



PT. YURA ENGINEERING

Jl. Masjid Al Fattah No.3 RT.004 RW.017
Kel. Pengasinan Kec. Rawalumbu
Kota Bekasi
Jawa Barat 17116

STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) HELPDESK IT

SOP-IT-002-2026

Revisi 00

Tanggal: 15 Agustus 2026

STATUS DOKUMEN	MASTER PT. YURA ENGINEERING	DISUSUN OLEH :	DISETUJUI OLEH :
KODE DISTRIBUSI		DIVISI IT	DIREKTUR

Dokumen ini tidak boleh diperbanyak tanpa ijin tertulis dari manajemen
PT. YURA ENGINEERING

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR HELPDESK IT

1.0. TUJUAN

SOP ini bertujuan untuk memberikan panduan standar operasional dalam penanganan permintaan bantuan teknis (helpdesk IT), pemeliharaan perangkat keras/lunak, dan penyelesaian gangguan sistem informasi untuk memastikan seluruh operasional TI di lingkungan PT. YURA ENGINEERING berjalan secara efisien, terstruktur, serta mendukung kelancaran kegiatan operasional dan proyek perusahaan.

2.0. RUANG LINGKUP

SOP ini berlaku untuk seluruh kegiatan pendukung teknologi informasi di PT. YURA ENGINEERING, meliputi :

- Penerimaan, pencatatan, dan pengkategorian tiket/permintaan bantuan IT dari seluruh unit kerja/karyawan.
- Penanganan gangguan (troubleshooting) perangkat keras (PC/Laptop, Printer, Scanner, Networking, CCTV, dsb.).
- Penanganan masalah perangkat lunak (Operating System, aplikasi perkantoran, email perusahaan, serta sistem internal).
- Eskalasi masalah teknis, pemeliharaan berkala (preventive maintenance), hingga serah terima/penutupan tiket bantuan.

3.0. REFERENSI

- SOP Pengadaan dan Inventarisasi Aset IT
- SOP Keamanan Informasi dan Akses Jaringan (IT Security & Network Access)
- Kebijakan Penggunaan Fasilitas TI PT. YURA ENGINEERING

4.0. DEFINISI

- | | |
|--|---|
| 4.1. IT Helpdesk | Unit/fungsi dalam departemen IT yang bertugas sebagai titik kontak utama (Single Point of Contact) dalam melayani kebutuhan teknis dan menyelesaikan gangguan pengguna sistem TI. |
| 4.2. User / Pengguna | Seluruh karyawan PT. YURA ENGINEERING yang memanfaatkan fasilitas IT perusahaan untuk menunjang pekerjaan. |
| 4.2. User / Pengguna | Media pencatatan resmi laporan gangguan atau permintaan layanan IT. |
| 4.3 SLA (Service Level Agreement) | Standar target waktu penyelesaian gangguan/layanan IT berdasarkan tingkat urgensi. |

5.0. KETENTUAN

- 5.1.** Seluruh permintaan bantuan IT wajib disampaikan melalui saluran resmi IT Helpdesk (Form Online / Ticketing / Form Permintaan IT).
- 5.2.** Penanganan keluhan dan permintaan layanan dikategorikan berdasarkan tingkat prioritas :
- 5.2.1. High / Urgent (SLA < 2 Jam) : Gangguan pada server utama, jaringan kantor pusat/proyek mati total, atau kendala sistem critical yang menghentikan operasional.
 - 5.2.2. Medium (SLA < 1x24 Jam) : Gangguan pada perangkat personal karyawan (laptop/PC mati, printer error) yang menghambat pekerjaan individu.

Dokumen internal : Penggandaan dan distribusi dokumen mutu ini harus sejalin manajemen PT. YURA ENGINEERING	No Dokumen SOP-IT-002-2026	No. Revisi 00	Hal 2 dari 4	Tgl Terbit 15/08/2026
--	-------------------------------	------------------	-----------------	--------------------------

PT. YURA ENGINEERING

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR HELPDESK IT

5.2.3. Low (SLA 2-3 Hari Kerja) : Permintaan instalasi software standar, pembuatan email baru, atau permohonan akses non-urgent.

5.3. Petugas IT dilarang melakukan perubahan konfigurasi sistem/hardware tanpa persetujuan IT Manager.

5.4. Penggantian suku cadang atau perbaikan eksternal harus mengacu pada SOP Pengadaan Perusahaan.

6.0. PROSEDUR

NO	KEGIATAN	PELAKSANA	DESKRIPSI PROSEDUR	DOKUMEN / OUTPUT
1	Pengajuan Laporan / Request	User	User menyampaikan laporan gangguan atau permintaan fasilitas IT melalui sistem ticketing dengan menyertakan detail kendala (kategori, Lokasi, dampak, prioritas apabila diketahui, dan lampiran bila ada)	Helpdesc Ticketing (Ticket ID)
2	Verifikasi & Registrasi Tiket	IT Helpdesk	IT Helpdesk menerima tiket, memverifikasi data dan kelengkapan informasi, menentukan Tingkat prioritas (High/Medium/Low) sesuai kriteria, kemudian mencatat dan memperbaharui status ticketing.	Helpdesc Ticketing
3	Analisis & Troubleshooting	IT Support / Network Eng.	Tim IT melakukan penanganan langsung (remote support / kunjungan fisik). - Jika selesai, Lanjut ke Tahap 5. - Jika membutuhkan sparepart/vendor eksternal, Lanjut ke Tahap 4.	Helpdesc Ticketing
4	Eskalasi & Pengadaan Sparepart	IT Manager / Purchasing	Jika butuh perbaikan eksternal/penggantian suku cadang, IT mengajukan Permohonan Pengadaan ke Purchasing sesuai ketentuan perusahaan.	Form Pengadaan Barang/Jasa
5	Pengujian & Serah Terima	IT Support & User	Petugas IT melakukan pengujian bersama User untuk memastikan perangkat/sistem berfungsi normal Kembali.	Konfirmasi penyelesaian Helpdesc Ticketing
6	Penutupan Tiket & Evaluasi	IT Helpdesk / IT Manager	IT Helpdesk menutup status tiket dalam System Helpdesc Ticketing dan melakukan rekapitulasi performa bulanan penanganan IT.	Laporan Bulanan IT Helpdesk

7.0. DAFTAR REKAMAN

7.1. Helpdesc Ticketing

7.2. Log Penanganan System Ticketing

7.3. Dokumen Pengadaan

7.4. Konfirmasi Penyelesaian System Ticketing

Dokumen internal :

Penggandaan dan distribusi dokumen mutu ini harus sejjin manajemen PT. YURA ENGINEERING

No Dokumen
SOP-IT-002-2026

No. Revisi
00

Hal
3 dari 4

Tgl Terbit
15/08/2026

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
HELPDESK IT

7.5. Laporan Evaluasi Bulanan IT Helpdesk

8.0. CATATAN PERUBAHAN

REV.0 Tanggal 15/08/2026: Dokumen baru diterbitkan sebagai standar operasional penanganan IT Helpdesk di PT.YURA ENGINEERING.

Dokumen internal : Penggandaan dan distribusi dokumen mutu ini harus seijin manajemen PT. YURA ENGINEERING	No Dokumen SOP-IT-002-2026	No. Revisi 00	Hal 4 dari 4	Tgl Terbit 15/08/2026
---	-------------------------------	------------------	-----------------	--------------------------