

# Standar Operasional Prosedur (SOP) Tim IT Perusahaan

## Tujuan

Dokumen ini bertujuan untuk memberikan panduan kerja standar bagi Tim IT dalam menangani berbagai kebutuhan teknis di perusahaan, termasuk pengelolaan infrastruktur, perangkat kerja, jaringan, dan dukungan pengguna (user support).

## Ruang Lingkup

SOP ini berlaku untuk seluruh anggota Tim IT dan mencakup aktivitas:

- Pengelolaan aset TI
  - Bantuan teknis harian
  - Pengelolaan jaringan dan server
  - Keamanan data dan sistem
  - Backup dan pemulihan data
- 

## SOP 1: Permintaan Bantuan Teknis (IT Support)

### Langkah-langkah:

1. Pengguna mengirim tiket melalui sistem Helpdesk/email/formulir dukungan.
2. Tim IT mencatat dan mengklasifikasikan tingkat prioritas (Low, Medium, High).
3. Tindak lanjut dilakukan maksimal:
  - **Low:** 2×24 jam
  - **Medium:** 1×24 jam
  - **High (urgent):** 4 jam

4. Permasalahan ditangani dan diselesaikan, kemudian dikonfirmasi ke pengguna.
  5. Tiket ditutup dan diarsipkan untuk dokumentasi.
- 

## **SOP 2: Penyerahan dan Pengelolaan Aset TI**

### **Langkah-langkah:**

1. Karyawan baru mengajukan permintaan perangkat melalui HR atau atasan langsung.
  2. Tim IT menyiapkan perangkat kerja (laptop, email, akses sistem).
  3. Form serah terima ditandatangani oleh pengguna dan petugas IT.
  4. Selama masa kerja, pemeliharaan dilakukan secara berkala (1x per 3 bulan).
  5. Saat karyawan resign, perangkat dikembalikan dan diperiksa kondisinya.
  6. Data dihapus sesuai prosedur keamanan sebelum diserahkan kembali ke inventaris.
- 

## **SOP 3: Manajemen Jaringan dan Server**

### **Langkah-langkah:**

1. Tim IT bertanggung jawab atas koneksi internet, LAN/WiFi, dan VPN.
  2. Pengecekan jaringan dilakukan setiap pagi.
  3. Jika terjadi gangguan:
    - Identifikasi sumber masalah (ISP, router, switch, user).
    - Tindakan perbaikan dicatat dan diselesaikan secepat mungkin.
  4. Server dipantau setiap hari dan dilakukan maintenance setiap minggu/mingguan.
- 

## **SOP 4: Backup dan Restore Data**

### **Langkah-langkah:**

1. Backup dilakukan otomatis setiap hari ke media lokal dan cloud.
  2. Setiap minggu dilakukan verifikasi keberhasilan backup.
  3. Data yang direstore harus melalui persetujuan manajer IT dan pengguna terkait.
  4. Restore dilakukan maksimal dalam 1×24 jam dari permintaan.
- 

## **SOP 5: Keamanan Sistem dan Data**

### **Langkah-langkah:**

1. Semua perangkat kerja harus dilindungi dengan password dan antivirus aktif.
  2. Sistem harus memiliki otentikasi dua faktor untuk akses kritikal.
  3. Update OS dan patch keamanan dilakukan setiap bulan.
  4. Penggunaan flashdisk dan media eksternal dibatasi hanya untuk kebutuhan khusus.
  5. Pelanggaran keamanan harus segera dilaporkan dan ditindaklanjuti.
- 

## **SOP 6: Dokumentasi dan Laporan**

### **Langkah-langkah:**

1. Semua aktivitas penting (serah terima perangkat, perbaikan, insiden) wajib didokumentasikan.
  2. Tim IT menyusun laporan bulanan terkait:
    - Permintaan dukungan teknis
    - Status perangkat
    - Insiden keamanan
    - Status backup
  3. Laporan disampaikan ke manajemen setiap awal bulan berikutnya.
- 

## **Penutup**

Setiap anggota Tim IT wajib mematuhi SOP ini dalam menjalankan tugas sehari-hari. SOP ini dapat diperbarui secara berkala sesuai perkembangan kebutuhan perusahaan dan teknologi.

---

**Catatan:** Kedisiplinan dan dokumentasi yang baik adalah kunci dari layanan IT yang andal dan profesional.