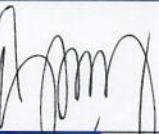
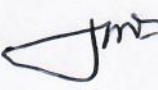


DIVISI TEKNOLOGI INFORMASI

No. Dokumen	: BLI/IT/13.1.15	Revisi	: 00
Tgl. Mulai Berlaku	: 1 Agustus 2023	Halaman	: 1 dari 9

PENANGGUNG JAWAB

	Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh	Disahkan Oleh
Nama	Agus Sunyoto	Danardiyah	Energy	Syailendra
Jabatan	Kepala Divisi Teknologi Informasi	Kepala Divisi Manajemen Mutu dan Risiko	Direktur Keuangan, SDM & Bisnis Support	Plt. Direktur Utama
Tanda - Tangan	 <i>Agus Sunyoto</i>	 <i>Danardiyah</i>	 <i>Energy</i>	 <i>Syailendra</i>
Tanggal	01 Agustus 2023	1 Agustus 2023	1 Agustus 2023	1 Agustus 2023

PT BGR LOGISTIK INDONESIA

PPD KANTOR PUSAT

DOKUMEN ASLI

TANGGAL 1 Agustus 2023

DISTRIBUSI

NO. SALINAN	PENERIMA	NO. SALINAN	PENERIMA
BLI/KP-01	Direktur Utama	BLI/DIV-19	Kepala Cabang DKI Jakarta
BLI/KP-02	Direktur Komersial dan Operasi	BLI/DIV-20	Kepala Cabang Bandung
BLI/KP-03	Direktur Keuangan dan Bisnis Support	BLI/DIV-21	Kepala Cabang Semarang
BLI/KP-04	Kepala Divisi Sekretariat Perusahaan	BLI/DIV-22	Kepala Cabang Surabaya
BLI/KP-05	Kepala Divisi Satuan Pengawas Internal	BLI/DIV-23	Kepala Cabang Denpasar
BLI/KP-06	Kepala Divisi Pemasaran dan Penjualan	BLI/DIV-24	Kepala Cabang Makasar
BLI/KP-07	Kepala Divisi Operasional	BLI/DIV-25	Kepala Cabang Padang
BLI/KP-08	Kepala Divisi Teknologi Informasi	BLI/DIV-26	Kepala Cabang Dumai
BLI/KP-09	Kepala Divisi Hukum	BLI/DIV-27	Kepala Cabang Balikpapan
BLI/KP-10	Kepala Divisi Perencanaan dan Pengembangan Bisnis	BLI/DIV-28	Kepala Cabang Pontianak
BLI/KP-11	Kepala Divisi Keuangan	BLI/DIV-29	Kepala Cabang Banjarmasin
BLI/KP-12	Kepala Divisi Akuntansi, Perpajakan dan Anggaran	BLI/DIV-30	Kepala Cabang Pangkal Pinang
BLI/KP-13	Kepala Divisi Sumber Daya Manusia	BLI/DIV-31	Kepala Cabang Kupang
BLI/KP-14	Kepala Divisi Manajemen Mutu dan Risiko	BLI/DIV-32	Kepala Cabang Mataram
BLI/KP-15	Kepala Divisi Umum dan Pengadaan	BLI/DIV-33	Kepala Cabang Palu
BLI/DIV-16	Kepala Cabang Medan	BLI/DIV-34	Kepala Cabang Bitung
BLI/DIV-17	Kepala Cabang Palembang	BLI/DIV-35	Kepala Cabang Sorong
BLI/DIV-18	Kepala Cabang Lampung		

SEJARAH REVISI

DAFTAR ISI

BAGIAN JUDUL

HALAMAN

LEMBAR PENANGGUNG JAWAB	1
LEMBAR DISTRIBUSI	2
SEJARAH REVISI	3
DAFTAR ISI	4
I. TUJUAN	5
II. RUANG LINGKUP	5
III. DEFINISI	5
IV. RUJUKAN	5
V. PROSEDUR KERJA	6
1. Prosedur Instalasi Software dan Aplikasi	6
VI. DIAGRAM ALIR	8
1. Diagram/Flowchart Instalasi Software dan Aplikasi	8
VII. LAMPIRAN	9

I. TUJUAN

Prosedur ini dibuat sebagai pedoman untuk proses instalasi software/perangkat lunak dalam pengelolaan fungsi Teknologi Informasi sehingga memberikan dukungan bagi kelancaran pelaksanaan Sistem Informasi di perusahaan melalui pemilihan dan pemanfaatan Teknologi Informasi.

II. RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku di lingkungan PT BGR Logistik Indonesia.

III. DEFINISI

1. **User (Pengguna)** adalah individu atau kelompok yang menggunakan pelayanan Teknologi Informasi, dari internal PT BGR Logistik Indonesia maupun eksternal.
2. **ITSR (IT Service Request)** adalah suatu form untuk meminta layanan TI yang belum tersedia oleh *User* baik berupa perangkat maupun sistem.
3. **Information Technology/Teknologi Informasi (TI)** adalah suatu teknologi yang mencakup perangkat keras (*Hardware*), perangkat lunak (*Software*), *network* komunikasi, serta teknik manajemen sumber data yang membantu mengumpulkan dan mentransformasikan sumber data menjadi produk informasi serta menyebarkan informasi tersebut ke pengguna.
4. **Service Desk/Help Desk** adalah titik kontak terpusat (*central point of contact*) antara Departemen Layanan Teknologi Informasi dengan Pengguna dalam basis operasional harian.
5. **Software/Perangkat Lunak** adalah sekumpulan program komputer yang berisi prosedur dan algoritma untuk menjalankan suatu perintah beserta seluruh dokumentasi pendukungnya.
6. **Departemen Layanan Teknologi Informasi** adalah sekumpulan orang/personil yang bertanggung jawab atas pengelola sistem dibawah struktur organisasi information system.
7. **Seksi Operasional TI** adalah seksi pada Departemen Layanan teknologi Informasi yang bertanggung jawab terhadap jaringan, infrastruktur TI dan *security system* di perusahaan serta merancang prosedur maupun rencana kerja dan anggaran TI.

IV. RUJUKAN

1. Sistem Manajemen ISO 9001:2015, ISO 45001:2018 dan ISO 37001:2016;
2. Pedoman Mutu PT BGR Logistik Indonesia No. BLI/P-M/1.1.1;
3. SOP Pengendalian Dokumen PT BGR Logistik Indonesia No. BLI/PD/1.2.1;
4. COBIT 4.1 – DS8 (*Manage Service Desk and Incidents*);
5. DS10 Manage Problem;
6. ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*);
7. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 41/Per/Men.kominfo/11/2007 tentang tata kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional;

8. Keputusan Direksi tentang Kebijakan Umum Tata Kelola Teknologi Informasi (IT Governance) PT BGR Logistik Indonesia No. 0017/U/KD/III/2022;
9. Keputusan Direksi tentang Kebijakan dan Prosedur Teknologi Informasi PT BGR Logistik Indonesia No. 018/U/KD/III/2022.

V. PROSEDUR KERJA

1. Instalasi Software dan Aplikasi

Input :

- Kebutuhan *software* dan aplikasi pada perangkat *User* (Pengguna)
- Kerusakan *software* dan aplikasi pada perangkat *User* (Pengguna)

Ukuran Input :

- Jumlah kebutuhan *software* dan aplikasi pada perangkat *User* (Pengguna)
- Jumlah kerusakan *software* dan aplikasi pada perangkat *User* (Pengguna)

Proses :

1. *User* (Pengguna) mengajukan permintaan instalasi *software* ke Departemen Layanan Teknologi Informasi melalui formulir *IT Service Request (Form BLI/IT/13.1-002)* yang dapat dikirim melalui Aplikasi Helpdesk, e-mail it.heldesk@bgrlogistik.id atau menyampaikan langsung ke Departemen Layanan Teknologi Informasi.
2. Apabila terdapat permintaan perbaikan *software*, maka *User* (Pengguna) mengajukan perbaikan *software* melalui Aplikasi Helpdesk. Kemudian Staff Command Center melakukan eskalasi terkait perbaikan *software* ke Seksi Operasional TI.
3. Seksi Operasional TI melakukan instalasi *software* atau memperbaiki *software* pada perangkat *User* (Pengguna).
4. Seksi Operasional TI melakukan pengecekan *software* dan aplikasi yang telah terpasang, serta melakukan penyesuaian terhadap kebutuhan masing-masing *User* (Pengguna) dan kebutuhan Perusahaan.
5. Seksi Operasional TI menyerahkan perangkat TI yang telah diinstal *software* kepada *User* (Pengguna).
6. Seksi Operasional TI menginformasikan ke Staff Command Center bahwa pekerjaan instalasi/perbaikan *software* telah selesai.
7. Staff Command Center melakukan *closing ticket* terkait penyelesaian pekerjaan instalasi *software* atau perbaikan *software*.

Output :

- Perangkat TI yang telah terinstal *software* aplikasi atau *software* telah diperbaiki

DIVISI TEKNOLOGI INFORMASI

No. Dokumen	: BLI/IT/13.1.15	Revisi	: 00
Tgl. Mulai Berlaku	: 1 Agustus 2023	Halaman	: 7 dari 9

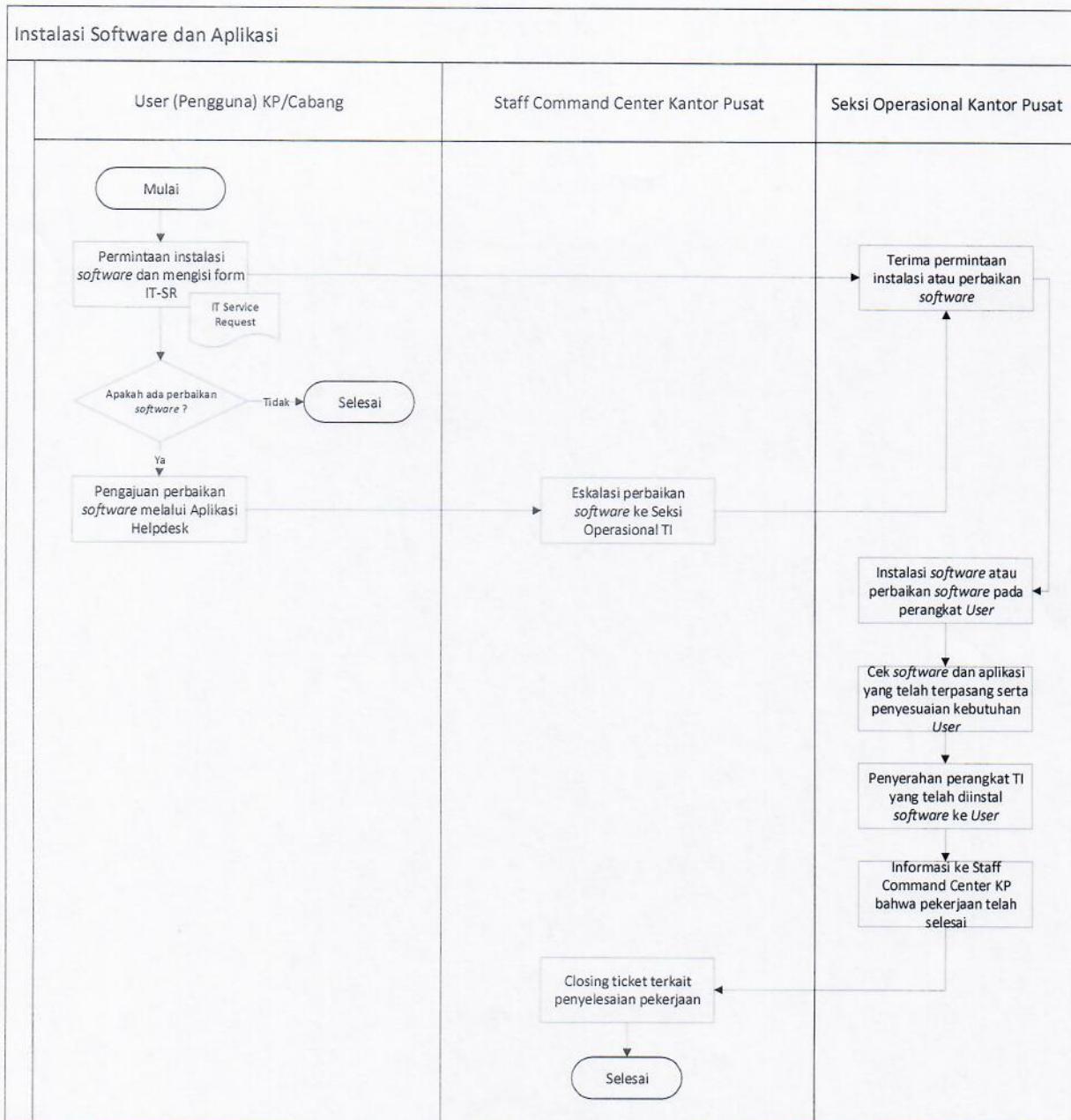
- *Closing ticket* oleh Staff Command Center

Ukuran Output :

- Jumlah perangkat TI yang telah terinstal *software* aplikasi atau *software* yang telah diperbaiki
- Jumlah *closing ticket* oleh Staff Command Center

VI. DIAGRAM ALIR

1. Diagram/Flowchart Prosedur Instalasi Software dan Aplikasi



VII. LAMPIRAN

1. Form IT Service Request (Form BLI/F-IT/13.1-002)