

PT. NICHIRIN INDONESIA.

PROSEDUR OPERASIONAL

No: PO-IT-03

Tgl. Terbit : 02-04-2012

Halaman : 1 dari 6

PROSEDUR PERBAIKAN PERANGKAT IT

STATUS REVISI DAN PERUBAHAN

[illegible]

PROSEDUR OPERASIONAL

No: PO-IT-03

Tgl. Terbit : 02-04-2012

Halaman : 1 dari 6

PROSEDUR PERBAIKAN PERANGKAT IT

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	1
DAFTAR ISI	2
1 TUJUAN	3
2 RUANG LINGKUP	3
3 REFERENSI	3
4 DEFINISI	3
5 TANGGUNG JAWAB	3
6 PROSEDUR OPERASIONAL	4
7 LAMPIRAN	5

PROSEDUR OPERASIONAL

No: PO-IT-03

Tgl. Terbit : 02-04-2012

Halaman : 1 dari 6

PROSEDUR PERBAIKAN PERANGKAT IT

1. TUJUAN

Prosedur ini bertujuan sebagai aturan dalam melakukan permintaan perbaikan komputer baik hardware / software yang akan dilakukan oleh IT Departemen, sehingga pada waktu terjadi masalah pada perangkat IT dapat diantisipasi secara maksimal baik pada saat terjadi kerusakan

2. RUANG LINGKUP

Prosedur mencakup aktivitas menerima laporan kerusakan, informasi permintaan perbaikan, analisa kerusakan, pelaksanaan perbaikan dan pelaporan perbaikan baik internal maupun eksternal untuk semua perangkat IT yang ada di PT. Nichirin Indonesia, baik hardware / software, maupun asesorisnya.

3. REFERENSI

Tidak ada

4. DEFINISI

Level A : Kerusakan untuk server, komputer BOD, komputer NMP System, lead time perbaikan max 24 jam perangkat tidak berfungsi sama sekali.

Level B : Kerusakan untuk komputer dimana didalamnya terkandung data urgent yang dibutuhkan berkaitan produksi, customer, dan keuangan dimana perbaikan perangkat tsb memerlukan reinstall software atau pergantian part.
Lead time perbaikan max 2x24 jam.

Level C : Kerusakan untuk komputer dimana untuk perbaikannya hanya perlu dilakukan langkah-langkah yang tidak memerlukan reinstall software atau pergantian part. Kerusakan hanya diakibatkan karena gangguan yang bersifat sementara saja.

5. TANGGUNG JAWAB

Departemen IT

PROSEDUR OPERASIONAL

No: PO-IT-03

Tgl. Terbit : 02-04-2012

Halaman : 1 dari 6

PROSEDUR PERBAIKAN PERANGKAT IT**6. DIAGRAM ALIR PROSEDUR**

No	PIC	Deskripsi	DESKRIPSI	DOC TERKAIT
6.1	ALL DEPT	User Mengajukan Permintaan Perbaikan	Mengisi form permintaan perbaikan - jenis kerusakan - tanggal kejadian - target perbaikan	Form Perbaikan Komputer
6.2	IT	PEMERIKSAAN KONDISI PERANGKAT	Melakukan analisa kerusakan setelah mendapatkan permintaan perbaikan dan catat di form report maintenance	Form Perbaikan Komputer
6.3	IT	DIPERBAIKI INTERNAL	Hasil analisa kerusakan menentukan apakah perbaikan dapat diperbaiki internal atau tidak, jika perbaikan tidak dapat dilakukan secara internal maka mengikuti prosedur perbaikan external	
6.4	MAINTENANCE	ya tdk PERLU PERGANTIAN SPAREPART?	Jika perbaikan dilakukan secara internal dan spare part tidak perlu diganti, maka perbaikan langsung dapat dilaksanakan.	
6.5	MAINTENANCE POC	ya tdk CEK STOCK SPARE PART YANG ADA TERSEDIA ? BUAT PERMINTAAN PEMBELIAN PROSEDUR PEMBELIAN BARANG	2 Jika perlu penggantian spare parts atau upgrade, maka mengecek stock spare part yang ada Jika spare part tersedia, maka perbaikan langsung dapat dilakukan, tapi jika spare part belum tersedia maka dibuatkan permintaan pembelian spare part ke Purchasing dan schedule perbaikan ditunda sampai kedatangan spare parts.	STTB Permintaan Pembelian
6.6	MAINTENANCE	ya No PELAKSANAAN PERBAIKAN	Pelaksanaan perbaikan komputer	
6.7	MAINTENANCE	Hasil OK Serah Terima ke User	Pengecekan hasil perbaikan komputer, dengan melakukan testing. Serah terima ke user, apabila perbaikan sudah selesai.	

PROSEDUR OPERASIONAL

No: PO-IT-03

Tgl. Terbit : 02-04-2012

Halaman : 1 dari 6

PROSEDUR PERBAIKAN PERANGKAT IT

No	PIC	Diagram alir	Deskripsi	Doc Terkait
6.8	PURCHASING IT	<pre> graph TD A((A)) --> B[MENCARI PERUSAHAAN JASA SERVICE / SUPLIER] </pre>	Mencari perusahaan jasa service atau langsung kepihak vendor / supplier	
6.9	PURCHASING IT	<pre> graph TD B[MENCARI PERUSAHAAN JASA SERVICE / SUPLIER] --> C[MINTA PENAWARAN JIKA MASA GARANSI HABIS] </pre>	setelah mendapatkan perusahaan jasa service maka diadakan pengecekan komputer bersama - sama pihak jasa service, kemudian dilakukan penawaran harga	
6.10	IT	<pre> graph TD C[MINTA PENAWARAN JIKA MASA GARANSI HABIS] --> D[TERBITKAN PERMINTAAN PERBAIKAN] </pre>	Membuat form permintaan perbaikan	Permintaan Perbaikan
6.11	PURCHASING	<pre> graph TD D[TERBITKAN PERMINTAAN PERBAIKAN] -- N --> E[PROSEDUR PEMBELIAN] </pre>	dibuatkan PO jika harga penawaran telah disetujui	
6.12	External	<pre> graph TD E[PROSEDUR PEMBELIAN] --> F[PELAKSANAAN PERBAIKAN] </pre>	setelah prosedur pelaksanaan perbaikan telah dijalankan atau dengan persetujuan dari pihak management maka diadakan pelaksanaan perbaikan	
6.13	IT	<pre> graph TD F[PELAKSANAAN PERBAIKAN] --> G{OK} G -- TDK --> F G -- OK --> H[SERAH TERIMA KE USER] </pre>	Memeriksa hasil kerja perbaikan yang dilakukan oleh pihak eksternal , jika tidak memuaskan , minta kembali untuk dilakukan perbaikan.	
6.14	IT	<pre> graph TD H[SERAH TERIMA KE USER] </pre>	setelah dilaksanakan proses perbaikan dan hasilnya oke maka diserahkan ke pihak user	Form Serah Terima
6.15	IT	<pre> graph TD I[BUAT LAPORAN PERBAIKAN DAN UPDATE HISTORI] </pre>	dibuatkan laporan hasil perbaikan dan dilampirkan laporan hasil dari jasa service	Laporan Perbaikan

PROSEDUR OPERASIONAL

No: PO-IT-03

Tgl. Terbit : 02-04-2012

Halaman : 1 dari 6

PROSEDUR PERBAIKAN PERANGKAT IT

7. LAMPIRAN

- Formulir Perbaikan Perangkat IT
- Formulir Resume Perbaikan Perangkat

FORMULIR

No : PO-IT-03-01

Tgl. Terbit : 02-04-2012

Revisi : 1

Halaman : 1 dari 1

FORM PERBAIKAN PERANGKAT IT**BUKTI PROSES PERBAIKAN**

Hari / Tanggal	:	Level Kerusakan	A / B / C	
Departemen	:	Part yang diganti		
Device Name	IP Device	Error Type	Cost	Remark
		Hardware / Software		

Masalah :

Analisa :

Penanganan :

Bukti Serah Terima

Tanggal	Hasil Perbaikan	User	Checked	Maintenance
	OK / NG			
		User	IT Dept Head	IT Maintenance

Keterangan

Level A : Kerusakan untuk server, komputer BOD, komputer NMP System, lead time perbaikan max 24 jam

Level B : kerusakan untuk komputer dimana didalamnya terkandung data urgent yang dibutuhkan berkaitan produksi, customer, dan keuangan dimana perbaikan perangkat tsb memerlukan reinstall software atau pergantian part.
Lead time perbaikan max 2x24 jam

Level C : Kerusakan untuk komputer dimana untuk perbaikannya hanya perlu dilakukan langkah-langkah yang tidak memerlukan reinstall software atau pergantian part. Kerusakan hanya diakibatkan karena gangguan yang bersifat sementara saja

Revisi ke	3				
	2				
	1		Penambahan Kolom Tanda Tangan	Asep R	Yonatan W.
	No.	H/B/T	Isi revisi	Disetujui oleh	Direvisi oleh

PT. NICHIRIN INDONESIA.

FORMULIR

NO : FO-PO-IT-03-02

TGL

REV : 00

HAL : DARI

RESUME KERUSAKAN HARDWARE SOFTWARE

Diperiksa

Dibuat

Carlsen

Satoshi Santoku

Direktur

Yonatan W.Y

IT Departemen

Bulan :

No	Jenis Kerusakan	Level Kerusakan																																Qty	Durasi	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31			
1	Hardware	A																																		
		B																																		
		C																																		
2	Software	A																																		
		B																																		
		C																																		
2	Network	A																																		
		B																																		
		C																																		
																													A							
																													B							
																													C							

DETAIL KEJADIAN

[illegible]

KARTU PERBAIKAN PC/LAPTOP & PERIPHERAL

Device Name :
PIC :

No.	Tgl/Bln/Thn	Nama Komponen	Gejala Kerusakan	Tindakan Korektif	Ket.
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

Checked	Maintenance
IT Dep Head	IT Maintenance