



BGR LOGISTIK INDONESIA Subsidiary of 	SISTEM OPERASIONAL PROSEDUR IT : MANAJEMEN EMAIL	
DIVISI TEKNOLOGI INFOMASI	No. Dokumen : BLI/IT/13.1.14	Revisi : 00
	Tgl. Mulai Berlaku : 1 Agustus 2023	Halaman : 1 dari 12

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	1 Agustus 2023	1 Agustus 2023	1 Agustus 2023	1 Agustus 2023

PT BGR LOGISTIK INDONESIA
PPD KANTOR PUSAT
DOKUMEN ASLI
TANGGAL 1 Agustus 2023


	SISTEM OPERASIONAL PROSEDUR IT : MANAJEMEN EMAIL	
DIVISI TEKNOLOGI INFOMASI	No. Dokumen : BLI/IT/13.1.14	Revisi : 00
	Tgl. Mulai Berlaku : 1 Agustus 2023	Halaman : 2 dari 12

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

[illegible]

	SISTEM OPERASIONAL PROSEDUR IT : MANAJEMEN EMAIL	
DIVISI TEKNOLOGI INFOMASI	No. Dokumen : BLI/IT/13.1.14	Revisi : 00
	Tgl. Mulai Berlaku : 1 Agustus 2023	Halaman : 4 dari 12

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 Pembuatan Account <i>E-mail</i> untuk Komisaris & Direksi	6
2. Prosedur Pembuatan Account <i>E-mail</i> untuk Karyawan Perusahaan	7
3. Prosedur Penonaktifan Account <i>E-mail</i>	8
VI. DIAGRAM ALIR	9
1. Diagram/Flowchart Prosedur Pembuatan Account <i>E-mail</i> untuk Komisaris & Direksi	9
2. Diagram/Flowchart Prosedur Pembuatan Account <i>E-mail</i> untuk Karyawan Perusahaan	10
3. Diagram/Flowchart Prosedur Penonaktifan Account <i>E-mail</i>	11
VII. LAMPIRAN	12

 Subsidiary of 	SISTEM OPERASIONAL PROSEDUR IT : MANAJEMEN EMAIL	
DIVISI TEKNOLOGI INFOMASI	No. Dokumen : BLI/IT/13.1.14	Revisi : 00
	Tgl. Mulai Berlaku : 1 Agustus 2023	Halaman : 5 dari 12

I. TUJUAN

Prosedur ini dibuat sebagai pedoman untuk pengelolaan Divisi Teknologi Informasi dalam 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 semua personil baik Departemen KP maupun Cabang sebagai pengguna layanan Teknologi Informasi di dalam perusahaan PT BGR Logistik Indonesia.
2. **E-mail** adalah surat dengan format digital dan dikirimkan melalui jaringan perangkat TI.
3. **Aplikasi** adalah kumpulan program yang dirancang untuk digunakan oleh user.
4. **Karyawan** adalah pegawai perusahaan yang berstatus tetap dan kontrak.
5. **Departemen Layanan Teknologi Informasi** adalah sekumpulan orang/personil yang bertanggung jawab atas pengelola insfastruktur TI dibawah struktur organisasi Teknologi Informasi.
6. **IT Service Request** adalah formulir yang digunakan user untuk mengajukan layanan TI.
7. **Aplikasi MERISCA** adalah aplikasi berbasis web yang dapat digunakan untuk memonitoring data pegawai, baik itu pegawai yang baru masuk maupun yang akan keluar dari PT BGR Logistik Indonesia.

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.

	SISTEM OPERASIONAL PROSEDUR IT : MANAJEMEN EMAIL	
DIVISI TEKNOLOGI INFOMASI	No. Dokumen : BLI/IT/13.1.14	Revisi : 00
	Tgl. Mulai Berlaku : 1 Agustus 2023	Halaman : 6 dari 12

VI. PROSEDUR KERJA

1. Pembuatan *Account E-mail* untuk Komisaris & Direksi

Input :

- Permohonan pembuatan *account e-mail* melalui Form ITSR
- Data informasi Jajaran Komisaris & Jajaran Direksi atau informasi perubahan jabatan yang diterima dari Departemen Sekretariat dan GCG Kantor Pusat

Ukuran Input :

- Jumlah dan Daftar pembuatan *account e-mail* melalui Form ITSR
- Daftar data informasi Komisaris & Direksi atau informasi jabatan yang diterima dari Departemen Sekretariat & GCG Kantor Pusat

Proses :


1. Departemen Sekretariat & GCG membuat permohonan pembuatan *account e-mail* dengan cara mengisi formulir IT Service Request (*Form BLI/SOP-IT/13.1-002*) dan ditandatangani oleh pimpinan tertinggi Departemen/Divisi KP.
2. Departemen Sekretariat & GCG menyampaikan Form IT Service Request yang berisi daftar Komisaris & Direksi yang harus dibuatkan *account e-mail* dan/atau apabila terjadi perubahan Jajaran Komisaris & Direksi kepada Departemen Layanan Teknologi Informasi melalui Aplikasi Helpdesk, *e-mail* it.heldesk@bgrlogistik.id atau menyampaikan langsung kepada Departemen Layanan Teknologi Informasi.
3. Departemen Layanan Teknologi Informasi membuatkan *account e-mail* Komisaris & Direksi tersebut sesuai dengan daftar yang diberikan oleh Departemen Sekretariat & GCG.
4. Departemen Layanan Teknologi Informasi melakukan konfirmasi *account-account e-mail* yang telah dibuat kepada Departemen Sekretariat & GCG.
5. Departemen Layanan Teknologi Informasi memberitahukan *account e-mail* melalui media komunikasi yang ada kepada *User* (Pengguna) bersangkutan termasuk mengirimkan *manual book* (tata cara) penggunaannya.
6. Staff Command Center melakukan *close ticket* layanan.

Output :

- *Account e-mail* Komisaris & Direksi

Ukuran Output :

- Daftar *account e-mail* Komisaris & Direksi

	SISTEM OPERASIONAL PROSEDUR IT : MANAJEMEN EMAIL	
DIVISI TEKNOLOGI INFOMASI	No. Dokumen : BLI/IT/13.1.14	Revisi : 00
	Tgl. Mulai Berlaku : 1 Agustus 2023	Halaman : 7 dari 12

2. Pembuatan *Account E-mail* untuk Karyawan Perusahaan

Input :

- Kebutuhan *account e-mail* bagi karyawan dari Divisi Sumber Daya Manusia Kantor Pusat
- Permintaan pembuatan *account e-mail* dari karyawan dengan mengisi formulir IT Service Request (ITSR)

Ukuran Input :

- Jumlah dan daftar kebutuhan *account e-mail* bagi karyawan dari Divisi Sumber Daya Manusia Kantor Pusat
- Jumlah dan daftar permintaan pembuatan *e-mail* dari karyawan dengan mengisi formulir IT Service Request (ITSR)

Proses :


1. *User* (Pengguna) atau Divisi Sumber Daya Manusia mengajukan permintaan pembuatan *account e-mail* dengan mengisi formulir IT Service Request (ITSR) (*Form BLI/SOP-IT/13.1-002*) dan ditandatangani oleh pimpinan tertinggi Departemen/Divisi KP serta ditujukan kepada Departemen Layanan Teknologi Informasi melalui Aplikasi Helpdesk, *e-mail* it.heldesk@bgrlogistik.id atau menyampaikan langsung kepada Departemen Layanan Teknologi Informasi.
2. Departemen Layanan Teknologi Informasi mengecek ketersediaan kuota *account e-mail* dan apabila tersedia akan dilakukan pembuatan *account e-mail*.
3. Apabila kuota *account e-mail* tidak tersedia maka Departemen Layanan Teknologi Informasi Kantor Pusat menginformasikan ke *User* (Pengguna) atau Divisi Sumber Daya Manusia Kantor Pusat bahwa permintaan pembuatan *account e-mail* ditunda sampai dengan kuota tersedia.
4. Departemen Layanan Teknologi Informasi Kantor Pusat melaksanakan pengetesan *e-mail* untuk *account User* (Pengguna) yang bersangkutan.
5. Departemen Layanan Teknologi Informasi Kantor Pusat memberitahukan *account e-mail* melalui media komunikasi yang ada kepada *User* (Pengguna) bersangkutan termasuk mengirimkan *manual book* (tatacara) penggunaannya.
6. Staff Command Center melakukan *close ticket* layanan.

Output :

- *Account e-mail* Karyawan

Ukuran Output :

- Daftar *account e-mail* Karyawan

	SISTEM OPERASIONAL PROSEDUR IT : MANAJEMEN EMAIL	
DIVISI TEKNOLOGI INFOMASI	No. Dokumen : BLI/IT/13.1.14	Revisi : 00
	Tgl. Mulai Berlaku : 1 Agustus 2023	Halaman : 8 dari 12

3. Penonaktifan *Account E-mail*

Input :

- Informasi Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) dari Divisi Sumber Daya Manusia PT BGR Logistik Indonesia melalui Aplikasi MERISCA

Ukuran Input :

- Daftar informasi Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) dari Divisi Sumber Daya Manusia PT BGR Logistik Indonesia melalui Aplikasi MERISCA

Proses :


1. Divisi Sumber Daya Manusia memberikan informasi kepada Departemen Layanan Teknologi Informasi atas Pejabat/Karyawan yang mengalami Pemutusan Hubungan Kerja (PHK), meninggal dunia, pensiun, pensiun dini atau mengundurkan diri melalui Aplikasi MERISCA.
2. Departemen Layanan Teknologi Informasi menonaktifkan *account e-mail User* (Pejabat/karyawan) yang mengalami PHK, meninggal dunia, pensiun, pensiun dini atau mengundurkan diri.
3. Departemen Layanan Teknologi Informasi melakukan konfirmasi ke Divisi Sumber Daya Manusia bahwa *account e-mail User* (Pengguna) yang bersangkutan telah dinonaktifkan melalui Aplikasi MERISCA.

Output :

- *Account e-mail* Karyawan PHK Non Aktif

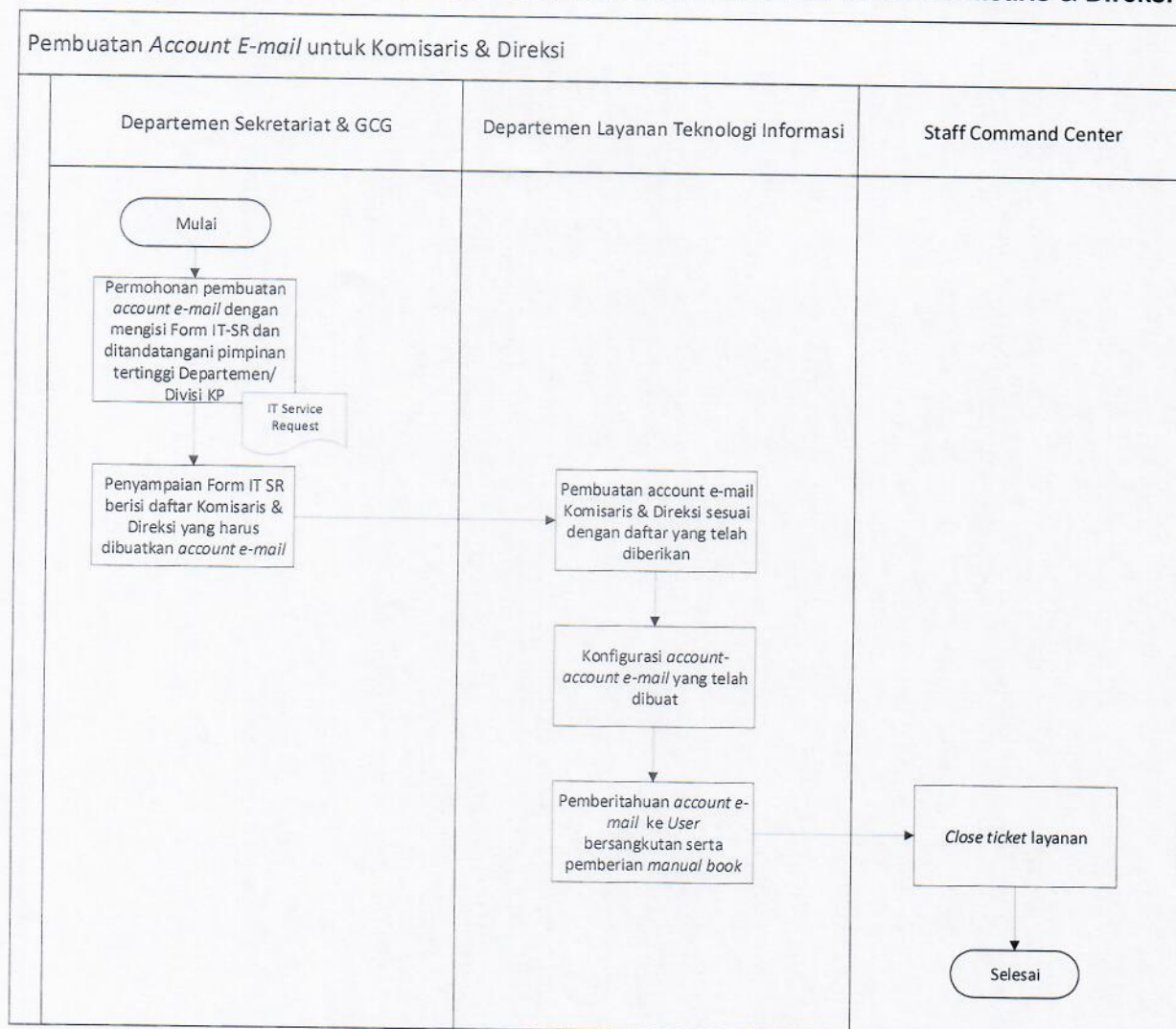
Ukuran Output :

- Daftar *account e-mail* PHK Non Aktif

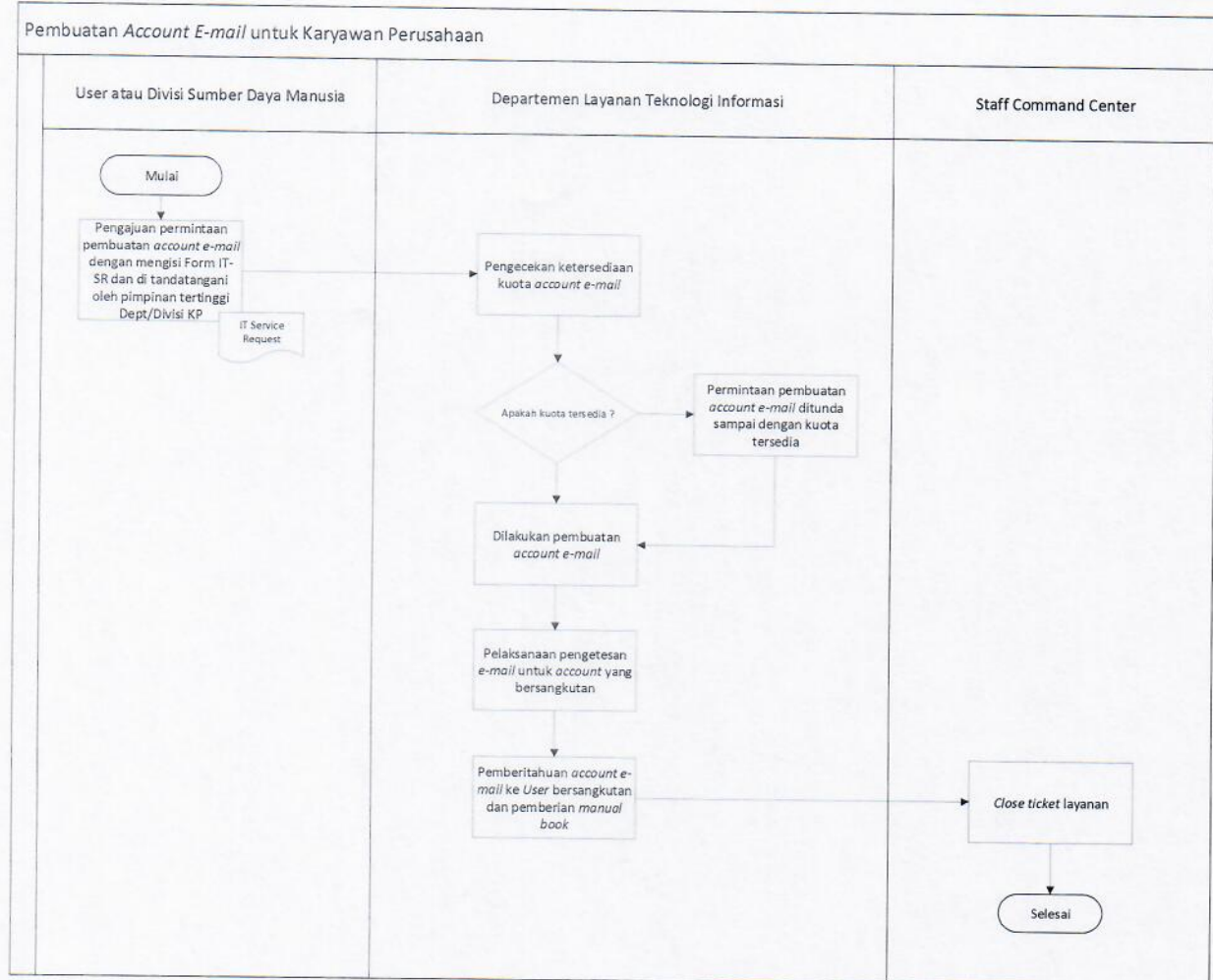
	SISTEM OPERASIONAL PROSEDUR IT : MANAJEMEN EMAIL	
DIVISI TEKNOLOGI INFOMASI	No. Dokumen : BLI/IT/13.1.14	Revisi : 00
	Tgl. Mulai Berlaku : 1 Agustus 2023	Halaman : 9 dari 12

VII. DIAGRAM ALIR

a. Diagram/Flowchart Prosedur Pembuatan *Account E-mail* untuk Komisaris & Direksi

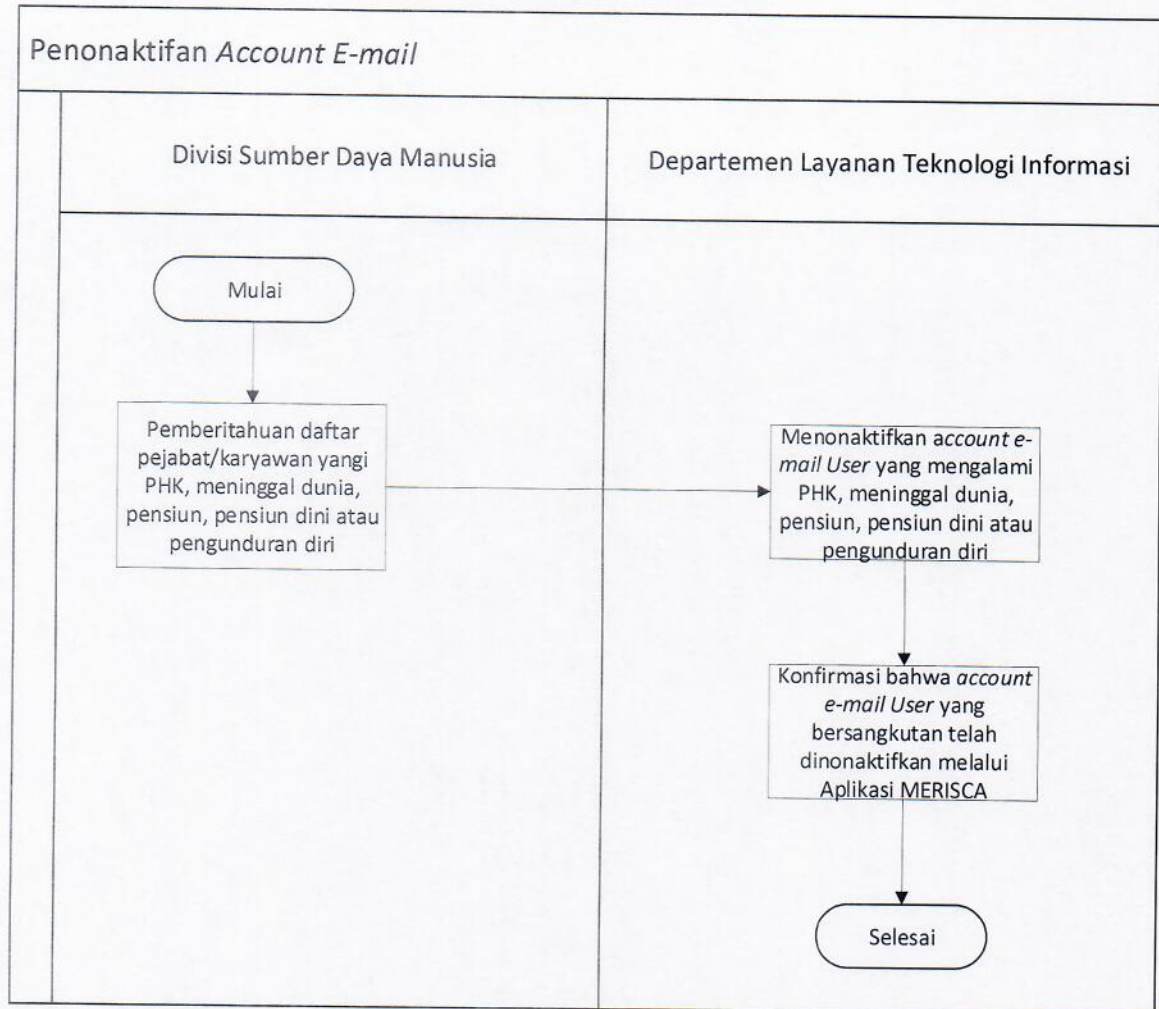



b. Diagram/Flowchart Prosedur Pembuatan Account E-mail untuk Karyawan Perusahaan



BGR LOGISTIK Subsidiary of <i>pt</i> INDONESIA	SISTEM OPERASIONAL PROSEDUR IT : MANAJEMEN EMAIL	
DIVISI TEKNOLOGI INFOMASI	No. Dokumen : BLI/IT/13.1.14	Revisi : 00
	Tgl. Mulai Berlaku : 1 Agustus 2023	Halaman : 11 dari 12

c. Diagram/Flowchart Prosedur Penonaktifan *Account E-mail*



	SISTEM OPERASIONAL PROSEDUR IT : MANAJEMEN EMAIL	
DIVISI TEKNOLOGI INFOMASI	No. Dokumen : BLI/IT/13.1.14	Revisi : 00
	Tgl. Mulai Berlaku : 1 Agustus 2023	Halaman : 12 dari 12

VIII. LAMPIRAN

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