

USER GUIDE

SERVICE SUPPORT SYSTEM

Panduan Penggunaan untuk (Requester)



Cakupan Modul:

Material • Service • Facility

Dokumen internal Perusahaan
Digunakan sebagai panduan resmi penggunaan System Service Support

Diterbitkan oleh : Tim Information Technology
Tanggal Penerbitan : 28 Juli 2026

Riwayat Perubahan Dokumen

Versi	Tanggal	Deskripsi Perubahan	Disusun Oleh
1.0	28 Juli 2026	Penyempurnaan struktur, Bahasa, konsistensi istilah, tata letak dan penduan status pengajuan.	Tim Information Technology

DAFTAR ISI

Riwayat Perubahan Dokumen.....	2
Daftar Isi	3
1. Pendahuluan.....	4
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Tujuan.....	4
1.3 Ruang Lingkup.....	4
1.4 Target Pengguna.....	4
2. Akses & Login Sistem	5
2.1 Masuk ke Sistem (Single Sign-On).....	5
2.2 Pemilihan Departemen dan Role	5
3. Dashboard Utama.....	8
3.1 Alur dan Status Pengajuan.....	8
4. Modul Material	9
4.1 Request ATK Supplies	9
4.2 Menandai Permintaan Mendesak dan Melampirkan Form PPTA.....	10
5. Modul Service.....	12
5.1 Request Transportation.....	12
5.2 Request Voucher BBM	13
5.3 Request Consumption.....	15
5.4 Request Cleaning Reporting.....	17
6. Modul Facility.....	18
6.1 Request Meeting Room	18
6.2 Request Event.....	20
7. Pertanyaan yang Sering Diajukan (FAQ)	22
Q: Apa yang harus dilakukan jika gagal masuk (login) ke sistem?.....	22
Q: Bagaimana jika departemen atau role yang dibutuhkan tidak muncul pada pilihan?.....	22
Q: Apakah pengajuan dapat diubah setelah dikirim (submit)?.....	22
Q: Berapa lama proses persetujuan (approval) biasanya berlangsung?.....	22
8. Kontak & Dukungan	23

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Sistem Service Support dikembangkan untuk menyederhanakan dan mendigitalisasi proses pengajuan kebutuhan operasional karyawan, mulai dari pengadaan barang (material), layanan pendukung (service), hingga fasilitas kerja (facility). Sebelumnya, proses pengajuan dilakukan secara manual sehingga memerlukan waktu pemrosesan yang lebih lama dan berpotensi menimbulkan kesalahan administrasi. Melalui sistem ini, seluruh proses permintaan, persetujuan (approval), hingga pelaporan dapat dilakukan secara terpusat, lebih cepat, serta mudah ditelusuri.

1.2 Tujuan

- Memberikan panduan langkah demi langkah bagi pengguna dalam mengoperasikan Sistem Service Support.
- Menyeragamkan proses pengajuan permintaan material, service, dan facility di seluruh unit kerja.
- Mempercepat proses persetujuan (approval) dan meminimalkan kesalahan input data.
- Menjadi acuan resmi bagi karyawan baru maupun pengguna lama dalam menggunakan sistem.

1.3 Ruang Lingkup

Manual book ini mencakup seluruh alur penggunaan sistem, meliputi proses masuk (login), pemilihan departemen dan role, navigasi dashboard, serta tata cara pengajuan pada tiga modul utama, yaitu Material, Service, dan Facility.

1.4 Target Pengguna

- Karyawan (Requester) yang akan mengajukan permintaan Material, Service, atau Facility.
- Atasan/Approver yang bertugas menyetujui pengajuan.
- Tim Service Support selaku pengelola dan pemroses akhir permintaan.

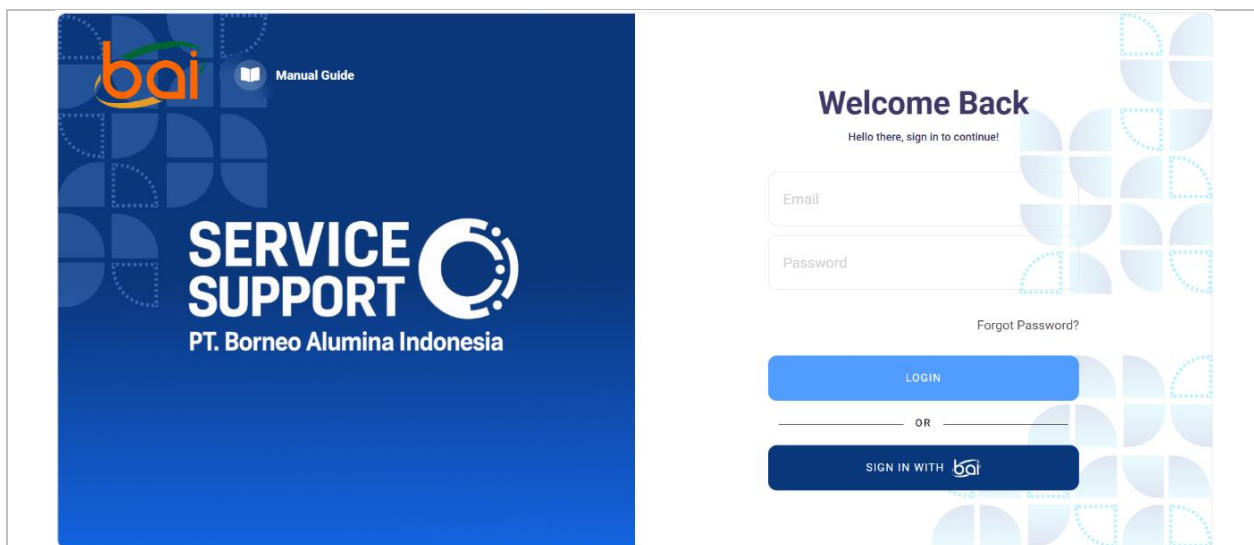
2. Akses & Login Sistem

Bagian ini menjelaskan tahapan awal yang harus dilakukan pengguna sebelum dapat mengajukan permintaan, yaitu proses masuk ke dalam sistem serta pemilihan departemen dan role pengguna.

2.1 Masuk ke Sistem (Single Sign-On)

Sistem Service Support menggunakan metode Single Sign-On (SSO) yang terintegrasi dengan akun BAI perusahaan, sehingga pengguna tidak perlu membuat akun baru.

1. Buka halaman Sistem Service Support melalui browser atau tautan yang dibagikan oleh Tim Service Support.
2. Pada halaman login, klik tombol "Sign in with BAI".
3. Masukkan kredensial akun BAI (email dan kata sandi) apabila diminta oleh sistem.
4. Sistem akan memverifikasi akun dan melanjutkan ke tahap pemilihan departemen serta role.



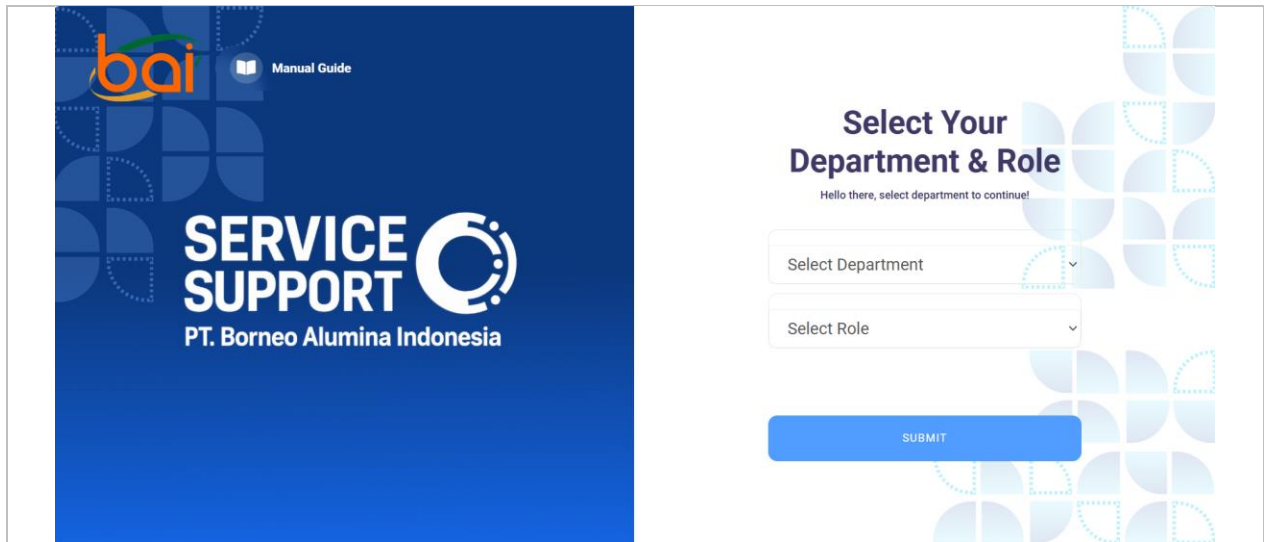
Gambar 2.1 – Halaman login menggunakan Sign in with BAI

Catatan : Pastikan menggunakan akun BAI yang aktif dan terdaftar. Hubungi Tim IT Support apabila mengalami kendala saat proses masuk.

2.2 Pemilihan Departemen dan Role

Setelah berhasil masuk, pengguna akan diarahkan ke halaman pemilihan departemen dan role. Tahap ini menentukan jenis akses serta menu yang akan tersedia bagi pengguna di dalam sistem.

5. Pilih departemen sesuai dengan unit kerja pengguna pada kolom "Departemen".
6. Pilih role atau peran pengguna yang sesuai (misalnya Requester, Supervisor Requester dan Head Requester) pada kolom "Role".
7. Klik tombol lanjut/konfirmasi untuk masuk ke halaman dashboard utama.



bai Manual Guide

SERVICE SUPPORT
PT. Borneo Alumina Indonesia

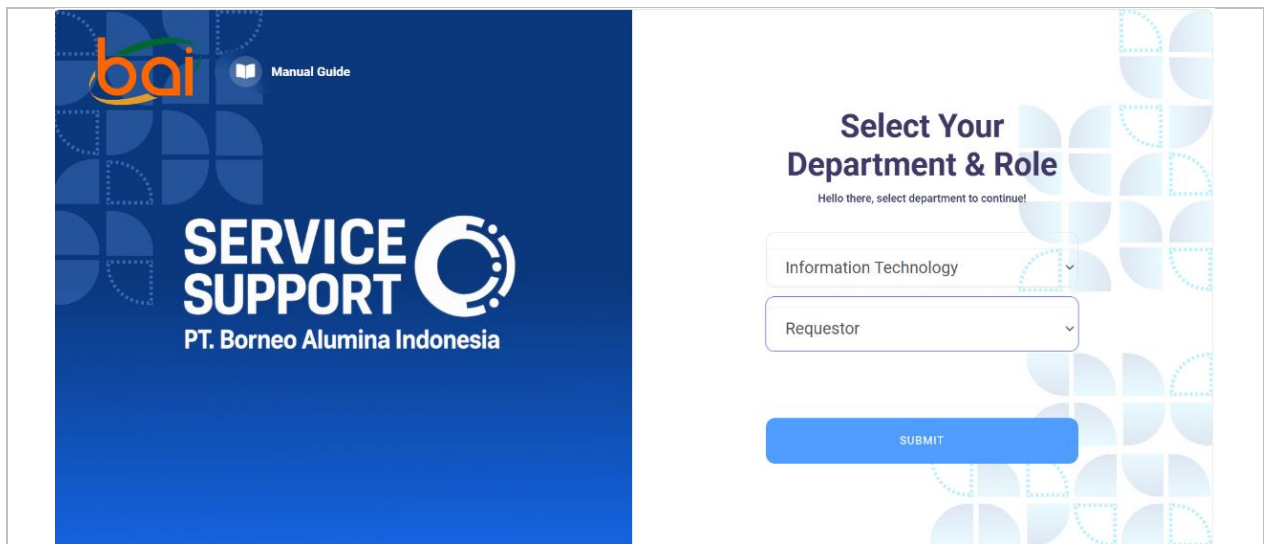
Select Your Department & Role
Hello there, select department to continue!

Select Department

Select Role

SUBMIT

Gambar 2.2 – Halaman pemilihan Departemen dan Role



bai Manual Guide

SERVICE SUPPORT
PT. Borneo Alumina Indonesia

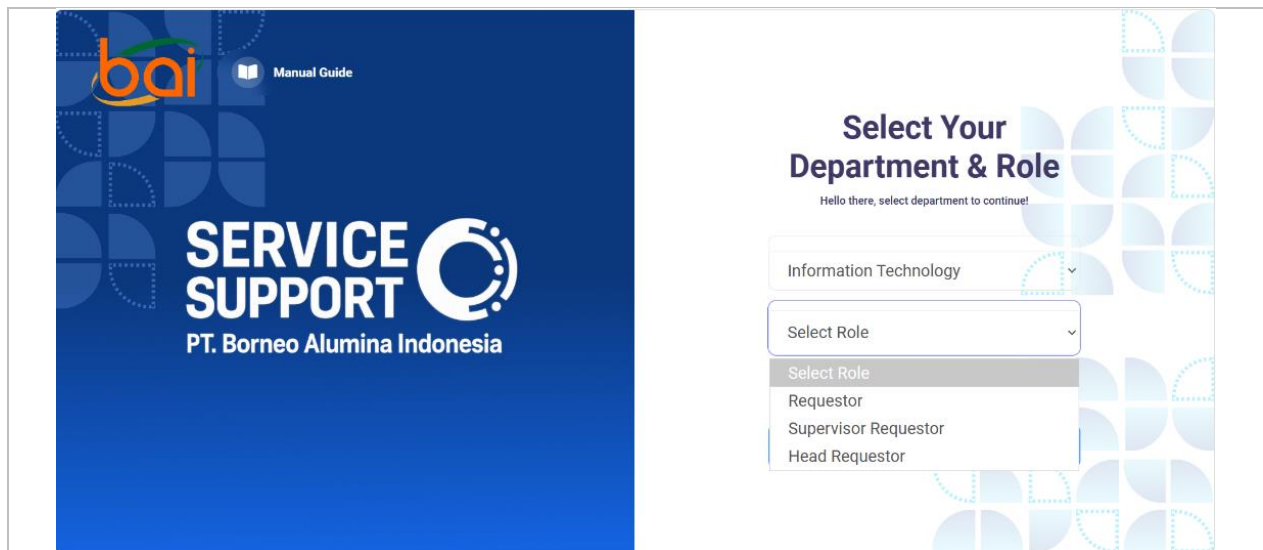
Select Your Department & Role
Hello there, select department to continue!

Information Technology

Requestor

SUBMIT

Gambar 2.3 – Contoh daftar pilihan Departemen

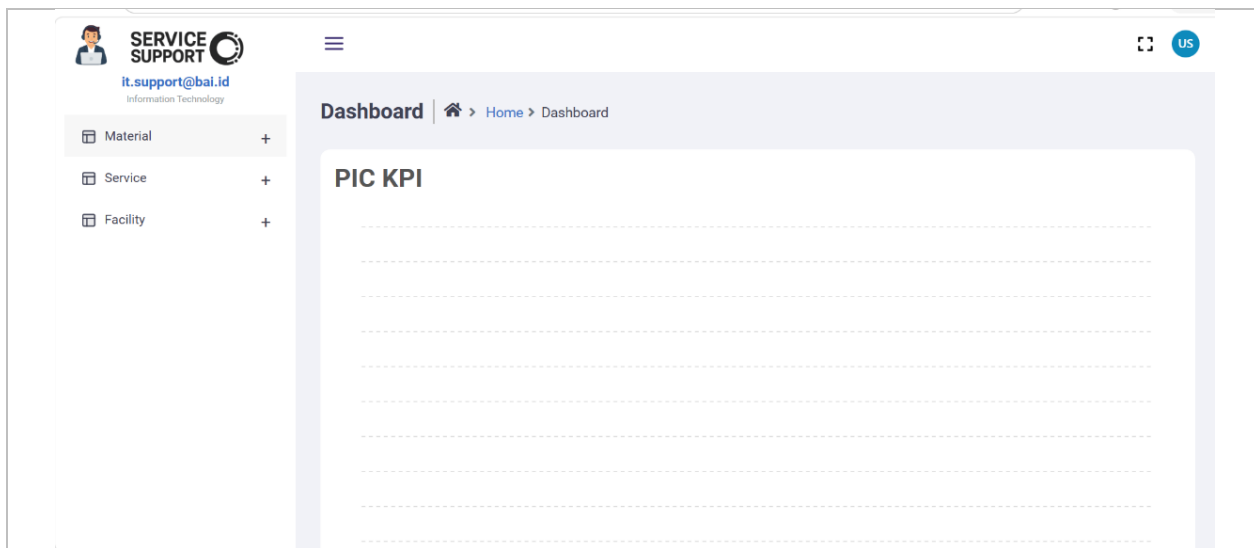


Gambar 2.4 – Contoh daftar pilihan Role

Catatan : Pilih departemen dan role dengan tepat karena akan memengaruhi jalur approval dari setiap pengajuan yang dibuat.

3. Dashboard Utama

Dashboard merupakan halaman utama yang tampil setelah pengguna berhasil masuk dan memilih departemen serta role. Pada halaman ini, pengguna dapat memilih salah satu dari tiga kategori permintaan yang tersedia, yaitu Material, Service, dan Facility.



Gambar 3.1 – Tampilan dashboard utama dengan tiga kategori permintaan

Penjelasan singkat masing-masing kategori:

- Material — pengajuan kebutuhan barang, seperti perlengkapan Alat Tulis Kantor (ATK Supplies), Pantry Supplies, Cleaning Supplies dan Furniture Supplies
- Service — pengajuan layanan pendukung, meliputi transportasi, voucher BBM, konsumsi, dan pelaporan kebersihan (cleaning reporting).
- Facility — pengajuan penggunaan fasilitas kerja, meliputi peminjaman ruang rapat (meeting room) dan pengajuan event.

Catatan : Kategori yang tersedia dapat berbeda tergantung pada departemen dan role yang dipilih pada tahap sebelumnya.

3.1 Alur dan Status Pengajuan

Alur umum setiap pengajuan :



Arti status pengajuan yang tampil pada sistem :

Status	Keterangan
Approval	Menunggu persetujuan dari Approver terkait.
Awaiting Assign	Telah disetujui dan menunggu penugasan kepada petugas.
Waiting List	Masuk dalam antrean pemrosesan.
Assigned	Telah ditugaskan dan sedang ditindaklanjuti.
Resolved	Permintaan telah diselesaikan oleh petugas.
Close	Permintaan telah ditutup.
Reject	Permintaan ditolak; periksa alasan penolakan dan lakukan koordinasi.

4. Modul Material

Modul Material digunakan untuk mengajukan permintaan pengadaan barang, termasuk Alat Tulis Kantor (ATK), Pantry Supplies , Cleaning Supplies dan Furniture Supplies.

Catatan : Mulai bagian ini, kolom yang perlu diisi pada tangkapan layar formulir ditandai dengan nomor merah dan tanda panah. Urutan dan penjelasan setiap nomor dapat dibaca pada daftar tepat di bawah gambar.

4.1 Request ATK Supplies

1. Pada dashboard, pilih menu "Material".
2. Pilih jenis permintaan yang sesuai dengan kebutuhan, misalnya "ATK Supplies".
3. Sistem akan menampilkan formulir permintaan barang seperti pada gambar berikut. Lengkapi setiap kolom sesuai nomor urut yang ditandai pada gambar:

Gambar 4.1 – Formulir Request ATK Supplies (angka bertanda merah = urutan kolom yang perlu diisi)

- 1 Select Item** — pilih nama barang ATK yang dibutuhkan dari daftar (contoh: Kertas A4 80gsm).
- 2 Quantity** — isi jumlah barang yang diminta (contoh: 2).
- 3 Unit Of Measure** — pilih satuan barang (contoh: Rim, Pack, atau Pcs).
- 4 Description** — tuliskan keterangan atau tujuan penggunaan barang (contoh: "Permintaan untuk kebutuhan departemen IT").
- 5 Date and time used** — pilih tanggal dan jam barang tersebut dibutuhkan.

Klik tombol "+ Add Item" apabila ingin mengajukan lebih dari satu jenis barang dalam satu kali permintaan. Berikut contoh formulir yang telah terisi lengkap:

Gambar 4.2 – Contoh pengisian formulir ATK Supplies

4.2 Menandai Permintaan Mendesak dan Melampirkan Form PPTA

Sebagai kelengkapan administrasi, setiap pengajuan material wajib disertai dengan dokumen Form PPTA yang telah disediakan oleh Tim Service Support dan telah disetujui oleh Head of Department.

Description
Permintaan untuk kebutuhan departement IT

7/20/2026 08:00

* Catatan: Silakan gunakan fitur Ad Hoc untuk permintaan yang bersifat mendesak, khususnya untuk kebutuhan dengan waktu pemenuhan maksimal dua hari ke depan

6 → ☒ Ad Hoc

* Catatan: Lampiran wajib disetujui oleh head of Department

7 → Attachment

8 → SUBMIT

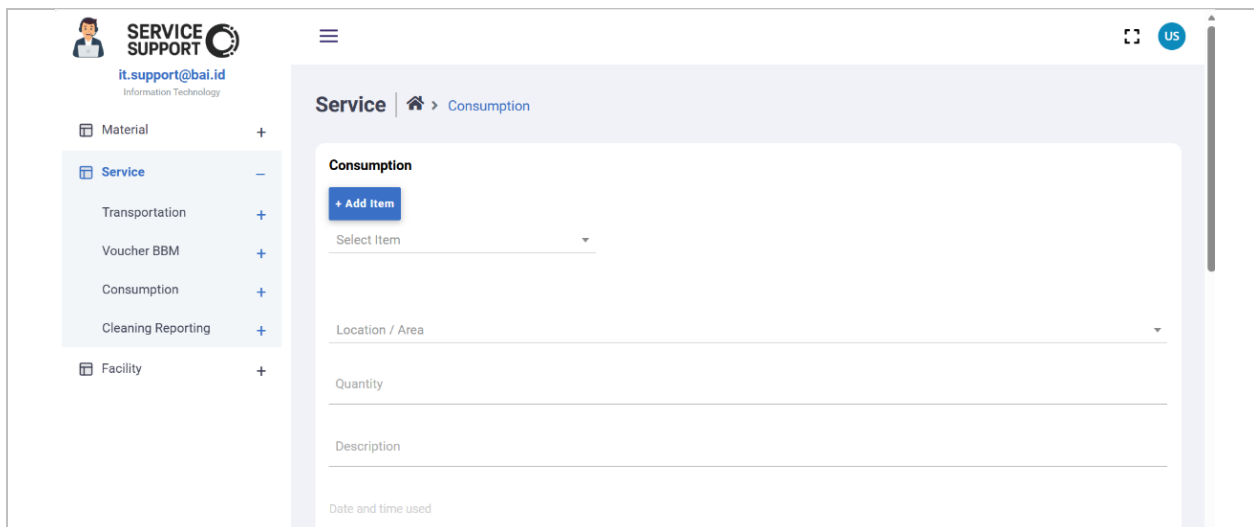
Gambar 4.3 – Ad Hoc, lampiran Form PPTA, dan tombol submit (angka bertanda merah = urutan kolom yang perlu diisi)

- 6 **Ad Hoc** — centang kotak ini hanya apabila permintaan bersifat mendesak dan dibutuhkan pemenuhannya maksimal 2 (dua) hari ke depan.
- 7 **Attachment** — klik untuk mengunggah (upload) Form PPTA yang telah ditandatangani/disetujui oleh Head of Department.
- 8 **Submit** — klik tombol ini untuk mengirimkan permintaan setelah seluruh kolom terisi dengan lengkap dan benar.

Catatan: Pengajuan tanpa lampiran Form PPTA berpotensi ditolak atau tertunda proses verifikasi oleh Tim Service Support.

5. Modul Service

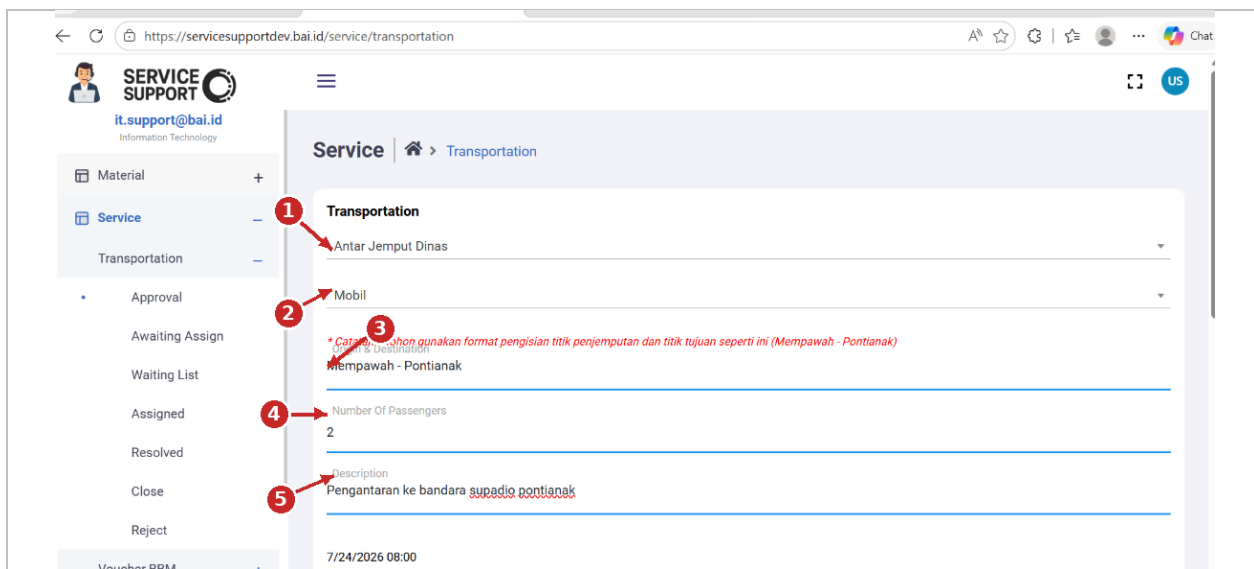
Modul Service digunakan untuk mengajukan berbagai jenis layanan pendukung operasional, yang terdiri atas empat jenis permintaan, yaitu Transportation, Voucher BBM, Consumption, dan Cleaning Reporting.



Gambar 5.1 – Menu utama modul Service

5.1 Request Transportation

Menu ini digunakan untuk mengajukan permintaan layanan transportasi/kendaraan operasional. Lengkapi setiap kolom formulir sesuai nomor urut pada gambar berikut:



Gambar 5.2 – Formulir Request Transportation (angka bertanda merah = urutan kolom yang perlu diisi)

- 1 Jenis Layanan** — pilih jenis layanan transportasi yang dibutuhkan (contoh: "Antar Jemput Dinas").
- 2 Jenis Kendaraan** — pilih jenis kendaraan operasional yang diperlukan (contoh: "Mobil").

- 3 Origin & Destination** — isi titik jemput dan titik tujuan dengan format "Kota Asal - Kota Tujuan" (contoh: Mempawah - Pontianak).
- 4 Number Of Passengers** — isi jumlah penumpang yang akan menggunakan layanan transportasi.
- 5 Description** — tuliskan keperluan perjalanan (contoh: "Pengantaran ke bandara Supadio Pontianak").

The screenshot shows the SERVICE SUPPORT interface. On the left, a sidebar lists categories: Material (+), Service (-), and Transportation (-). Under Transportation, there are sub-items: Approval, Awaiting Assign, Waiting List, Assigned, Resolved, Close, and Reject. The main form area contains the following fields and elements:

- Number Of Passengers:** 2
- Description:** Pengantaran ke bandara supadio pontianak
- Date/Time:** 7/24/2026 08:00
- Ad Hoc:** A checkbox with a red circle '6' next to it. A note below it says: "* Catatan: Silakan gunakan fitur Ad Hoc untuk permintaan yang bersifat mendesak, khususnya untuk kebutuhan dengan waktu pemenuhan maksimal dua hari ke depan".
- Attachment:** A field with a red circle '7' next to it. It contains the text "01.-Form-PPTA-GA-(Akomodasi)-(1).pdf". A note below it says: "* Catatan: Lampiran wajib disetujui oleh head of Department".
- SUBMIT:** A blue button with a red circle '8' next to it.

Gambar 5.3 – Ad Hoc, lampiran, dan submit Request Transportation (angka bertanda merah = urutan kolom yang perlu diisi)

- 6 Ad Hoc** — centang apabila permintaan bersifat mendesak (maksimal 2 hari ke depan).
- 7 Attachment** — unggah Form PPTA yang telah disetujui oleh Head of Department.
- 8 Submit** — klik untuk mengirimkan permintaan setelah seluruh data lengkap dan benar.

5.2 Request Voucher BBM

Menu ini digunakan untuk mengajukan permintaan voucher bahan bakar minyak (BBM) bagi kendaraan operasional.

Gambar 5.4 – Formulir Request Voucher BBM (angka bertanda merah = urutan kolom yang perlu diisi)

- 1 Pilih Kendaraan** — pilih kendaraan operasional yang akan diisi BBM (contoh: "Pajero (KB 4321 UO)").
- 2 Quantity** — isi jumlah BBM yang diminta dalam satuan liter (contoh: 100).
- 3 Ad Hoc** — centang apabila permintaan bersifat mendesak.
- 4 Evidence Start Spedometer (KM)** — unggah foto bukti angka KM speedometer sebelum kendaraan digunakan.

Gambar 5.5 – Evidence Log Book dan submit Request Voucher BBM (angka bertanda merah = urutan kolom yang perlu diisi)

5 Evidence Log Book — unggah foto bukti log book kendaraan yang telah diisi terlebih dahulu sebelum diunggah.

6 Submit — klik untuk mengirimkan permintaan voucher BBM.

5.3 Request Consumption

Menu ini digunakan untuk mengajukan permintaan konsumsi, misalnya untuk keperluan rapat atau kegiatan kantor lainnya.

The screenshot shows the 'Request Consumption' form. The sidebar menu on the left lists various categories: Transportation, Voucher BBM, Consumption, Approval, Awaiting Assign, Waiting List, Assigned, Resolved, Close, Reject, Cleaning Reporting, and Facility. The main form area is titled 'Consumption' and contains the following fields: 'Select Item' (dropdown), 'Location / Area' (dropdown), 'Quantity' (text input), 'Description' (text input), 'Date and time used' (text input), and an 'Ad Hoc' checkbox. Red numbered circles (1, 2, 3, 4) indicate the sequence of input fields. A note at the bottom states: '* Catatan: Silahkan Gunakan Ad Hoc Untuk Permintaan Mendesak'.

Gambar 5.6 – Formulir Request Consumption (angka bertanda merah = urutan kolom yang perlu diisi)

1 Select Item — pilih jenis konsumsi yang dibutuhkan (contoh: "Snack Meeting Nampan").

2 Location / Area — pilih lokasi atau ruangan tujuan pengiriman konsumsi (contoh: "Technical / PMC Room").

3 Quantity — isi jumlah konsumsi yang diminta (contoh: 20).

4 Description — tuliskan keperluan konsumsi (contoh: "Kebutuhan Meeting").

Quantity
20

Description
Kebutuhan Meeting

7/27/2026 00:00

* Catatan: Silahkan Gunakan Ad Hoc Untuk Permintaan Mendesak

☒ Ad Hoc

* Catatan: Lampiran wajib disetujui oleh head of Department

Attachment 01.-Form-PPTA-GA-(Akomodasi)-(1).pdf

SUBMIT

Gambar 5.7 – Ad Hoc, lampiran, dan submit Request Consumption (angka bertanda merah = urutan kolom yang perlu diisi)

5 Ad Hoc — centang apabila permintaan bersifat mendesak.

6 Attachment — unggah Form PPTA yang telah disetujui oleh Head of Department.

7 Submit — klik untuk mengirimkan permintaan konsumsi.

Attachment

SUBMIT

List Of Consumption Service

Show 10 entries Search: _____

Requestor ↑↓	Department ↑↓	Request Date ↑↓	Consumption Type ↑↓	Location ↑↓	Date Used ↑↓	Ad Hoc ↑↓	Status ↑↓	Action ↑↓
it.support@bai.id	Information Technology	2026-07-27 07:53		Admin Building A Room	2026-07-27 07:53	☐	Approval	

Showing 1 to 1 of 1 entries

PREVIOUS **1** NEXT

Gambar 5.8 – Daftar riwayat Request Consumption yang telah diajukan

5.4 Request Cleaning Reporting

Menu ini digunakan untuk melaporkan kondisi kebersihan area kerja kepada Tim Service Support.

Gambar 5.9 – Formulir Request Cleaning Reporting (angka bertanda merah = urutan kolom yang perlu diisi)

- 1 Select Area** — pilih area atau lokasi yang akan dilaporkan (contoh: "Pantry Kantor").
- 2 Description** — tuliskan kondisi atau keluhan kebersihan yang ditemukan (contoh: "Terdapat tumpukan sampah di depan pantry").
- 3 Evidence** — unggah foto sebagai bukti pendukung laporan.
- 4 Submit** — klik untuk mengirimkan laporan kebersihan.

List Of Cleaning Reporting Service

Show 10 entries Search:

Requestor	Department	Request Date	Area	Description	Action
it.support@bai.id	Information Technology	2026-07-27 07:56	Pantry Kantor	Terdapat tumpukan sampah di depan pantry	

Showing 1 to 1 of 1 entries PREVIOUS **1** NEXT

Gambar 5.10 – Daftar riwayat Cleaning Reporting yang telah diajukan

Catatan : Seluruh pengajuan pada modul Service akan diteruskan kepada approver terkait sebelum diproses oleh Tim Service Support.

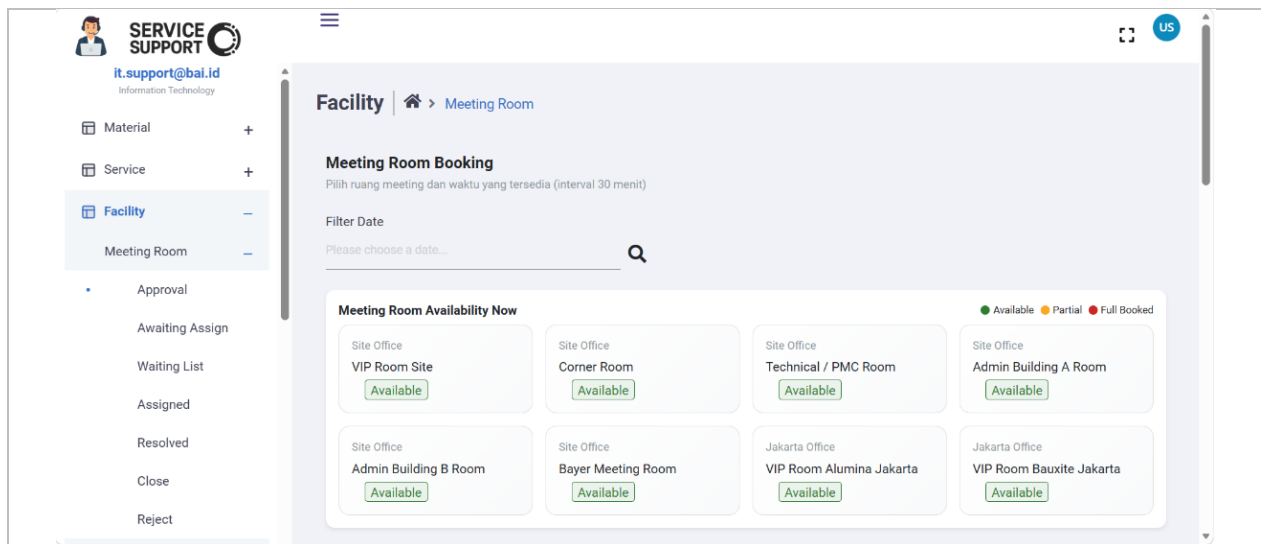
6. Modul Facility

Modul Facility digunakan untuk mengajukan penggunaan fasilitas kerja, yang terdiri atas permintaan Meeting Room dan Event.

6.1 Request Meeting Room

Menu ini digunakan untuk mengajukan peminjaman ruang rapat sesuai jadwal dan kebutuhan kegiatan.

4. Pada dashboard, pilih menu "Facility", kemudian pilih "Meeting Room".



Gambar 6.1 – Ketersediaan Meeting Room saat ini

Setelah memastikan ruangan yang diinginkan berstatus "Available", klik ruangan tersebut untuk membuka formulir "Create Booking" dan lengkapi setiap kolom sesuai nomor urut berikut:

Create Booking

Meeting Room: 1 Select Meeting Room

Date: 2 dd/mm/yyyy

Start Time: 3 Start Time

Finish Time: 4 Finish Time

Meeting Title: 5 Example: Weekly Coordination Meeting, Project Review, etc.

Meeting Description: 6 Example: Description...

Number of Participant: 7 Example: 5, 10, 15, etc

*Silakan gunakan fitur Ad Hoc untuk permintaan yang bersifat mendesak, khususnya untuk kebutuhan dengan waktu pemenuhan maksimal dua hari ke depan

☐ Ad Hoc

7 SUBMIT

Gambar 6.2 – Formulir Create Booking Meeting Room (angka bertanda merah = urutan kolom yang perlu diisi)

- 1 Meeting Room** — pilih ruangan rapat yang akan digunakan (contoh: "Corner Room").
- 2 Date / Start Time / Finish Time** — pilih tanggal serta jam mulai dan selesai penggunaan ruangan.
- 3 Meeting Title** — isi judul atau nama rapat (contoh: "Weekly Meeting").
- 4 Meeting Description** — tuliskan keterangan singkat mengenai rapat (contoh: "Internal Meeting").
- 5 Number of Participant** — isi perkiraan jumlah peserta rapat (contoh: 5).
- 6 Ad Hoc** — centang apabila pemesanan bersifat mendesak (maksimal 2 hari ke depan).
- 7 Submit** — klik untuk mengirimkan pemesanan ruang rapat.

Catatan : Periksa kembali jadwal yang dipilih untuk menghindari benturan (bentrok) dengan pemesanan lain sebelum menekan submit.

List Of Meeting Room Request

Show 10 entries

Search: _____

Requestor	Department	RequestDate	MeetingRoom	DateUsed	AdHoc	Status	Action
it.support@bai.id	Information Technology	2026-07-27 08:00	Corner Room	2026-07-31 (08:00-17:00)	☒	Approval	

Showing 1 to 1 of 1 entries

PREVIOUS 1 NEXT

Gambar 6.2b – Daftar riwayat Meeting Room Request yang telah diajukan

6.2 Request Event

Menu ini digunakan untuk mengajukan penyelenggaraan kegiatan atau acara (event) yang memerlukan dukungan fasilitas dari Tim Service Support. Lengkapi formulir sesuai nomor urut berikut:

Gambar 6.3 – Formulir Request Event (bagian atas) (angka bertanda merah = urutan kolom yang perlu diisi)

- 1 Event Title** — isi nama kegiatan (contoh: "Go Live").
- 2 Event Description** — tuliskan deskripsi singkat kegiatan (contoh: "Go Live Sistem Service Support").
- 3 Select Location** — pilih ruangan/lokasi pelaksanaan event (contoh: "Admin Building A Room").
- 4 Capacity** — isi perkiraan jumlah peserta yang hadir (contoh: 20).
- 5 Consumption** — pilih jenis konsumsi yang dibutuhkan (contoh: "Prasmanan Makan Siang").

Gambar 6.4 – Kelengkapan data Request Event (lanjutan) (angka bertanda merah = urutan kolom yang perlu diisi)

6 Facility (multiple select) — pilih perlengkapan pendukung yang dibutuhkan, dapat memilih lebih dari satu (contoh: Kursi, Meja, Proyektor, Sound System).

The screenshot shows a form titled "Prasmanan Makan Siang". At the top, there are four buttons: "Kursi", "Meja", "Proyektor", and "Sound System". Below these, there are two date and time selection fields. The first field is labeled "7/30/2026 08:00" and the second is "7/31/2026 17:00". Below these fields, there is a red note: "Catatan: Silahkan Gunakan Ad Hoc Untuk Permintaan Mendesak". Below this note, there is a checkbox labeled "Ad Hoc" which is checked. Below the checkbox, there is another red note: "* Catatan: Lampiran wajib disetujui oleh head of Department". Below this note, there is an "Attachment" section with a file named "01.-Form-PPTA-GA-(Akomodasi)-(1).pdf". At the bottom of the form, there is a blue "SUBMIT" button. Red numbered arrows point to the following elements: 7 points to the first date/time field, 8 points to the "Ad Hoc" checkbox, 9 points to the "Attachment" section, and 10 points to the "SUBMIT" button.

Gambar 6.5 – Tanggal pelaksanaan, Ad Hoc, lampiran, dan submit Request Event (angka bertanda merah = urutan kolom yang perlu diisi)

7 Date and time start / finish — pilih tanggal serta jam mulai dan selesai pelaksanaan event.

8 Ad Hoc — centang apabila pengajuan bersifat mendesak.

9 Attachment — unggah Form PPTA yang telah disetujui oleh Head of Department.

10 Submit — klik untuk mengirimkan pengajuan event.

The screenshot shows a table titled "List Of Event Request". Above the table, there is a "Show 10 entries" label and a "Search:" input field. The table has the following columns: Requestor, Department, Request Date, Event Title, Location, DateUsed, Ad Hoc, Status, and Action. The first row of data shows: Requestor: it.support@bai.id, Department: Information Technology, Request Date: 2026-07-27 08:24, Event Title: Go Live, Location: Admin Building A Room, DateUsed: (2026-07-30 08:00) - (2026-07-31 17:00), Ad Hoc: checked, Status: Approval, and Action: an eye icon. Below the table, there is a "Showing 1 to 1 of 1 entries" label and navigation buttons: "PREVIOUS", "1" (highlighted), and "NEXT".

Requestor	Department	Request Date	Event Title	Location	DateUsed	Ad Hoc	Status	Action
it.support@bai.id	Information Technology	2026-07-27 08:24	Go Live	Admin Building A Room	(2026-07-30 08:00) - (2026-07-31 17:00)	☒	Approval	

Gambar 6.5b – Daftar riwayat Event Request yang telah diajukan

Catatan : Pengajuan event disarankan dilakukan jauh hari sebelum pelaksanaan agar Tim Service Support memiliki waktu yang cukup untuk persiapan.

7. Pertanyaan yang Sering Diajukan (FAQ)

Q: Apa yang harus dilakukan jika gagal masuk (login) ke sistem?

A: Pastikan koneksi internet stabil dan akun BAI yang digunakan masih aktif. Apabila kendala berlanjut, hubungi Tim IT Support.

Q: Bagaimana jika departemen atau role yang dibutuhkan tidak muncul pada pilihan?

A: Hubungi Tim Service Support untuk melakukan pengecekan dan penyesuaian data akses pengguna.

Q: Apakah pengajuan dapat diubah setelah dikirim (submit)?

A: Pengajuan yang sudah dikirim sebaiknya dikoordinasikan langsung dengan Tim Service Support atau approver terkait apabila memerlukan perubahan.

Q: Berapa lama proses persetujuan (approval) biasanya berlangsung?

A: Durasi proses persetujuan bergantung pada kebijakan masing-masing approver dan jenis permintaan yang diajukan.

8. Kontak & Dukungan

Apabila mengalami kendala teknis maupun memerlukan informasi lebih lanjut terkait penggunaan Sistem Service Support, pengguna dapat menghubungi:

- Tim Service Support — untuk pertanyaan seputar proses pengajuan, approval, dan kebijakan layanan.
- Tim IT Support — untuk kendala teknis terkait akses, login, atau gangguan sistem.

***Catatan :** Sertakan tangkapan layar (screenshot) kendala yang dialami saat menghubungi tim terkait agar proses penanganan dapat dilakukan lebih cepat dan tepat.*

Informasi yang perlu disertakan saat melaporkan kendala :

- Nama dan departemen pengguna
- Modul atau menu yang mengalami kendala
- Waktu kejadian dan Langkah yang dilakukan sebelum kendala muncul
- Tangkapan layar serta pesan kesalahan yang tampil
- Nomor atau identitas pengajuan, apabila tersedia