

**STANDARD OPERATING PROCEDURE**  
**PERAWATAN DAN PERBAIKAN PERANGKAT KOMPUTER**  
**BAGIAN : SEKRETARIS PERUSAHAAN**

**NOMOR REVISI : 00**

**12 April 2010**



**PT. PERKEBUNAN NUSANTARA XII (Persero)**  
**Jalan Rajawali 44, Surabaya**



## PERAWATAN DAN PERBAIKAN PERANGKAT KOMPUTER

Nomor Dokumen :  
12/SOP-11

No. Revisi:  
00

Tanggal:  
12 April 2010

### DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	1
DAFTAR REVISI DAN PERUBAHAN .....	2
PERAWATAN DAN PERBAIKAN PERANGKAT KOMPUTER	
1. Pendahuluan.....	3
2. Tujuan.....	3
3. Definisi .....	3
4. Ruang Lingkup.....	4
5. Referensi dan Dokumen Terkait .....	4
6. Prosedur Perawatan dan Perbaikan Perangkat Komputer .....	5
7. Wewenang Dan Tanggungjawab .....	7
8. Flow Chart.....	8
9. Rekaman dan Gambar.....	11
DAFTAR PENGESAHAN .....	14



## PERAWATAN DAN PERBAIKAN PERANGKAT KOMPUTER

Nomor Dokumen :  
12/SOP-11

No. Revisi:  
00

Tanggal:  
12 April 2010

### DAFTAR REVISI & PERUBAHAN

Tanggal	Disposisi Perubahan	Keterangan
12 April 2009	Prosedur ini diterbitkan perdana	Versi 00



## PERAWATAN DAN PERBAIKAN PERANGKAT KOMPUTER

Nomor Dokumen :  
12/SOP-11

No. Revisi:  
00

Tanggal:  
12 April 2010

### 1. Pendahuluan

PT Perkebunan Nusantara XII (Persero) adalah sebagai salah satu perusahaan Agribis 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 computer memerlukan perawatan dan perbaikan apabila terjadi kerusakan.

### 2. Tujuan

- 2.1. Menyediakan layanan pelayanan atas keluhan kerusakan perangkat komputer kantor.
- 2.4. Menciptakan keteraturan penggunaan perangkat komputer.
- 2.5. Memastikan perangkat computer dalam kondisi prima untuk operasional kerja karyawan.
- 2.6. Mengoptimalkan penggunaan perangkat komputer dalam operasional kerja karyawan.

### 3. Definisi

#### 3.1. 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.



## PERAWATAN DAN PERBAIKAN PERANGKAT KOMPUTER

Nomor Dokumen :  
12/SOP-11

No. Revisi:  
00

Tanggal:  
12 April 2010

### 3.2. 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.

### 3.3. Teknologi Informasi (TI)

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

## 4. Ruang Lingkup

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

## 5. Referensi & Dokumen Terkait

### 5.1. Kebijakan Terkait

- a. Perawatan dan perbaikan perangkat komputer adalah salah satu dari jobdes staf TI.
- b. Penggunaan perangkat lunak orisinil untuk perangkat computer di perusahaan.

### 5.2. Prosedur Terkait

- a. Prosedur pemakaian S.I.M Keluhan Komputer Kantor untuk karyawan.
- b. Prosedur pemakaian S.I.M Keluhan Komputer Kantor untuk karyawan TI.



## PERAWATAN DAN PERBAIKAN PERANGKAT KOMPUTER

Nomor Dokumen :  
12/SOP-11

No. Revisi:  
00

Tanggal:  
12 April 2010

- c. Prosedur pengajuan pembayaran untuk rekanan atas biaya perbaikan komputer.

### 6. Prosedur Perawatan Dan Perbaikan Perangkat Komputer

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

- a. Karyawan mengisi form keluhan komputer kantor melalui Sistem Informasi Manajemen Keluhan Komputer Kantor. Form berisi nama, Bagian yang melakukan pengaduan dan keluhan kerusakan.
- b. Karyawan bidang TI melakukan pengecekan perangkat yang bermasalah.
- c. Karyawan bidang TI mencatat hasil pengecekan ke dalam Buku Penerimaan Service. Pencatatan awal ini hanya berupa pencatatan tanggal pengaduan, keluhan kerusakan, Bagian/Unit dan nama orang yang melakukan pengaduan.
- d. Perbaikan dilakukan. Jika perbaikan tidak dapat dilakukan sendiri, perbaikan dilakukan dengan kerjasama dengan rekanan
  - Apabila perbaikan dapat dilakukan sendiri:
    - Setelah perbaikan selesai, karyawan bidang TI melengkapi Buku Penerimaan Servis dengan catatan solusi perbaikan dan keterangan tambahan.
    - Karyawan bidang TI melengkapi form keluhan komputer kantor dengan mengisikan solusi perbaikan di Sistem Informasi Manajemen Keluhan Komputer Kantor. Kemudian form tersebut dicetak.
    - Komputer dikembalikan ke Bagian masing-masing.
    - Buku Penerimaan Servis dimintakan tanda tangan karyawan yang melakukan pengaduan.



## PERAWATAN DAN PERBAIKAN PERANGKAT KOMPUTER

Nomor Dokumen :  
12/SOP-11

No. Revisi:  
00

Tanggal:  
12 April 2010

- Form keluhan komputer kantor dimintakan tanda tangan karyawan yang melakukan pengaduan dan Kabag/Askabag Bagian yang melakukan pengaduan.
- Buku penerimaan servis dan form keluhan komputer kantor disimpan sebagai arsip sub bidang TI.
- Apabila solusi perbaikan harus menggunakan rekanan:
  - Pihak rekanan mengajukan Surat Penawaran Pekerjaan.
  - Sekper membuat Surat Perintah Kerja untuk rekanan
  - Perbaikan dikerjakan oleh pihak rekanan.
  - Setelah perbaikan selesai, karyawan bidang TI melengkapi Buku Penerimaan Servis dengan catatan solusi perbaikan, nomor surat tagihan dan keterangan tambahan.
  - Karyawan bidang TI melengkapi form keluhan komputer kantor dengan mengisikan solusi perbaikan di Sistem Informasi Manajemen Keluhan Komputer Kantor. Kemudian form tersebut dicetak.
  - Komputer dikembalikan ke Bagian masing-masing.
  - Buku Penerimaan Servis dimintakan tanda tangan karyawan yang melakukan pengaduan.
  - Form keluhan komputer kantor dimintakan tanda tangan karyawan yang melakukan pengaduan dan Kabag/Askabag Bagian yang melakukan pengaduan.
  - Form keluhan komputer kantor disimpan untuk digunakan pada prosedur pembayaran kepada rekanan atas biaya perbaikan komputer yang dilakukan.



## PERAWATAN DAN PERBAIKAN PERANGKAT KOMPUTER

Nomor Dokumen :  
12/SOP-11

No. Revisi:  
00

Tanggal:  
12 April 2010

### 7. Wewenang dan Tanggung Jawab

1.1. Sekretaris Perusahaan, tanggung jawab:

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

1.2. Asisten Kepala Bagian Humas dan TI, tanggung jawab:

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

1.3. Staf TI / SIM, tanggung jawab:

Melaksanakan deskripsi tugas sesuai tanggung jawabnya.





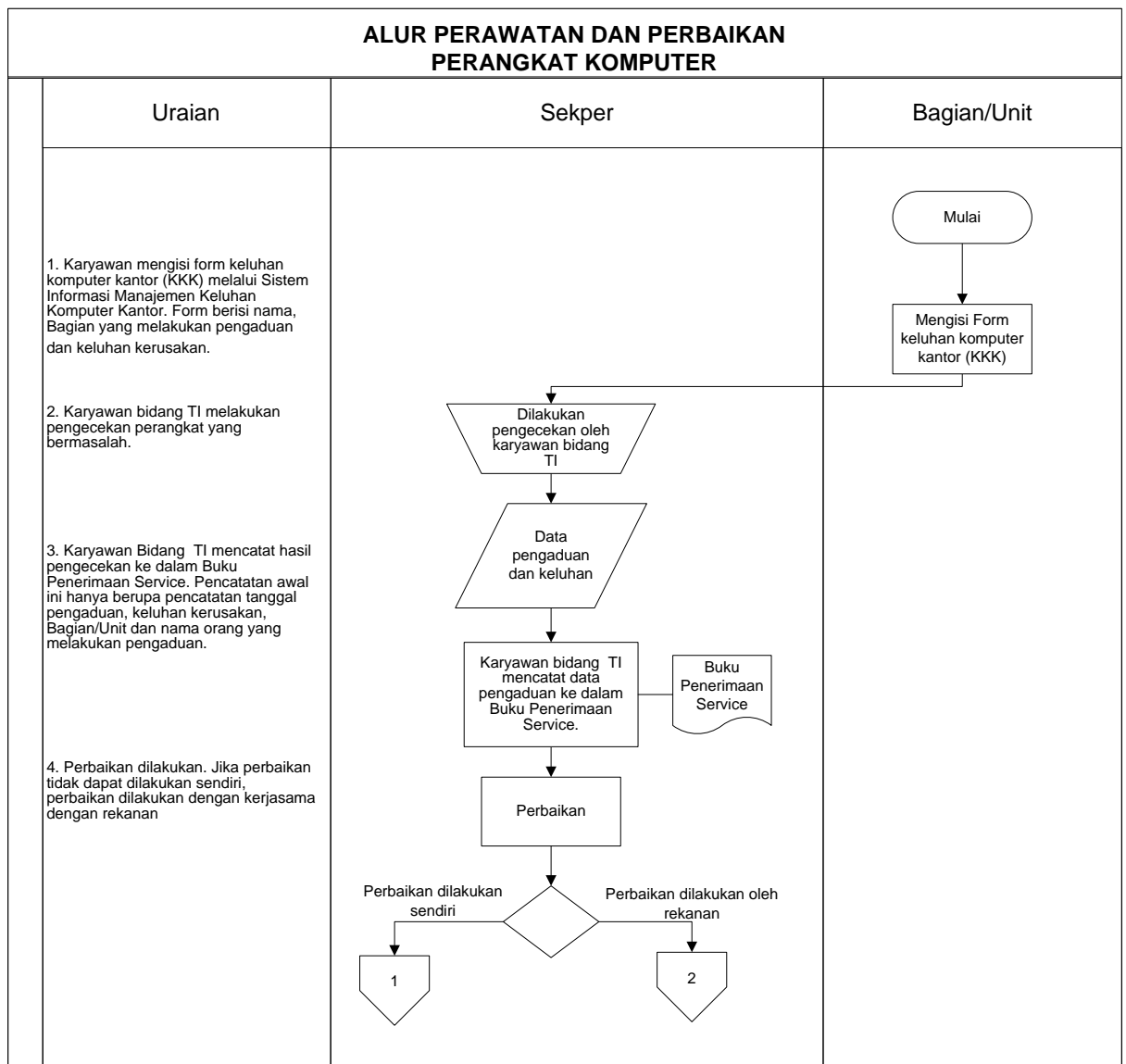
## PERAWATAN DAN PERBAIKAN PERANGKAT KOMPUTER

Nomor Dokumen :  
12/SOP-11

No. Revisi:  
00

Tanggal:  
12 April 2010

### 8. Flow Chart



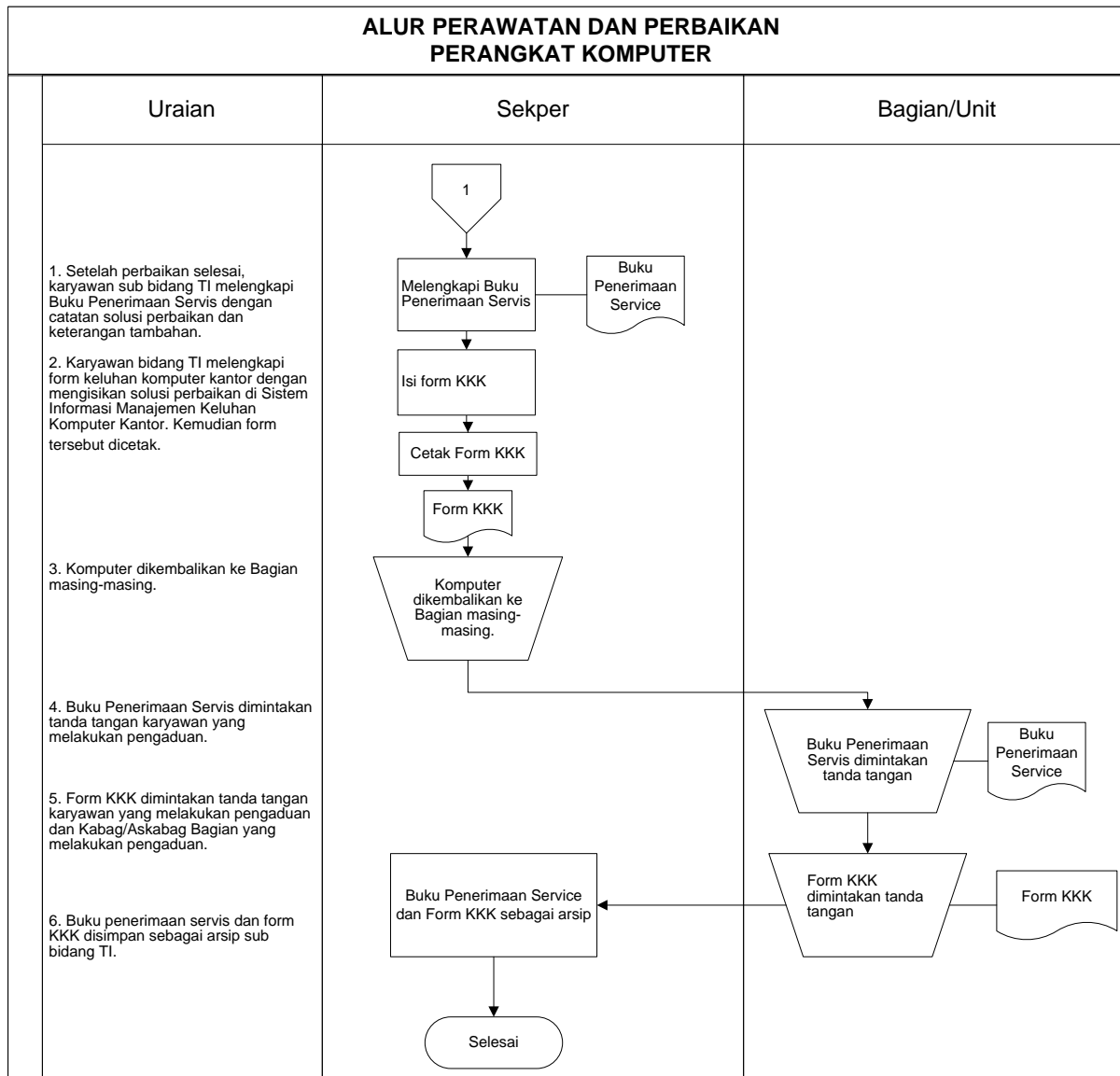


## PERAWATAN DAN PERBAIKAN PERANGKAT KOMPUTER

Nomor Dokumen :  
12/SOP-11

No. Revisi:  
00

Tanggal:  
12 April 2010



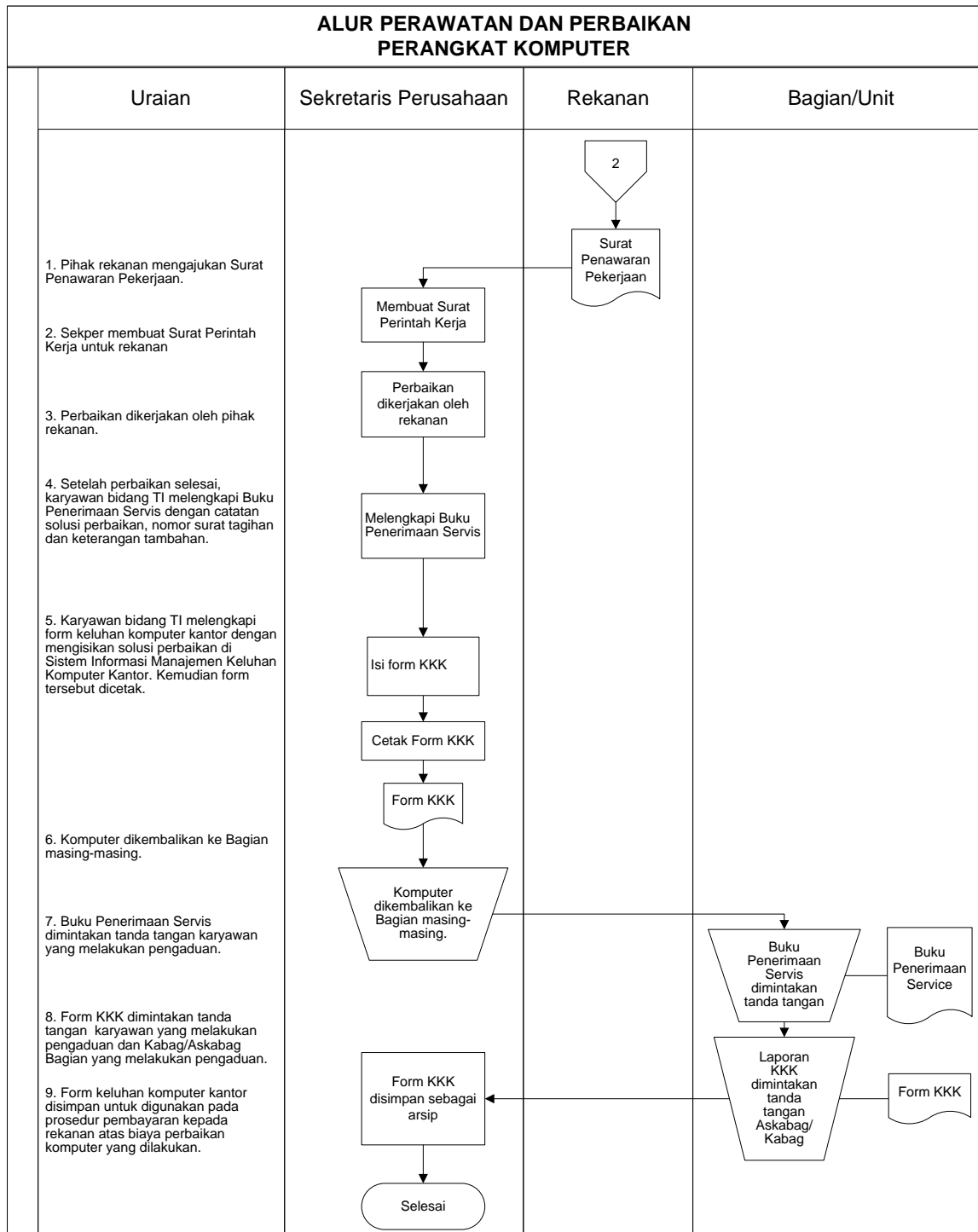


## PERAWATAN DAN PERBAIKAN PERANGKAT KOMPUTER

Nomor Dokumen :  
12/SOP-11

No. Revisi:  
00

Tanggal:  
12 April 2010





## PERAWATAN DAN PERBAIKAN PERANGKAT KOMPUTER

Nomor Dokumen :  
12/SOP-11

No. Revisi:  
00

Tanggal:  
12 April 2010

### 9. Rekaman dan Gambar

- 9.1. Form Keluhan Komputer Kantor di Sistem Informasi Perawatan dan Perbaikan untuk pengaduan kerusakan

#### FORM KELUHAN KOMPUTER KANTOR

Nama Pemohon :  \*

Bagian :  ▼

Keluhan :

Perangkat Keras :

Perangkat Lunak :

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



## PERAWATAN DAN PERBAIKAN PERANGKAT KOMPUTER

Nomor Dokumen :  
12/SOP-11

No. Revisi:  
00

Tanggal:  
12 April 2010

### 9.2. Form Keluhan Komputer Kantor (KKK)

PT. Perkebunan Nusantara XII(Persero) Jl. Rajawali 44 Surabaya	<b>FORM</b> <b>KELUHAN KOMPUTER KANTOR</b>	No : <input type="text"/> /SEKPER Tanggal : <input type="text"/>
Kepada Yth. Sekretaris Perusahaan		
Dengan ini dilaporkan bahwa terjadi kerusakan di : Bagian : <input type="text"/> Nama Pemohon : <input type="text"/> Keluhan : 1. Perangkat Keras : <input type="text"/> 2. Perangkat Lunak : <input type="text"/> Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kami mohon bantuan Tenaga T.I untuk memperbaiki		
Pemohon	Mengetahui, Askabag/Kabag _____	
<b>SOLUSI/PERBAIKAN/REKOMENDASI : (diisi petugas T.I)</b>		
1. <input type="text"/> 2. <input type="text"/> 3. <input type="text"/> 4. <input type="text"/>		
Petugas T.I	Askabag (T.I) _____	Mengetahui, Sekretaris Perusahaan _____

@IT-2010



## PERAWATAN DAN PERBAIKAN PERANGKAT KOMPUTER

Nomor Dokumen :  
12/SOP-11

No. Revisi:  
00

Tanggal:  
12 April 2010

### 9.3. Form Surat Penetapan Pekerjaan

PT PERKEBUNAN NUSANTARA XII Jl. Rajawali 44 SURABAYA	<b>PENETAPAN PEKERJAAN</b>	Nomor : /RT/PP/II/09 Tanggal : Halaman : --
--	----------------------------	---

Kepada Yth. Alamat :	Diserahkan,	Tanggal : Penerima : Parap :
-------------------------	-------------	------------------------------------

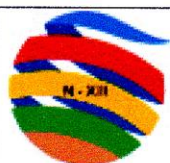
Berdasarkan surat penawaran Saudara dengan ini kami tunjuk ..... sebagai pelaksana :

JUMLAH VOLUME	JENIS PEKERJAAN	JUMLAH BIAYA (Rp)
	Jumlah	-
	PPn 10%	-
	TOTAL BIAYA	-

TERBILANG :

Surabaya,  
PT Perkebunan Nusantara XII (Persero)  
Sekretaris Perusahaan,

.....



## PERAWATAN DAN PERBAIKAN PERANGKAT KOMPUTER

Nomor Dokumen :  
12/SOP-11

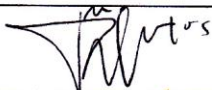

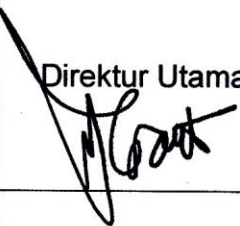
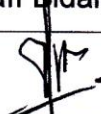
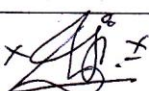

No. Revisi:  
00

Tanggal:  
12 April 2010

### DAFTAR PENGESAHAN

Dibuat Oleh :

Disetujui Oleh :

Nama	Gunarto Soetedjo	Bambang Widjanarko	Nurhidayat
Jabatan	Asisten Kabag. Bid. Kehumasan dan Teknologi Informasi	Sekretaris Perusahaan	Direktur Utama
Tanda Tangan			
Nama	Pascalis Djoko Subroto	Tanggal: 15 April 2010	Tanggal: <b>28 APR 2010</b>
Jabatan	Staff Bidang TI		
Tanda Tangan			
Nama	Wisnuaji Gagat Priambada		
Jabatan	Staff Bidang TI		
Tanda Tangan			
Nama	Vitalis Anggara Kristianto		
Jabatan	Staff Bidang TI		
Tanda Tangan			
Tanggal	13 April 2010		