



SOP Penanganan Data Pelanggan dan Koreksi Nota

Prosedur operasional baku · KasirAI Engine v2.4

DOKUMEN CONTOH — DATA FIKTIF

No. SOP/OPS-03 · Versi 1.2

Berlaku sejak 1 Juni 2026

PEMILIK PROSEDUR Fajar Nugroho (Operasi)	PEJABAT PELINDUNGAN DATA Maharani Putri	DISETUJUI Budi Santoso (Ketua Tim)	DITINJAU ULANG Setiap 6 bulan
--	---	--	---

1. Tujuan dan ruang lingkup

Prosedur ini menjamin bahwa foto nota, pesan WhatsApp, dan catatan transaksi pelanggan diproses secara akurat, aman, dan sesuai UU No. 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi. Berlaku untuk seluruh staf, pelabel paruh waktu (CV Anotasi Kita), dan penyedia yang menyentuh data pelanggan, dari saat foto diterima sampai dihapus.

2. Alur singkat



3. Prosedur

- Penerimaan.** Foto atau pesan diterima lewat bot WhatsApp resmi atau aplikasi. Pelanggan menyetujui syarat dan kebijakan privasi saat pendaftaran; persetujuan dicatat dengan tanggal dan versi. Semua berkas dienkripsi saat dikirim (TLS 1.3) dan saat disimpan (AES-256).
- Pra-pemrosesan.** Sistem meluruskan, memotong, dan memperbaiki cahaya gambar. Gambar berkualitas terlalu rendah ditolak dengan pesan ramah dan panduan memotret; tidak ada pelabel yang melihatnya.
- Pembacaan dan penyamaran.** Sistem membaca nota dan menyamarkan otomatis data pribadi yang tidak diperlukan pembukuan: nomor kartu (disisakan 4 digit terakhir), nomor identitas, nama pasien pada nota klinik dan apotek, serta nomor telepon pembeli. Data tersamar itulah yang disimpan di catatan transaksi.
- Pemeriksaan keyakinan.** Setiap bidang diberi skor keyakinan. Transaksi dengan keyakinan $\geq 85\%$ langsung masuk buku kas. Yang di bawah itu masuk **antrean tinjauan manusia**.
- Tinjauan manusia.** Pelabel hanya melihat **potongan gambar yang sudah disamarkan** tanpa nama pelanggan atau nomor telepon, lewat panel yang mencatat setiap akses. Target penyelesaian 4 jam kerja. Pelabel tidak boleh menyimpan, memotret, atau menyalin potongan gambar di luar panel. Pelanggaran dikenai sanksi kontrak dan dilaporkan ke Pejabat Pelindungan Data.
- Koreksi pemilik.** Pemilik usaha dapat mengubah kategori dan nilai kapan saja. Setiap koreksi disimpan sebagai contoh belajar untuk kategori usahanya. Pelatihan ulang model memakai data yang sudah dianonimkan dan dijalankan setiap bulan; hasilnya diuji pada kumpulan uji tertutup sebelum dirilis (syarat rilis: akurasi tidak turun dari 96,0%).
- Retensi dan penghapusan.** Foto asli dihapus otomatis 90 hari setelah diterima (pelanggan dapat memilih lebih cepat). Catatan transaksi disimpan selama berlangganan dan 30 hari setelah berhenti agar pelanggan sempat mengunduh laporan, lalu dihapus. Permintaan hapus akun diproses paling lambat 14 hari kerja.
- Hak pemilik data.** Permintaan akses, perbaikan, atau penghapusan data dilayani lewat aplikasi atau surel dukungan; pemberian akses atau salinan dipenuhi paling lambat 3×24 jam setelah identitas pemohon terverifikasi.
- Insiden data.** Dugaan kebocoran dilaporkan ke Pejabat Pelindungan Data dalam 1 jam setelah diketahui. Tim menahan penyebaran (cabut kunci, isolasi layanan), menilai dampak, dan bila terbukti ada kegagalan pelindungan

data pribadi memberi tahu pelanggan terdampak dan lembaga yang berwenang paling lambat 3 × 24 jam. Setiap insiden dicatat dan ditinjau dalam 7 hari.

4. Peran dan tanggung jawab

Peran	Tanggung jawab
Fajar Nugroho — Operasi	Menjalankan antrean tinjauan, memantau waktu penyelesaian, melatih pelabel
Maharani Putri — Pejabat Pelindungan Data	Persetujuan pengguna, permintaan hak pemilik data, penanganan insiden, laporan ke bank mitra
Budi Santoso — Teknologi	Enkripsi, kontrol akses, penyamaran otomatis, pelatihan ulang model, uji penetrasi tahunan
Pelabel paruh waktu (CV Anotasi Kita)	Menjalankan tinjauan sesuai SOP ini, menandatangani perjanjian kerahasiaan, mengikuti pelatihan awal dan penyegaran tiap semester

5. Ukuran kepatuhan

Indikator	Target	Per Agustus 2026
Transaksi yang masuk antrean tinjauan	≤ 12%	9,6%
Antrean selesai dalam 4 jam kerja	≥ 95%	97,3%
Foto asli terhapus tepat 90 hari	100%	100%
Akses pelabel tanpa jejak log	0	0
Permintaan hak pemilik data dipenuhi ≤ 3 × 24 jam	100%	100% (4 permintaan)

6. Riwayat perubahan

Versi	Tanggal	Perubahan
1.0	15 Mei 2026	Dokumen awal untuk pilot berbayar
1.1	20 Mei 2026	Penyamaran nama pasien pada nota klinik dan apotek
1.2	1 Juni 2026	Ambang keyakinan 85% dan syarat rilis pelatihan ulang (akurasi ≥ 96,0%)

Seluruh nama dan angka dalam dokumen ini fiktif dan dibuat untuk keperluan demonstrasi.