Anda dan biarkan di layar atau di tempat yang mudah ditemukan
- c. Mengakses sistem menggunakan otorisasi orang lain mis. ID pengguna dan kata sandi orang lain
- d. Berbagi perangkat keamanan secara tidak tepat seperti token akses
- e. Kompromi identitas pengguna lainnya, mis. akses ke jaringan atau sistem tertentu oleh orang yang tidak berwenang
- f. Mengizinkan akses fisik yang tidak sah ke tempat yang aman, mis. ruang server, fasilitas pemindaian.

9.3.3. Lingkungan

- a. Hilangnya integritas data dalam sistem dan transfer antar sistem
- b. Kerusakan yang disebabkan oleh bencana alam mis. kebakaran, pipa pecah, penerangan dll
- c. Kerusakan catatan kertas
- d. Kerusakan pita cadangan Pengenalan perangkat lunak yang tidak sah atau belum teruji
- e. Kebocoran informasi karena kesalahan perangkat lunak.

9.3.4. Penggunaan yang tidak tepat

- a. Mengakses materi yang tidak pantas di internet
- b. Mengirim email yang tidak pantas
- c. Penggunaan perangkat lunak yang tidak disetujui atau tidak berlisensi pada peralatan organisasi
- d. Penyalahgunaan fasilitas, mis. menelepon nomor telepon premium.



**SISTEM MANAJEMEN
PT PERKEBUNAN NUSANTARA XII**

No. Dokumen : SOP-32-33

No. Revisi : 00

Tanggal Terbit : 6 Juni 2022

STANDARD OPERATING PROCEDURE

Halaman : 13 dari 13

Judul : Prosedur Pengelolaan Insiden

Cap :

9.3.5. Insiden Pencurian

- a. Pencurian / kehilangan data – tertulis atau disimpan secara elektronik
- b. Pencurian / kehilangan peralatan organisasi termasuk komputer
- c. Monitor, ponsel, Flashdisk, CD, DVD, dll...

9.3.6. Insiden Tidak Sengaja

- a. Mengirim email yang berisi informasi sensitif atau rahasia ke 'semua staf' karena kesalahan
- b. Menerima email yang tidak diminta yang bersifat ofensif, mis. mengandung pornografi,
- c. Menerima surat yang tidak diminta yang mengharuskan Anda memasukkan data pribadi.

9.3.7. Mis Key-ing

- a. Menerima informasi yang tidak sah
- b. Mengirim informasi sensitif atau rahasia kepada penerima yang salah.

9.3.8. Operasional

- a. Kehilangan layanan
- b. Kerusakan sistem.