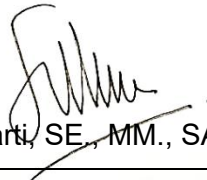

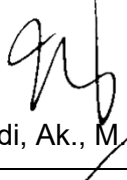


	BADAN PENJAMIN MUTU (BPM) INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KESATUAN Jl. Ranggagading No.1 Bogor 16123 Telp (0251) 8337733-8358787 Fax (0251) 8319925 http://www.ibik.ac.id – e-mail : bpm@ibik.ac.id	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) MECHANICAL & ELECTRICAL PENGUNAAN DAN PENANGANAN KOMPLAIN TELEPON	
Nomor Dokumen	Revisi	Efektif Berlaku
08.13/SOP/BaUm	00	01 November 2019

STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)
MECHANICAL & ELECTRICAL
PENGUNAAN DAN PENANGANAN KOMPLAIN TELEPON

PENGESAHAN

Disusun oleh:	Diperiksa oleh:	Ditetapkan oleh:
 Dr. Sutarti, SE., MM., SAS.	 Dr. Annaria Magdalena M.	 Dr. Iriyadi, Ak., M.Com., CA.
Wakil Rektor II	Kepala BPM	Rektor

	BADAN PENJAMIN MUTU (BPM) INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KESATUAN Jl. Ranggagading No.1 Bogor 16123 Telp (0251) 8337733-8358787 Fax (0251) 8319925 http://www.ibik.ac.id – e-mail : bpm@ibik.ac.id	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) MECHANICAL & ELECTRICAL PENGUNAAN DAN PENANGANAN KOMPLAIN TELEPON	
Nomor Dokumen	Revisi	Efektif Berlaku
08.13/SOP/BaUm	00	01 November 2019

1. TUJUAN

Memberikan panduan pelaksanaan penggunaan telepon secara tepat dan profesional serta menangani komplain terkait layanan telepon dengan cepat dan efektif demi mendukung kelancaran komunikasi internal maupun eksternal di lingkungan IBI Kesatuan.

2. RUANG LINGKUP

SOP ini berlaku untuk seluruh aktivitas penggunaan telepon kabel/internal dan eksternal di lingkungan kerja IBI Kesatuan, serta prosedur penyelesaian komplain gangguan atau kesalahan penggunaan telepon.

3. DEFINISI

- a. Panggilan Antar Ruangan: Komunikasi melalui telepon antara satu ruangan/unit dengan ruangan/unit lain dalam lingkungan gedung atau kampus IBI Kesatuan, tanpa menggunakan jalur eksternal.
- b. Panggilan Lokal: Sambungan telepon yang dilakukan ke nomor tujuan dalam area satu kode wilayah (misalnya antar nomor di kota Bogor).
- c. Panggilan Interlokal: Sambungan telepon ke luar kode wilayah (misalnya dari Bogor ke Jakarta atau Surabaya) yang biasanya dikenakan tarif berbeda dari panggilan lokal.
- d. Komplain Telepon: Keluhan atau laporan gangguan fungsi telepon, kualitas suara, kesalahan sambungan, atau penyalahgunaan fasilitas telepon.

4. PENGGUNA

- a) Petugas Teknisi
- b) Manajemen Aset
- c) BAUM
- d) Vendor/Rekanan teknis (jika diperlukan)

5. RINCIAN PROSEDUR

- a. Penggunaan Telepon
 - 1) Jenis Panggilan: antar ruangan, lokal, dan interlokal/HP
 - 2) Cara melakukan panggilan

	BADAN PENJAMIN MUTU (BPM) INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KESATUAN Jl. Ranggagading No.1 Bogor 16123 Telp (0251) 8337733-8358787 Fax (0251) 8319925 http://www.ibik.ac.id – e-mail : bpm@ibik.ac.id	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) MECHANICAL & ELECTRICAL PENGUNAAN DAN PENANGANAN KOMPLAIN TELEPON	
Nomor Dokumen	Revisi	Efektif Berlaku
08.13/SOP/BaUm	00	01 November 2019

- a) Antar Ruangan
 - i. Angkat gagang telp dan kemudian tekan no extensi ruangan yang akan dituju
 - ii. Letakkan kembali gagang telp jika sudah selesai digunakan
- b) Lokal
 - i. Angkat gagang telp
 - ii. Tekan angka 9
 - iii. Tekan no telp lokal yang akan dihubungi
 - iv. Letakkan kembali gagang telp jika sudah selesai digunakan

NB : semua telepon ruangan bisa digunakan untuk telepon lokal
- c) Interlokal / HP
 - i. Angkat gagang telp
 - ii. Tekan angka 9
 - iii. Tekan no telp lokal / interlokal / HP yang akan dihubungi
 - iv. Letakkan kembali gagang telp jika sudah selesai digunakan

NB : hanya beberapa ruang yang bisa digunakan untuk interlokal / HP
- b. Penanganan Komplain Telephone
 - 1) Check Tone / Line utama di Panel MDF (Basement / Control Room), dengan memutus / mencabut sementara sambungan yang ke unit.
 - 2) Bila ternyata ada Tone, melanjutkan pengecekan ke shaft panel elektrik kemudian dilanjutkan pengecekan ke shaft panel elektrik di lantai tersebut dan check di outlet tenant.
 - 3) Setelah pengecekan dilakukan dan ternyata tidak ada Tone di panel MDF, maka langkah-langkah yang harus dilakukan adalah:
 - a) Diinformasikan ke Tenant bahwa gangguan/kerusakan sumbernya dari MDF TELKOM.
 - b) Kemudian petugas Engineering melaporkan ke CE untuk menghubungi 147 TELKOM atau Telkom untuk dikonfirmasi bahwa line tersebut rusak/mati, mohon untuk di follow up.

	BADAN PENJAMIN MUTU (BPM) INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KESATUAN Jl. Ranggagading No.1 Bogor 16123 Telp (0251) 8337733-8358787 Fax (0251) 8319925 http://www.ibik.ac.id – e-mail : bpm@ibik.ac.id	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) MECHANICAL & ELECTRICAL PENGUNAAN DAN PENANGANAN KOMPLAIN TELEPON	
Nomor Dokumen	Revisi	Efektif Berlaku
08.13/SOP/BaUm	00	01 November 2019

- 4) Jika pada shaft electric tidak ada kerusakan dan tidak gangguan dari TELKOM, sehingga pengecekan yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:
- a) Check gagang telp, dengan cara mengganti dengan yang baru/baik, jika tidak ada perubahan maka lakukan pengecekan berikutnya, jika ada perubahan maka bagian tersebut rusak dan harus segera diganti
 - b) Check Line / Tone di telephone test
 - c) Bila tidak terhubung, artinya line terputus dan harus ditarik line baru atau penggunaan line spare cable yang ada (dalam pengecekan tersebut ujung kebel yang lain harus dalam keadaan tersambung / test ohm / tahanan kabel)
 - d) Check kabel spiral telp, dengan cara mengganti dengan yang baru/baik, jika tidak ada perubahan maka lakukan pengecekan berikutnya, jika ada perubahan maka bagian tersebut rusak dan harus segera diganti
 - e) Check unit telephone, dengan cara mengganti dengan yang baru/baik, jika tidak ada perubahan maka lakukan pengecekan berikutnya, jika ada perubahan maka bagian tersebut rusak dan harus segera diganti.