



Spesifikasi Kebutuhan Perangkat Lunak Ringkas

Aplikasi IT Support PTPN XII

32/TI/005/2023

Version 00 • 15 Juni 2023

*Dokumen tentang kebutuhan fungsional, ruang lingkup, tujuan,
dan persyaratan dari Aplikasi Pendataan Penerima Bantuan*

PT. Perkebunan Nusantara XII

Jl. Rajawali no 44 Surabaya 60175

Tel: (031) 3524893 – 95, 3522360, 3534387

Fax: (031) 3534389, 3536925

Hak cipta © 2023 PT. Perkebunan Nusantara XII.

Dokumen ini tidak boleh direproduksi, ditransmisikan, ditranskripsi, disimpan dalam sistem pencarian, atau diterjemahkan ke dalam bahasa apapun, dalam bentuk apapun atau dengan cara apapun, elektronik, mekanik, fotokopi, rekaman, atau sebaliknya, tanpa izin tertulis dari PT Perkebunan Nusantara XII.

Semua hak cipta, informasi rahasia, paten, hak desain dan semua hak kekayaan intelektual yang terkandung di sini adalah milik tunggal dan eksklusif dari PT. Perkebunan Nusantara XII.

Daftar Isi

| | |
|-------------------------------------------------------|-----|
| Daftar Isi | ii |
| Daftar Revisi, Referensi dan Dokumen Terkait | iii |
| Lembar Pengesahan | iv |
| Susunan Tim | v |
| 1 Pendahuluan | 1 |
| 1.1 Tujuan..... | 1 |
| 1.2 Lingkup..... | 1 |
| 1.3 Asumsi..... | 1 |
| 1.4 Ketergantungan | 1 |
| 2 Fungsi Perangkat Lunak..... | 2 |
| 2.1 Deskripsi Perangkat Lunak | 2 |
| 2.2 Fungsi Perangkat Lunak | 2 |
| 2.3 Karakteristik Pengguna | 2 |
| 3 Rincian Kebutuhan Fungsi..... | 3 |
| 4 Kebutuhan Perangkat Lunak | 5 |
| 5 Kebutuhan Data | 6 |
| 5.1 Data Input | 6 |
| 5.2 Data Output | 6 |
| 6 Batasan Disain | 7 |
| 6.1 Batasan Disain Antar Muka Perangkat Lunak | 7 |
| 7 Perubahan dan Dampak | 12 |
| 7.1 Peningkatan dan Perbaikan..... | 12 |
| 7.2 Dampak Terhadap Operasional..... | 12 |
| 7.3 Dampak Terhadap Pengguna | 12 |
| 7.4 Risiko dan Mitigasi | 12 |
| 8 Lampiran dan Catatan..... | 13 |

Daftar Revisi, Referensi dan Dokumen Terkait





Daftar Revisi

| Tanggal | Disposisi Revisi | Keterangan |
|--------------|----------------------------------|------------|
| 15 Juni 2023 | Prosedur ini diterbitkan pertama | Versi 00 |

Referensi dan Dokumen Terkait

| No | Nama Dokumen | Tanggal |
|----|---------------------------|---------|
| 1 | Tidak ada dokumen terkait | |
| | | |

Lembar Pengesahan

| Pihak | Email | Telepon | Tanda Tangan |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Wisnuaji GP Kepala Sub Bagian TI Bagian Pengadaan & Umum | wisnuaji.g.p@ptpn12.com | 085729095008 |  |
| | | | 15 Juni 2023 |
| Adi Abdilah Kepala Sub Bagian TI Bagian Opset dan Sustainability PTPN XIV | adi.abdillah@outlook.com | 082250375340 |  |
| | | | 15 Juni 2023 |
| Wahyuni Staf Sub Bagian TI Bagian Opset dan Sustainability PTP XIV | salmanwahyuni@gmail.com | 081241102105 |  |
| | | | 15 Juni 2023 |
| M. Arief Noor Putra Krani I Sub Bagian TI Bagian Pengadaan & Umum | arief.putra@ptpn12.com | 085203613924 |  |
| | | | 15 Juni 2023 |

Susunan Tim

1. Tim Pengembangan Aplikasi

- a) Project Manager : Adi Abdilah
- b) Quality Control dan Dokumentasi: Wahyuni
- c) Programmer : M. Arief Noor Putra

2. Tim Business Process Owner

Business Process Owner (BPO) PTPN VIII dan PTPN XII

1 Pendahuluan

Tahap yang merupakan bagian dari Siklus Hidup Pengembangan Perangkat lunak ini diperlukan untuk memahami dan mendokumentasikan kebutuhan pengguna terhadap perangkat lunak. Dokumen ini menangkap Functional Requirement atau kebutuhan fungsional, secara rinci menjelaskan ruang lingkup, tujuan bisnis, dan persyaratan dari perangkat lunak yang akan dikembangkan.

Penekanan seluruh dokumen ini adalah pada apa yang perangkat lunak akan lakukan. Analisis dan spesifikasi, aspek teknis dan kendala harus dipertimbangkan, tetapi tidak dipengaruhi oleh bagaimana hal tersebut akan dilaksanakan. Aspek teknis dari perangkat lunak akan dibahas dalam Tahap Desain.

1.1 Tujuan

Dokumen Spesifikasi Kebutuhan Perangkat Lunak ini akan menjelaskan kebutuhan fungsional dan non-fungsional modul Aplikasi IT Support PTPN XII

1.2 Lingkup

| Dalam Lingkup | Luar Lingkup |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Pembuatan dan pengembangan perangkat lunak sebatas pada aplikasi website | Persiapan perangkat keras untuk penempelan QR Code |
| Pembuatan buku manual | Penyediaan perangkat keras oleh user |
| Training dan sosialisasi user | Penyusunan proses bisnis terkait inventaris asset IT dan penanganan keluhan user |

1.3 Asumsi

| No | Asumsi |
|----|----------------------------------------|
| 1 | User telah mampu mengoperasikan laptop |
| 2 | Server telah tersedia |
| 3 | Proses bisnis telah baku |

1.4 Ketergantungan

| Ketergantungan | Keterangan |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Jaringan Internet | Data yang diolah aplikasi ini harus terkirim secara realtime sehingga membutuhkan koneksi internet |
| Laptop/PC | Digunakan untuk mengoperasikan aplikasi |
| Server | Tempat instalasi aplikasi |

2 Fungsi Perangkat Lunak

2.1 Deskripsi Perangkat Lunak

Aplikasi IT Support adalah aplikasi yang berfungsi sebagai monitoring keluhan karyawan Kantor Direksi atas problem alat kerja kantor (Hardware atau Software), monitoring biaya kerusakan, dan pencatatan perangkat keras.

Selain menjadi aplikasi pengelolaan inventaris, aplikasi ini juga dilengkapi dengan QR Code generator yang akan menyimpan detail dari suatu aset. Sehingga dapat melihat nama, mutasi, perangkat, hingga history kerusakan dalam satu perangkat.

2.2 Fungsi Perangkat Lunak

| Fungsi | Deskripsi |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pencatatan Perangkat Keras | Aplikasi ini dapat melakukan pencatatan perangkat keras dan disimpan di dalam Database sehingga data tersebut bisa diolah dan dilihat kapan pun |
| Pencarian Perangkat | Aplikasi ini dapat melakukan pencarian Perangkat |
| Pencatatan Keluhan | Aplikasi ini dapat melakukan pencatatan keluhan dan disimpan didalam Database sehingga data tersebut dapat diolah |
| Report | Aplikasi ini dapat menampilkan laporan perangkat keras, jenis layanan, berupa tabular dalam format excel atau pdf |
| Pengelolaan Artikel | Aplikasi ini dapat melakukan upload berita-berita seputar Teknologi Informasi |
| Pengelolaan Info | Aplikasi ini dapat melakukan upload Info- info terbaru seputar IT Support |
| FAQ | Aplikasi ini dapat memberikan jawaban singkat terkait keluhan-keluhan yang sering diajukan |

2.3 Karakteristik Pengguna

| Kategori Pengguna | Tanggung jawab dan Aktivitas |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Admin | <ul style="list-style-type: none">Melakukan proses input sesuai spesifikasi serta melakukan upload semua dokumen pendukungDapat melihat detail dataDapat Melakukan edit dan update dataMencetak generate QR Code dalam format excelDapat menambahkan artikel terkait Teknologi InformasiDapat menambahkan berita pemberitahuan seputar IT Support |
| Teknisi | <ul style="list-style-type: none">Monitoring tiket keluhan userDapat melakukan edit dan update data status keluhanDapat melihat detail dataDapat upload dokumen |

3 Rincian Kebutuhan Fungsi

| No | Stakeholder needs | Keterangan | Manfaat |
|----|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Tampilan baru SIMK3 | | Kemudahan pemakaian |
| 2 | Platform aplikasi di xampp 7 | | Keamanan, update teknologi |
| 3 | Ada klasifikasi layanan | Ada klasifikasi prioritas layanan: - Prioritas utama - Prioritas sedang - Prioritas rendah | Kemudahan dalam menentukan skala prioritas yang dilayani |
| 4 | Ada grafik/dashboard jenis layanan apa yang sering bermasalah | | Untuk mengetahui kendala yang sering dialami sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi |
| 5 | Jenis layanan dispesifikan lagi. | Tidak hanya Software, hardware, refill. Misal hardware dispesifikan pilihan Printer; Laptop; PC; Perangkat pendukung; Lain-lain. Perlu juga pilihan untuk Kuota Email | Agar dapat digali info lebih dalam dan lebih spesifik layanan apa yang sering dibutuhkan oleh user |
| 6 | Admin bisa menginput merk dan tipe (untuk perangkat keras) | Misal ada kerusakan laptop, admin memilih merk nya, lalu mengisikan tipenya. Hal ini utk dokumentasi laptop merk apa saja yang sering rusak | Agar dapat digali info lebih dalam dan lebih spesifik hardware apa yang banyak mengalami kerusakan |
| 7 | Ada fitur untuk mencatat aset TI secara rinci dan mudah | Semua aset TI dicatat beserta nomer inventarisnya. Jika tidak ada no inventaris bisa dikosongi atau dimintakan ke Umum | Apabila terjadi kerusakan, harus memilih perangkatnya dulu nomer inventaris berapa. Sehingga semua layanan akan terelasi dengan data inventaris. Dg begitu tiap perangkat bisa dilihat history kerusakannya (baik hardware maupun softwarenya) |
| 8 | Ada fitur untuk mencatat laptop sewaan | Harus ada fitur untuk mencatat kerusakan2 yang terjadi | Dapat dilihat history perawatan perangkat |
| 9 | Ada fitur untuk mencatat pengajuan-pengajuan laptop. Printer dll | Ada inputan perangkat yang diajukan, oleh siapa, memo nomer berapa, apakah sudah diproses atau belum, beli atau sewa, jika sewa SP nomer berapa, jika beli SPK nomer berapa dll | Agar tidak ada pengajuan yang terlewat tidak direalisasikan padahal sudah di acc. Setelah proses realisasi, barang harus dicatat di fitur pencatatan aset/perangkat (baik sewa maupun beli). Ada pencatatan SP atau SPK nomer sekian, tanggal sekian. |
| 10 | Ada grafik biaya | Ada grafik perbandingan biaya bulanan dan tahunan | Agar diketahui trend anggaran. Bisa menjadi bahan evaluasi utk nyusun RKAP |
| 11 | Ada Pie chart untuk layanan apa yg paling banyak mengeluarkan biaya | Bisa milih rentang tanggal | Agar diketahui post tertinggi penggunaan biaya |

| | | | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12 | Ada pemisahan role | Role admin, teknisi, tamu (hanya read only) | Admin bisa input2 aset dll. Teknisi hanya utk modul layanan teknisnya saja, tidak bisa input2 aset baru, ubah data2 aset dll |
| 13 | Tampilan halaman depan langsung ada space untuk form pengajuan ticket | | Agar user mudah mengajukan ticket. Tidak perlu milih menu Ajukan |
| 14 | Di halaman Home, ada konten Artikel dan Pemberitahuan | Artikel ini utk artikel2 bermanfaat terkait komputer dll (artikel ringan). Pemberitahuan ini untuk info2 terkini jika ada kebijakan baru terkait layanan TI | |
| 15 | Grafik Pie Bagian yang banyak keluhan | | |
| 16 | Grafik biaya per bagian | | |
| 17 | Pemisahan pengisian utk layanan2 yang digunakan atas nama Perusahaan (bukan Bagian) | Misal: Zoom, Google Drive; lisensi2 | Agar rekap per bagian benar2 murni layanan2 yang terkait Bagian |
| 18 | ada barcode/qrcode yang menempel di perangkat untuk identifikasi | nanti ada fitur cetak stiker (no inventaris dan barcode) | |
| 19 | Booking vicon | | membantu mengorganisir permintaan vicon |

4 Kebutuhan Perangkat Lunak

| No | Modul | Sub Modul | Answer Stakeholder Needs |
|----|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------|
| 1 | Halaman Web | Tampilan responsive | 1, 13, 14 |
| | | Fitur ajukan ticket untuk bantuan teknis di halaman depan | |
| | | Artikel | |
| | | Pemberitahuan | |
| | | Daftar antrian | |
| | | Tentang | |
| | | Prosedur | |
| 2 | Pengelolaan Data perangkat TI | Pengajuan perangkat (lelang) | 6, 7,8, 9 |
| | | Tambah perangkat baru | |
| | | Ubah perangkat | |
| | | Hapus perangkat | |
| | | Lihat | 18 |
| | | cetak barcode dan nomer inventaris | |
| 3 | Pengelolaan dan monitoring ticket | Ajukan tiket | |
| | | Notifikasi ke email TI | |
| | | Pencarian perangkat di database | |
| | | Input solusi, biaya, no SPK dll | |
| | | Input perangkat (jika belum ada di database) | |
| | | Ubah status ticket | |
| | | Kirim notif ke user (jika mengisi email) | |
| | | Memilih prioritas layanan | 3 |
| | | Memilih Pengguna (Bagian atau perusahaan) | 17 |
| | | Lihat tiket | 3 |
| 4 | Pengelolaan master user | Lihat | 12 |
| | | Input | |
| | | Update | |
| | | Aktif/nonaktif | |
| 5 | Pengelolaan master layanan | Lihat | 5 |
| | | Input | |
| | | Update | |
| | | Aktif/nonaktif | |
| | | | |
| 6 | Pengelolaan master jenis perangkat keras | Lihat | 5 |
| | | Input | |
| | | Update | |

| | | | |
|---|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--------|
| | | Aktif/nonaktif | |
| | | | |
| 7 | Pengelolaan master perangkat keras | Lihat | 5 |
| | | Input | |
| | | Update | |
| | | Aktif/nonaktif | |
| | | | |
| 8 | Report | Ada grafik/dashboard jenis layanan apa yang sering bermasalah | 4 |
| | | Ada grafik biaya | 10, 16 |
| | | Ada Pie chart untuk layanan apa yg paling banyak mengeluarkan biaya | 11 |
| | | Grafik Pie Bagian yang banyak keluhan | 15 |
| | | Tabel rekapitulasi keluhan | |
| | | | |
| 9 | Pengajuan permintaan vicon | Pengajuan | |
| | | Ubah | |
| | | Hapus | |
| | | Lihat | |

5 Kebutuhan Data

5.1 Data Input

| Kode | Data Input |
|------|--------------------------------------|
| DI01 | Data Perangkat Keras |
| DI02 | Data Setiap Jenis Layanan |
| DI03 | Data Setiap Bagian |
| DI04 | Data Biaya Perbaikan Perangkat Keras |
| DI05 | Data Biaya Perbaikan Perangkat Lunak |

5.2 Data Output

| Kode | Data Output |
|------|--------------------------------------------|
| DO01 | Data Laporan Biaya Setiap Bagian |
| DO02 | Data Laporan Biaya Setiap Layanan |
| DO03 | Data Laporan Biaya Setiap Perangkat |
| DO04 | Data Laporan Biaya Pemeliharaan Inventaris |

6 Batasan Disain

6.1 Batasan Disain Antar Muka Perangkat Lunak

| Kode | Batasan Disain Antar Muka Perangkat Lunak | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------|------------------------|------------------------|-------------------------------------------------|------------------|---------|----------------|--------|---|-----|---------------------|---------------|-----|----------------|----------|-------------------------------------------------|------------------|---|-----|---------------------|-------|------------------|------------------------|----------|---------------------------|------------------|---|-----|---------------------|--------|----------------------|---------------------|------------------------|------------------------------------------|---------|---|-----|---------------------|--------|-----------------------|-----------------|----------|--------------------------------------------|---------|---|-----|---------------------|------------|------------------|----------------------|---------------------|-----------------------------------|
| BDAPL01 | <div><div><div>Tampilan Website – Ajukan Keluhan</div><div><div><div>Ajukan Keluhan</div><div><div><div><div>Nama</div><div>Masukkan Nama</div></div><div><div>Bagian/Kebun</div><div>Pilih Bagian</div><div></div></div><div><div>Nomor Handphone</div><div>Masukkan Nomor Hp</div></div><div><div>Email</div><div>Masukkan Email*</div></div><div><div>Jenis Layanan</div><div>Pilih jenis layanan</div><div></div></div><div><div></div><div>Masukkan Uraian Permasalahan</div></div><div><div>Uraian Permasalahan</div></div></div></div></div><div><div><div>Prosedur Pengaduan keluhan perangkat</div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div>1. Ajukan Keluhan</div></div><div>Apabila terdapat permasalahan perangkat komputer karyawan, baik hardware, software, kuota email, dan penambahan user internet dapat mengajukan pengaduan melalui layanan Aplikasi IT Support. Karyawan yang mengisi alamat email dengan benar dapat memonitor progress penanganan melalui email.</div></div><div><div><div><div></div><div></div></div><div>3. Persetujuan dari Bagian Pengadaan & Umum</div></div><div>Bagian Pengadaan & Umum menyetujui penanganan atas keluhan yang diajukan.</div></div></div></div></div></div></div></div> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | BDAPL02 | <div><div><div>Tampilan Website – Daftar Antrian</div><div><table><tr><th>No</th><th>Kode Servis</th><th>Tanggal</th><th>Nama</th><th>Bagian</th><th>Email</th><th>Layanan</th><th>Uraian Keluhan</th><th>Status</th></tr><tr><td>1</td><td>240</td><td>15-05-2023 16:35:29</td><td>Juni Riandoko</td><td>SDM</td><td>sdm@ptpn12.com</td><td>Hardware</td><td>Tidak bisa untuk Mengeprint Printer PIXMA G2000</td><td>Sedang ditangani</td></tr><tr><td>2</td><td>239</td><td>15-05-2023 14:27:47</td><td>Arief</td><td>Pengadaan & Umum</td><td>arief.putra@ptpn12.com</td><td>Software</td><td>Excel tidak dapat dipakai</td><td>Sedang ditangani</td></tr><tr><td>3</td><td>238</td><td>15-05-2023 10:57:36</td><td>Anggit</td><td>Keuangan & Akuntansi</td><td>keuangan@ptpn12.com</td><td>Change Request Non SAP</td><td>CR penomoran cash flow Aplikasi Superman</td><td>Selesai</td></tr><tr><td>4</td><td>237</td><td>15-05-2023 09:08:59</td><td>Wakidi</td><td>Sekretaris Perusahaan</td><td>pkbl@ptpn12.com</td><td>Software</td><td>microsoft word minta di update windows nya</td><td>Selesai</td></tr><tr><td>5</td><td>236</td><td>15-05-2023 08:51:54</td><td>M Arief NP</td><td>Pengadaan & Umum</td><td>ti_ptpn12@ptpn12.com</td><td>Pembelian perangkat</td><td>Perlu 2 kabel MicroUSB untuk mifi</td><td>Sedang ditangani</td></tr></table></div></div></div> | No | Kode Servis | Tanggal | Nama | Bagian | Email | Layanan | Uraian Keluhan | Status | 1 | 240 | 15-05-2023 16:35:29 | Juni Riandoko | SDM | sdm@ptpn12.com | Hardware | Tidak bisa untuk Mengeprint Printer PIXMA G2000 | Sedang ditangani | 2 | 239 | 15-05-2023 14:27:47 | Arief | Pengadaan & Umum | arief.putra@ptpn12.com | Software | Excel tidak dapat dipakai | Sedang ditangani | 3 | 238 | 15-05-2023 10:57:36 | Anggit | Keuangan & Akuntansi | keuangan@ptpn12.com | Change Request Non SAP | CR penomoran cash flow Aplikasi Superman | Selesai | 4 | 237 | 15-05-2023 09:08:59 | Wakidi | Sekretaris Perusahaan | pkbl@ptpn12.com | Software | microsoft word minta di update windows nya | Selesai | 5 | 236 | 15-05-2023 08:51:54 | M Arief NP | Pengadaan & Umum | ti_ptpn12@ptpn12.com | Pembelian perangkat | Perlu 2 kabel MicroUSB untuk mifi |
| No | Kode Servis | Tanggal | Nama | Bagian | Email | Layanan | Uraian Keluhan | Status | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 240 | 15-05-2023 16:35:29 | Juni Riandoko | SDM | sdm@ptpn12.com | Hardware | Tidak bisa untuk Mengeprint Printer PIXMA G2000 | Sedang ditangani | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 239 | 15-05-2023 14:27:47 | Arief | Pengadaan & Umum | arief.putra@ptpn12.com | Software | Excel tidak dapat dipakai | Sedang ditangani | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 238 | 15-05-2023 10:57:36 | Anggit | Keuangan & Akuntansi | keuangan@ptpn12.com | Change Request Non SAP | CR penomoran cash flow Aplikasi Superman | Selesai | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | 237 | 15-05-2023 09:08:59 | Wakidi | Sekretaris Perusahaan | pkbl@ptpn12.com | Software | microsoft word minta di update windows nya | Selesai | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | 236 | 15-05-2023 08:51:54 | M Arief NP | Pengadaan & Umum | ti_ptpn12@ptpn12.com | Pembelian perangkat | Perlu 2 kabel MicroUSB untuk mifi | Sedang ditangani | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

BDAPL03

Tampilan Website – Halaman Tambah Data Perangkat

Tambah Perangkat

Jenis Perangkat*

pilih jenis perangkat

Tipe*

Detail

Kepemilikan

Pilih kepemilikan

BDAPL04

Tampilan Website – Halaman Pengelolaan Data Perangkat IT

10

entries

Search:

| No | Jenis Perangkat | Tipe | Bagian | Kepemilikan | No. Perangkat TI | No. Perangkat Vendor | No. Inventaris | No. SP/SPK | Dok. Pengajuan | Detail | Nama | Status |
|------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------|------------------|-------------|------------------|------------------------------|----------------|------------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------|
| 1 | Laptop Toshiba | L645 | Pengadaan & Umum | Inventaris | 595/TI/II/2023 | | | 32/SPK/II/2022 | - | Ram 4gb, Hdd 500gb, core i3 | Johan | aktif |
| <div>QR Code</div> <div></div> <div>Aksi</div> <div></div> | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 9 in 1 USB C Docking Station | Vention USB Station 9 in 1 | Pengadaan & Umum | Inventaris | 594/TI/III/2023 | | - | - | - | USB Station #1 | Sub Bagian TI | aktif |
| 3 | Laptop HP 14s | i3 | Tanaman | Sewa | 593/SW/II/2023 | I3059/6CQG5/DT/25KK/III/2023 | | 32/25.kk/441/SP/I/2023 | 32/M/827/I/2023 | SN: 5CG136CQG5; Microsoft Windows 11 License, Microsoft Office 365 License, AV License | Deva Andika Wiratmoko | aktif |
| 4 | Laptop HP 14s | i3 | Tanaman | Sewa | 592/SW/II/2023 | I3058/6B4CS/DT/25KK/III/2023 | | 32/25.kk/441/SP/I/2023 | 32/M/827/I/2023 | SN: 5CG136B4CS; Microsoft Windows 11; Microsoft Office 365 License | Masbuchin Noor | aktif |

BDAPL05

Tampilan Website – Halaman Pengelolaan Tiket Keluhan

Menu

Keluar

Pengelolaan Tiket

Show10entries

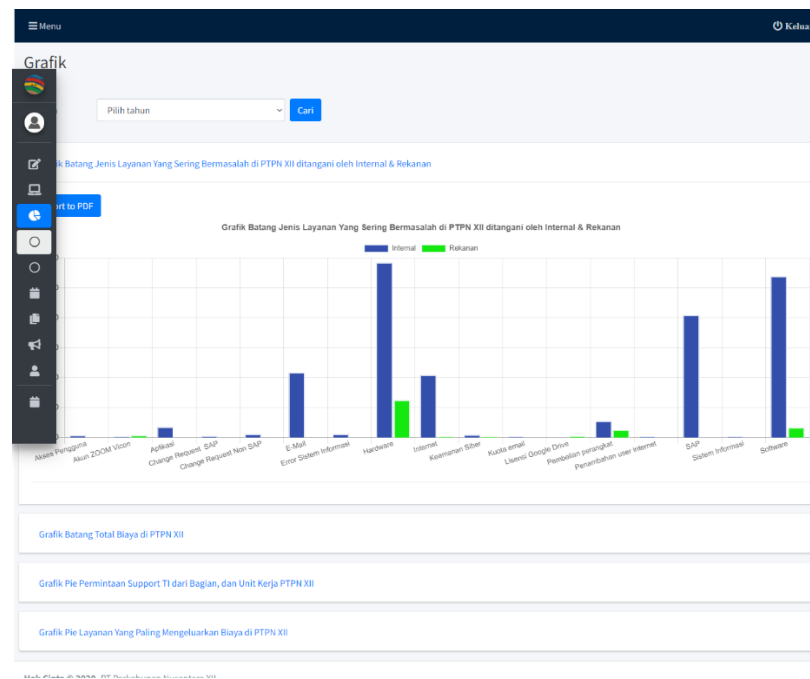
Search:

| No | Kode servis | Tanggal | Nama | Bagian | Jenis Layanan | Jenis Perangkat | Uraian | No SP/SPK | Prioritas | Status | Waktu respon | Aksi | |
|-----|------------------------|------------------------|---------------------------------------|------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|------------------------|-------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------|
| 11 | 77 | 06-02-2023 14:08:17 | Vitalis A.K | Pengadaan & Umum | Error Sistem Informasi | | muncul notifikasi error box message saat update tiket. Utk penulisan dan alamat email sudah benar | | | Menunggu | | <div><div></div><div></div><div></div></div> | |
| 12 | 677 | 24-12-2022 09:44:04 | feri kurniawan | Pancursari | SAP | | pendaftaran funlock Bak limbah karet | | | Menunggu | | <div><div></div><div></div><div></div></div> | |
| 13 | 638 | 01-12-2022 10:08:40 | Nabilah Nafisah | Perencanaan & Sustainability | Internet | | mohon request subdomain ipms.ptpn12.com | | | Menunggu | | <div><div></div><div></div><div></div></div> | |
| 214 | 04-05-2023 08:04:46 | Noor Salam | Teknik & Pengolahan | Internet | | Mohon bantuan sambungan wifi untuk CCTV Bagian Tekpol | - | utama | Antrian | Tunggu (1 hr 12:42:30) | | <div><div></div><div></div><div></div></div> | |
| 183 | 05-04-2023 14:53:08 | Danu Rahadis, S.TP. | SPI | Software | | Mohon bantuan untuk: 1. instalasi nitro pdf 2. koneksi wifi | - | utama | Antrian | Tunggu (2 hr 12:35:21) | | <div><div></div><div></div><div></div></div> | |
| 139 | 08-03-2023 08:48:16 | Jefri | Mumbul | SAP | | Daftar EQ baru mesin Genset 10 Kva | - | utama | Antrian | Tunggu (10:08:38) | | <div><div></div><div></div><div></div></div> | |
| 82 | 08-02-2023 10:25:03 | Sandi Rachmoko | Non Core Business & Optimalisasi aset | Hardware | Printer | 3 Printer Epso L210, Kertas Nyantol saat dipakai | - | utama | Antrian | Tunggu (05:17:08) | | <div><div></div><div></div><div></div></div> | |
| 18 | 78 | 06-02-2023 14:09:38 | Vitalis A.K | Pengadaan & Umum | Error Sistem Informasi | | muncul notifikasi error email saat memasukkan keluhan baru di Form keluhan support.ptpn12.com | - | utama | Antrian | Tunggu (00:03:12) | | <div><div></div><div></div><div></div></div> |

<

BDAPL06

Tampilan Website – Halaman Laporan Grafik



BDAPL07

Tampilan Website – Halaman Laporan Tabular

Jumlah keluhan yang terselesaikan : 171 keluhan

Internal

| Aplikasi | Change Request SAP | Change Request Non SAP | E-Mail | Error Sistem Informasi | Hardware | Internet | Pembelian perangkat | SAP | Software |
|----------|--------------------|------------------------|--------|------------------------|----------|----------|---------------------|-----|----------|
| 2 | 1 | 2 | 10 | 2 | 30 | 4 | 1 | 25 | 32 |

Rekanan

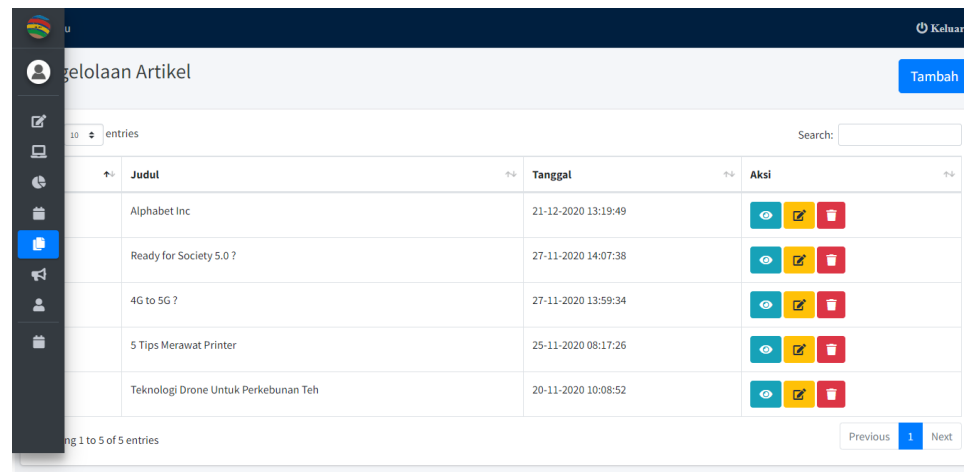
| Akun ZOOM Vicon | Hardware | Internet | Lisensi Google Drive | Pembelian perangkat | Software |
|-----------------|----------|----------|----------------------|---------------------|----------|
| 3 | 38 | 1 | 1 | 5 | 14 |
















| | |
|------------------------------------|-------------------|
| Total Biaya Akun ZOOM Vicon | :Rp 3.555.000,00 |
| Total Biaya Aplikasi | :Rp 0,00 |
| Total Biaya Change Request SAP | :Rp 0,00 |
| Total Biaya Change Request Non SAP | :Rp 0,00 |
| Total Biaya E-Mail | :Rp 0,00 |
| Total Biaya Error Sistem Informasi | :Rp 0,00 |
| Total Biaya Hardware | :Rp 11.558.763,00 |
| Total Biaya Internet | :Rp 2.097.900,00 |
| Total Biaya Lisensi Google Drive | :Rp 777.000,00 |
| Total Biaya Pembelian perangkat | :Rp 5.772.000,00 |
| Total Biaya SAP | :Rp 0,00 |
| Total Biaya Software | :Rp 277.500,00 |

Keseluruhan biaya yang dikeluarkan tahun 2023 : Rp 24.038.163,00 (Dua Puluh Empat Juta Tiga Puluh Delapan Ribu Seratus Enam Puluh Tiga Rupiah)

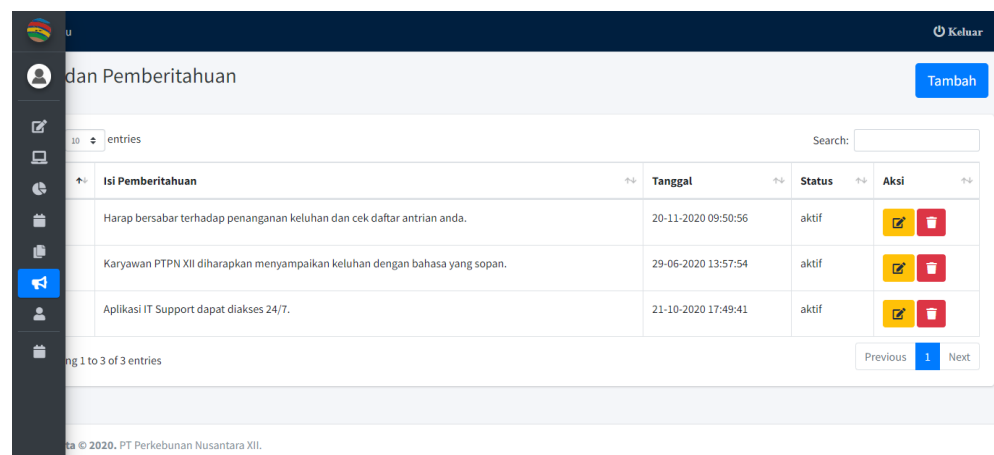
BDAPL08







Tampilan Website – Halaman Pengelolaan Artikel



| Judul | Tanggal | Aksi |
|--------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Alphabet Inc | 21-12-2020 13:19:49 |    |
| Ready for Society 5.0 ? | 27-11-2020 14:07:38 |    |
| 4G to 5G ? | 27-11-2020 13:59:34 |    |
| 5 Tips Merawat Printer | 25-11-2020 08:17:26 |    |
| Teknologi Drone Untuk Perkebunan Teh | 20-11-2020 10:08:52 |    |

Tampilan Website – Halaman Pengelolaan Info dan Pemberitahuan



| Isi Pemberitahuan | Tanggal | Status | Aksi |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Harap bersabar terhadap penanganan keluhan dan cek daftar antrian anda. | 20-11-2020 09:50:56 | aktif |   |
| Karyawan PTPN XII diharapkan menyampaikan keluhan dengan bahasa yang sopan. | 29-06-2020 13:57:54 | aktif |   |
| Aplikasi IT Support dapat diakses 24/7. | 21-10-2020 17:49:41 | aktif |   |

7 Perubahan dan Dampak

7.1 Peningkatan dan Perbaikan

| Kode | User Impacts |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PP01 | Perlu peningkatan kapasitas server dan bandwidth apabila sudah diterapkan di seluruh user dan monitoring keluhan |
| PP02 | Perlu peningkatan perhitungan SLA |

7.2 Dampak Terhadap Operasional

| Kode | User Impacts |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| DTO01 | Perlu diperbarui SOP yang berkaitan dengan pengelolaan Keluhan Perangkat Kerja di PTPN XII |

7.3 Dampak Terhadap Pengguna

| Kode | User Impacts |
|-------|-----------------------------------------------------------------|
| DTP01 | Perlu pelatihan kepada pengguna dan selalu dilakukan monitoring |
| DTP02 | Perlu perangkat kerja pengguna yang memadai |

7.4 Risiko dan Mitigasi

| Risiko | Mitigasi |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Risiko server down | Perlu dilakukan pengecekan server secara rutin |
| Risiko teknologi pemrograman yang dipakai usang | Melakukan update patch dan teknologi pemrograman |
| Risiko kesulitan pemakaian karena mutasi user | Melakukan training secara berkala |
| Risiko perangkat user tidak kompatibel | Melakukan standarisasi perangkat |

8 Lampiran dan Catatan