






<b>PEDOMAN STANDAR OPERASI</b> <i>( Standard Operating Procedure )</i>			No. Dok : 001/SOP/INF-PRV/I/2019 Tanggal Berlaku : 14 Januari 2019 Hal. : 1 dari 9 No. Revisi : 0
Departemen : <b>INFRASTRUCTURE/PROVISIONING</b>			Nama Prosedur : <b>INSTALASI</b>
Disusun oleh:  <u>M. Irpan Hasbiyan</u> CNE Asst. Mgr	Diajukan oleh:  <u>Suwardiyono</u> Provisioning Mgr	Diperiksa oleh:  <u>Fauzi Sungkar</u> GM Infrastructure	Disetujui oleh:   <u>Omar S Nasution</u> <u>Vidyanka</u> Direktur                      Direktur Utama

### 1. TUJUAN

Sebagai pedoman PT NAP Info Lintas Nusa dalam melaksanakan pemasangan/koneksi layanan, agar memenuhi persyaratan kebijakan perusahaan mengenai sistem manajemen mutu, keamanan informasi dan keselamatan kerja yang telah ditetapkan, dengan memperhatikan kualitas (kestabilan dan kecepatan) koneksi, keselamatan, kesehatan kerja dan lingkungan.

### 2. RUANG LINGKUP

Proses Instalasi dilakukan Divisi Provisioning yang merupakan bagian dari Departemen Infrastructure meliputi penerimaan Project Form (PF), Customer Request Form (CRF) dari team Sales Admin, membuat SPK, mempersiapkan keperluan instalasi, melaksanakan instalasi, melakukan test terhadap kualitas koneksi, memastikan bahwa kualitas koneksi sudah sesuai persyaratan, dan menerbitkan konfirmasi tertulis berupa Berita Acara Aktivasi (BAA) bahwa instalasi telah terlaksana baik.

### 3. DEFINISI

No.	Istilah	Penjelasan	Pelaksana
1.	<i>Customer Request Form (CRF)</i>	Merupakan tanggapan resmi customer (tanda tangan oleh pihak internal Customer) terhadap quotation PT NAP Info Lintas Nusa.  CRF bisa menjadi perintah melakukan aktivasi layanan yang bersifat Trial.	Sales Support Officer (SSO)
2.	<i>Project Form (PF)</i>	Merupakan konfirmasi bahwa PT NAP Info Lintas Nusa menerima order dari customer dan menjadi dasar Divisi Provisioning untuk melakukan aktivasi layanan, yang sudah dilengkapi dengan : a. Approval Level 1: GM Sales & Marketing, GM, Business Development, GM Finance & Accounting, GM Infrastructure b. Approval Level 2: Direktur Keuangan, Direktur Utama	Sales Admin Officer (SAO)

<p align="center"><b>PEDOMAN STANDAR OPERASI</b> ( <i>Standard Operating Procedure</i> )</p>	No. Dok : 001/SOP/INF-PRV/I/2019 Tanggal Berlaku : 14 Januari /2019 Hal. : 2 dari 9 No. Revisi : 0
Departemen :  <p align="center"><b>INFRASTRUCTURE / PROVISIONING</b></p>	Nama Prosedur :  <p align="center"><b>INSTALASI</b></p>

No.	Istilah	Penjelasan	Pelaksana
		Pengecualian: a. Urgent project New Customer: Approval Level 1 sudah lengkap Approval Level 2 (dokumen asli) dapat disusulkan b. Urgent project Upgrade / Downgrade Approval Level 1 sudah lengkap	
3.	Portal PSB	Merupakan aplikasi yang digunakan antara Divisi Sales Admin, Divisi Provisioning dan Divisi NOC.  Setiap PF disetujui oleh manajemen, maka SAO akan input data PF terkait, sebagai perintah kerja Divisi Provisioning.  PvAO harus melakukan monitoring kegiatan Provisioning melalui Portal PSB secara intens, sehingga setiap perintah kerja dapat segera ditindaklanjuti.  Dan setelah melaksanakan aktivasi, maka PvAO akan memperbaharui status PF terkait, termasuk membuat dokumentasi topologi di PSB Portal	Sales Admin Officer (SAO), Provisioning Admin Officer (PvAO) dan Divisi NOC
4.	Surat Perintah Kerja Instalasi (SPK Instalasi)	Merupakan perintah kerja Divisi Provisioning untuk melaksanakan order customer berdasarkan Project Form dan CRF dan perintah kerja tersebut bertujuan untuk melakukan instalasi yang dipersyaratkan customer.	Provisioning Admin Officer (PvAO)
5.	<i>Purchase Request Form</i> (PR)	Permintaan Barang/Jasa untuk keperluan perusahaan (Mengacu pada Kebijakan & SOP Procurement 001/SOP/BS-Proc).  Jika ada permintaan layanan yang membutuhkan pembelian perangkat, maka Divisi Provisioning yang mengajukan pembelian perangkat dengan PR Form.	Provisioning Admin Officer (PvAO), Provisioning Engineer (PvE)
6.	Formulir Permintaan Barang (FPB)	Merupakan formulir untuk permintaan perangkat / suku cadang dari Gudang (mengacu kepada SOP Pengeluaran Barang 010/SOP/KBI-FA)	Provisioning Admin Officer (PvAO)

<p align="center"><b>PEDOMAN STANDAR OPERASI</b> ( <i>Standard Operating Procedure</i> )</p>	No. Dok : 001/SOP/INF-PRV/I/2019 Tanggal Berlaku : 14 Januari /2019 Hal. : 3 dari 9 No. Revisi : 0
Departemen :  <p align="center"><b>INFRASTRUCTURE / PROVISIONING</b></p>	Nama Prosedur :  <p align="center"><b>INSTALASI</b></p>

No.	Istilah	Penjelasan	Pelaksana
	Formulir Keluar Barang (FKB)	Sebagai formulir tanda terima bagi Divisi Provisioning atas permintaan perangkat / suku cadang yang dibutuhkan.	
7.	<i>Petty Cash Form</i> (PC), <i>Cash Advance Form</i> (CA)	Merupakan formulir pengajuan permintaan uang tunai untuk keperluan pelaksanaan pekerjaan. (Mengacu pada SOP Petty Cash & SOP Cash Advance).	Provisioning Admin Officer (PvAO)
8.	Berita Acara Aktivasi (BAA)	Merupakan konfirmasi aktivasi setelah Departemen Provisioning selesai melaksanakan pekerjaannya.	Provisioning Admin Officer (PvAO)
9.	<i>Subscription Form</i> (SF)	<p>Merupakan formulir konfirmasi berlangganan Customer atas layanan PT NAP Info dan menjadi satu kesatuan dengan ketentuan dan syarat berlangganan.</p> <p>Untuk setiap permintaan aktivasi layanan, Divisi Provisioning akan menerima SF lembar berwarna Kuning (SFY).</p>	Sales Support Officer (SSO), Account Officer (AO)

#### 4. TANGGUNGJAWAB DAN WEWENANG :

##### I. Provisioning Manager (Pv Mgr)

- Bertanggung jawab terhadap distribusi pekerjaan yang harus dilakukan atas Project Form yang diterima
- Bertanggung jawab terhadap review teknis atas SPK yang diterbitkan
- Bertanggung jawab terhadap tersedianya sumber daya yang diperlukan dalam melaksanakan pekerjaan
- Memastikan kualitas pelaksanaan pekerjaan pasang baru
- Bertanggung jawab dalam integrasi penanganan order yang sudah menjadi layanan dengan proses penagihan, sehingga tidak ada layanan yang terlewat penagihannya.

##### II. Provisioning Admin Officer (PvAO)

- Bertanggung jawab atas semua pekerjaan administrasi yang diperlukan dalam kegiatan pasang baru, berupa : penerbitan SPK, persiapan Cash Advance/Petty Cash, penerbitan BAA (softcopy dan hardcopy)
- Bertanggung jawab untuk menerbitkan Purchase Request (PR) jika ada permintaan instalasi yang membutuhkan pembelian perangkat dan perangkat tersebut belum tersedia di Gudang PT NAP Info Lintas Nusa
- Bertanggung jawab sebagai coordinator dalam distribusi pekerjaan di team Provisioning atau dengan team lain di Departemen Operasional.

<p align="center"><b>PEDOMAN STANDAR OPERASI</b> ( <i>Standard Operating Procedure</i> )</p>	No. Dok : 001/SOP/INF-PRV/I/2019 Tanggal Berlaku : 14 Januari /2019 Hal. : 4 dari 9 No. Revisi : 0
Departemen :  <p align="center"><b>INFRASTRUCTURE / PROVISIONING</b></p>	Nama Prosedur :  <p align="center"><b>INSTALASI</b></p>

- Memastikan dokumentasi topologi atas layanan baru yang terpasang atau Upgrade/Downgrade layanan tersedia di PSB Portal

### III. Provisioning Engineer (PvE)

- Bertanggung jawab dalam melakukan survey dan identifikasi kebutuhan terkait dengan instalasi agar pelaksanaannya tidak ada hambatan
- Bertanggung jawab dalam melakukan koordinasi dengan team Building Management untuk melakukan instalasi
- Memastikan pelaksanaan instalasi pasang baru di lokasi berjalan dengan baik dan benar
- Bertanggung jawab dalam pelaksanaan testing koneksi setelah instalasi selesai dikerjakan, berkoordinasi dengan Core Network Engineer

### IV. Core Network Engineer (CNE)

- Bertanggung jawab dalam mengatur jaringan dengan konfigurasi perangkat terkait dengan koneksi layanan ke Customer
- Bertanggung jawab dalam pelaksanaan testing koneksi layanan Customer berkoordinasi dengan Provisioning Engineer
- Bertanggung jawab dalam melakukan pencatatan topology atas setiap layanan baru yang dipasang
- Bertanggung jawab dalam melakukan pencatatan atas perubahan informasi/kondisi/konfigurasi jika melakukan Upgrade/Downgrade atas layanan.

## 5. PROSEDUR INSTALASI :

Prosedur	Dokumen Terkait
<p>Divisi Provisioning menerima perintah kerja Instalasi dari Departemen Sales melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>PF terbaru yang disetujui, yang diupdate SAO di Portal PSB</li> <li>Menerima hardcopy PF dan CRF yang sudah disetujui pihak customer maupun manajemen internal</li> <li>Menerima CRF untuk aktivasi layanan Trial</li> </ol> <p>Provisioning Admin Officer (PvAO) menerima PF dan atau CRF dari Sales Admin Officer (SAO), serta mendokumentasikan semua order / kontrak yang masuk dengan nomor CID (Customer Identification) di Portal PSB System.</p>	<p align="center">Project Form (PF), Customer Request Form (CRF), Portal PSB</p>
<p>PvAO akan menerbitkan SPK dengan PF dan CRF, sebagai lampiran. PvA juga melakukan koordinasi yang diperlukan terkait dengan lokasi pemasangan, perijinan, POP, peralatan dan perangkat instalasi.</p>	<p align="center">Project Form (PF), Surat Perintah Kerja (SPK), Petunjuk Kerja Provisioning</p>
<p>Provisioning Mgr (PvMgr) bertanggung jawab untuk mengevaluasi setiap persyaratan pelanggan, untuk memastikan terpenuhinya persyaratan customer. Evaluasi dilakukan dengan mempertimbangkan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- jenis layanan/type of service</li> </ul>	



# **PEDOMAN STANDAR OPERASI** ( *Standard Operating Procedure* )

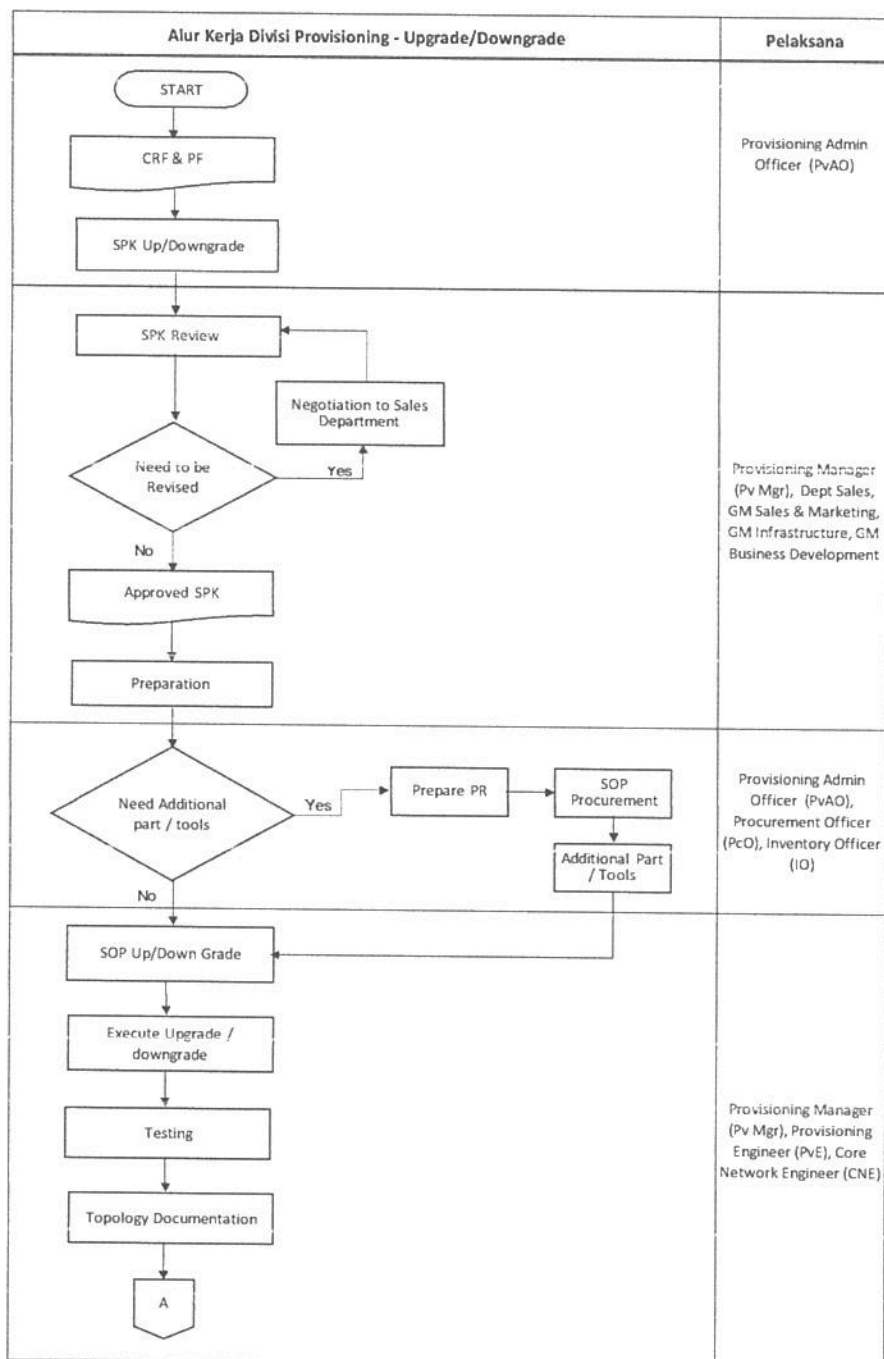
No. Dok : 001/SOP/INF-PRV/I/2019  
 Tanggal Berlaku : 14 Januari /2019  
 Hal. : 6 dari 9  
 No. Revisi : 0

Departemen :

**INFRASTRUCTURE / PROVISIONING**

Nama Prosedur :

**INSTALASI**



## 6. PROSEDUR SETELAH INSTALASI :

Prosedur	Dokumen Terkait
----------	-----------------

<p align="center"><b>PEDOMAN STANDAR OPERASI</b> ( <i>Standard Operating Procedure</i> )</p>	<p>No. Dok : 001/SOP/INF-PRV/I/2019  Tanggal Berlaku : 14 Januari /2019  Hal. : 9 dari 9  No. Revisi : 0</p>
<p>Departemen :   <b>INFRASTRUCTURE / PROVISIONING</b></p>	<p>Nama Prosedur :   <b>INSTALASI</b></p>

No. Copy	Departemen	Penerima
01		
02		
03		
04		
05		

#### RIWAYAT REVISI DOKUMEN

No Revisi	Tanggal	No Bagian	Uraian Revisi	Disetujui Oleh