

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				
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

**DIVISI TEKNOLOGI INFORMASI**

No. Dokumen : BLI/IT/13.1.15

Revisi : 00

Tgl. Mulai Berlaku : 1 Agustus 2023


Halaman : 2 dari 9

**DISTRIBUSI**

<b>NO. SALINAN</b>	<b>PENERIMA</b>	<b>NO. SALINAN</b>	<b>PENERIMA</b>
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		




[illegible]

	<b>SISTEM OPERASIONAL PROSEDUR</b> <b>IT : PROSEDUR INSTALASI SOFTWARE DAN APLIKASI</b>	
<b>DIVISI TEKNOLOGI INFORMASI</b>	No. Dokumen : BLI/IT/13.1.15	Revisi : 00
	Tgl. Mulai Berlaku : 1 Agustus 2023	Halaman : 4 dari 9

## 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 <i>Software</i> dan Aplikasi .....	6
VI.	DIAGRAM ALIR .....	8
	1. Diagram/Flowchart Instalasi <i>Software</i> dan Aplikasi .....	8
VII.	LAMPIRAN .....	9



 <b>BGR</b> LOGISTIK INDONESIA	<b>SISTEM OPERASIONAL PROSEDUR</b> <b>IT : PROSEDUR INSTALASI SOFTWARE DAN APLIKASI</b>	
<b>DIVISI TEKNOLOGI INFORMASI</b>	No. Dokumen : BLI/IT/13.1.15	Revisi : 00
	Tgl. Mulai Berlaku : 1 Agustus 2023	Halaman : 5 dari 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;



	<b>SISTEM OPERASIONAL PROSEDUR</b> <b>IT : PROSEDUR INSTALASI SOFTWARE DAN APLIKASI</b>	
<b>DIVISI TEKNOLOGI INFORMASI</b>	No. Dokumen : BLI/IT/13.1.15	Revisi : 00
	Tgl. Mulai Berlaku : 1 Agustus 2023	Halaman : 6 dari 9

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/F-IT/13.1-002)* yang dapat dikirim melalui Aplikasi Helpdesk, *e-mail* [it.heldesk@bgrlogistik.id](mailto: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

	<p align="center"><b>SISTEM OPERASIONAL PROSEDUR</b>  <b>IT : PROSEDUR INSTALASI SOFTWARE DAN APLIKASI</b></p>	
<p><b>DIVISI TEKNOLOGI INFORMASI</b></p>	<p>No. Dokumen : BLI/IT/13.1.15</p>	<p>Revisi : 00</p>
	<p>Tgl. Mulai Berlaku : 1 Agustus 2023</p>	<p>Halaman : 7 dari 9</p>

- *Closing ticket* oleh Staff Command Center

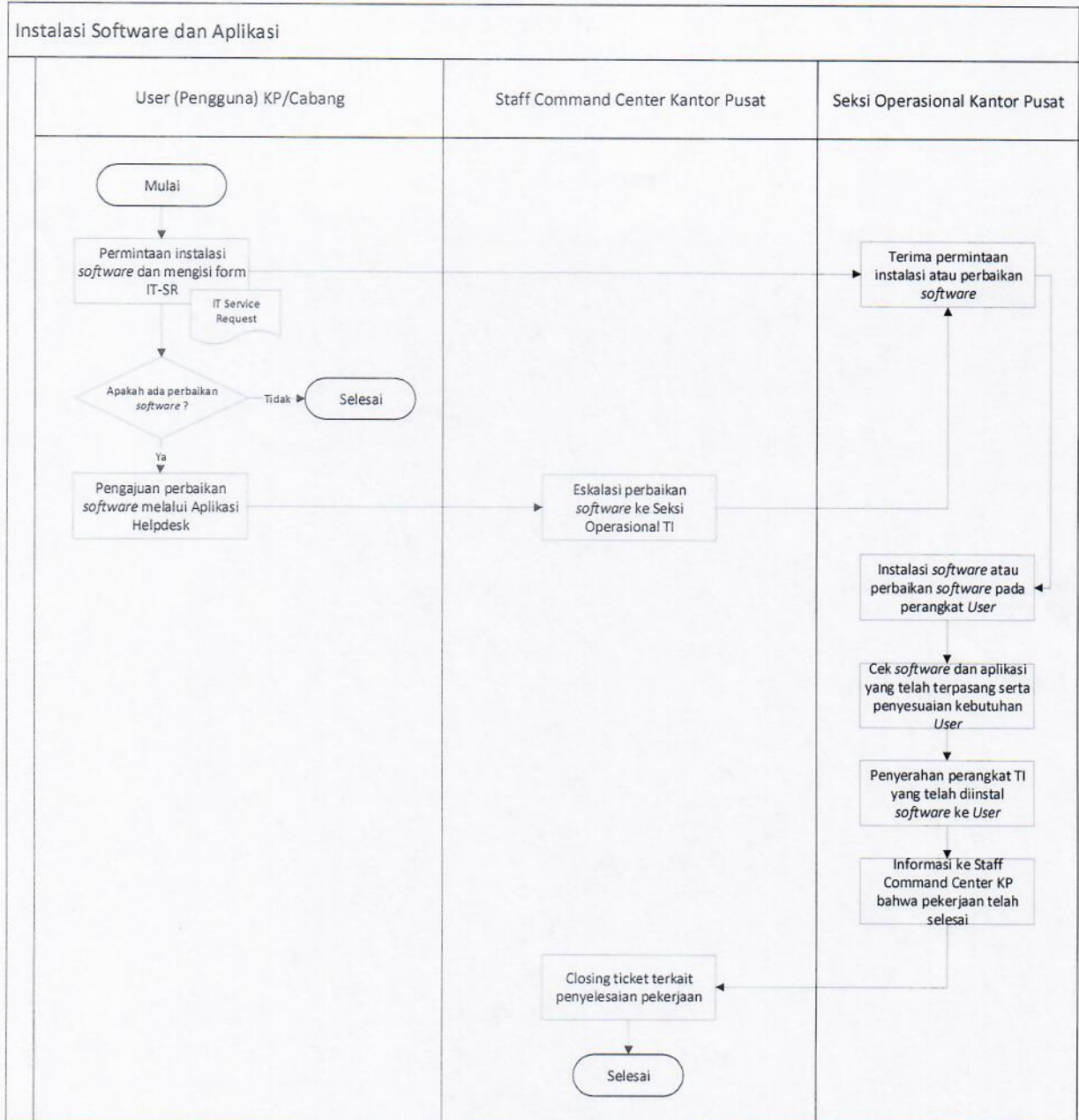
**Ukuran Output :**

- 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)