



PROSEDUR MUTU

No Dokumen	: BKI.PM.IT.01
------------	----------------

No Revisi	: 00
-----------	------

Tanggal : 3 Agustus 2021

Halaman : 1 / 4

JUDUL :

PERBAIKAN HARDWARE, SOFTWARE & JARINGAN

CATATAN REVISI

[illegible]

DISUSUN OLEH,	DIPERIKSA OLEH,	DISETUJUI OLEH,
Ka. Bag IT	Management Representative	Senior Operational Manager

1. Tujuan

Untuk menetapkan langkah-langkah umum terkait pemanfaatan sumber daya IT, khususnya yang berkaitan dengan perbaikan hardware, software & jaringan demi terselenggaranya kegiatan untuk menunjang pelaksanaan operasional secara tepat, cepat, dan efisien di PT. Beauty Kasatama Indonesia

2. Ruang Lingkup

Prosedur dan kebijakan ini meliputi perbaikan hardware dan software berlaku bagi seluruh unit di PT. Beauty Kasatama Indonesia

3. Definisi

- Troubleshooting adalah cara penanganan terhadap kendala atau masalah yang terkait dengan kinerja hardware yang di gunakan, sehingga dapat berjalan dengan optimal kembali.
- Hardware adalah Alat-alat komputer yang secara fisik yang dapat disentuh oleh tangan manusia. Fungsi utama hardware adalah menjalankan sekumpulan perintah atau instruksi yang diberikan, dan mengeluarkannya dalam bentuk informasi.
- Software adalah sekumpulan data-data elektronik yang tersimpan dan diatur oleh komputer yang berupa program atau instruksi untuk menjalankan dan mengeksekusi suatu perintah.
- Jaringan adalah sebuah sistem yang menghasilkan media transmisi atau media komunikasi dengan cara menghubungkan dua atau lebih device. Jaringan komputer dikatakan berhasil terkoneksi jika komputer dapat bertukar informasi, data ataupun resource yang mereka miliki satu sama lain

4. Uraian Umum

- Perbaikan Hardware, Software & Jaringan
 - Hardware dan software milik pribadi yang bisa dilakukan perbaikan adalah jika perangkat tersebut digunakan untuk memenuhi kebutuhan kerja atau menunjang perusahaan.
 - User atau pengguna juga bertanggung jawab atas hardware dan software yang digunakan seperti komputer, printer, serta software yang di instal pada PC/Laptop.
 - Permintaan perbaikan dilakukan oleh user dengan menggunakan aplikasi IT Online Helpdesk.
 - Perbaikan yang tidak bisa dilakukan sendiri atau masih dalam masa garansi maka akan dilakukan oleh vendor.
 - Apabila perbaikan telah dilakukan maka IT akan melakukan closing permintaan pada aplikasi IT Online Helpdesk.
- Analisa Perbaikan Hardware, Software & Jaringan

Setiap permasalahan hardware, software & jaringan terdokumentasi dalam aplikasi IT Online Helpdesk dan akan dilakukan evaluasi setiap bulannya, sehingga bisa diketahui permasalahan yang terjadi serta ditindak lanjuti apa saja yang telah dilakukan agar permasalahan bisa segera diselesaikan dan tidak berulang.
- Pengadaan Hardware, Software & Jaringan
 - Jika ada permintaan dari user maka akan berkoordinasi dengan bagian IT untuk prosedur pengadaannya.
 - Bagian IT merekomendasikan penggantian kerusakan hardware kepada user atas dasar:
 - Hardware yang diganti bersifat sangat penting atau krusial sehingga harus diganti baru.
 - Biaya servis atau penggantian mendekati harga hardware barunya.
 - Berdasarkan permintaan dari user, bagian IT membuat form permintaan barang yang diberikan kepada HRD untuk dibuatkan surat permintaan pembelian kepada Purchasing. Dan secara internal IT



PROSEDUR MUTU

No Dokumen : BKI.PM.IT.01
No Revisi : 00
Tanggal : 3 Agustus 2021
Halaman : 3 / 4

JUDUL :

PERBAIKAN HARDWARE, SOFTWARE & JARINGAN

- form permintaan pembelian tersebut dimasukkan dalam aplikasi IT Online Helpdesk sebagai control.
- d. Untuk hardware yang masih dalam perbaikan akan mendapatkan hardware pengganti selama dalam masa perbaikan selama masih ada spare di IT.

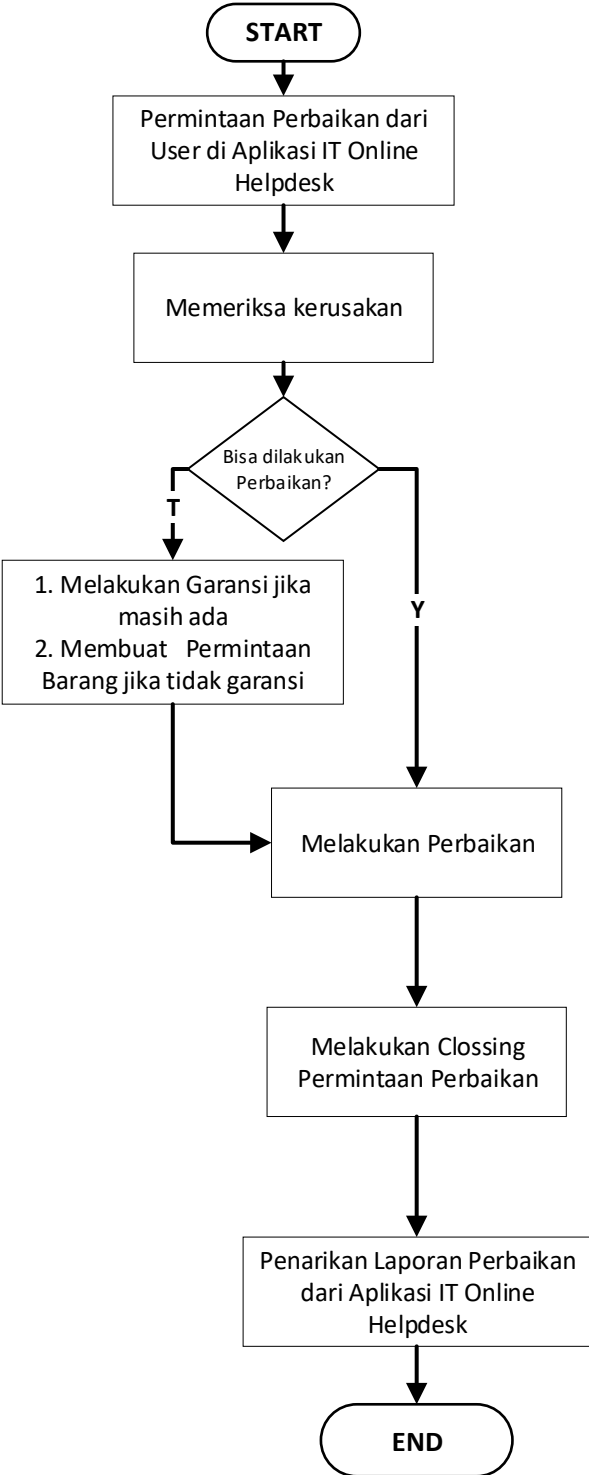
5. Dokumen Terkait

- Instruksi Kerja IT Online Helpdesk
- Manual Book User IT Online Helpdesk
- Form Perbaikan Hardware & Software
- Form Pengajuan barang atau jasa

6. Catatan Mutu

- Aplikasi IT Online Helpdesk (<http://103.144.181.54:18069/web/login>)
 - Input Permintaan Perbaikan oleh User
 - Closing Permintaan Perbaikan oleh IT
 - Penarikan Laporan Perbaikan
- Form Surat Permintaan Barang
- Form Surat Permintaan Jasa
- Surat Jalan

7. Isi Prosedur

PROSEDUR	INSTRUKSI KERJA	PJ	REFERENSI
 <pre> graph TD START([START]) --> A[Permintaan Perbaikan dari User di Aplikasi IT Online Helpdesk] A --> B[Memeriksa kerusakan] B --> C{Bisa dilakukan Perbaikan?} C -- Y --> D[Melakukan Perbaikan] C -- T --> E["1. Melakukan Garansi jika masih ada 2. Membuat Permintaan Barang jika tidak garansi"] E --> D D --> F[Melakukan Closing Permintaan Perbaikan] F --> G[Penarikan Laporan Perbaikan dari Aplikasi IT Online Helpdesk] G --> END([END]) </pre>	<ul style="list-style-type: none"> User melakukan permintaan perbaikan kpd IT 	<ul style="list-style-type: none"> User terkait 	<ul style="list-style-type: none"> Aplikasi IT Online Helpdesk
<p>Memeriksa kerusakan</p>	<ul style="list-style-type: none"> Staff IT assigning utk memeriksa kerusakan 	<ul style="list-style-type: none"> Staff IT 	<ul style="list-style-type: none"> Aplikasi IT Online Helpdesk
<p>Bisa dilakukan Perbaikan?</p> <p>1. Melakukan Garansi jika masih ada 2. Membuat Permintaan Barang jika tidak garansi</p>	<p>Jika tidak bisa dilakukan perbaikan:</p> <ul style="list-style-type: none"> Klaim garansi jika masih berlaku Membuat permintaan barang/jasa jika garansi tidak berlaku 	<ul style="list-style-type: none"> User terkait Staff IT Purchasing 	<ul style="list-style-type: none"> Aplikasi IT Online Helpdesk Form Permintaan Barang/jasa Surat Jalan
<p>Melakukan Perbaikan</p>	<ul style="list-style-type: none"> Staff IT assigning utk melakukan perbaikan 	<ul style="list-style-type: none"> Staff IT 	<ul style="list-style-type: none"> Aplikasi IT Online Helpdesk
<p>Melakukan Closing Permintaan Perbaikan</p>	<ul style="list-style-type: none"> Melakukan closing permintaan perbaikan 	<ul style="list-style-type: none"> Staf IT 	<ul style="list-style-type: none"> Aplikasi IT Online Helpdesk
<p>Penarikan Laporan Perbaikan dari Aplikasi IT Online Helpdesk</p>	<ul style="list-style-type: none"> Penarikan laporan perbaikan dari Aplikasi IT Online Helpdesk 	<ul style="list-style-type: none"> Kabag IT 	<ul style="list-style-type: none"> Aplikasi IT Online Helpdesk
<p>END</p>			