



Standard Operating Procedure

TELKOMCARE – LOGIN MFA

Prepared by:

PT Tech Mayantara Asia

Created on:

02 Mei 2025

tech mayantara asia
Assisting your bussiness from the heart



DAFTAR ISI

Daftar Isi.....	2
Daftar Gambar	3
Daftar Perubahan	4
Referensi.....	4
Daftar Istilah	4
Standard Operating Procedure.....	5

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Halaman Login TelkomCare	5
Gambar 2 Halaman Setup MFA	6
Gambar 3 Halaman Download Aplikasi Microsoft Authenticator	6
Gambar 4 Tampilan Aplikasi Microsoft Authenticator.....	7
Gambar 5 Tampilan Aplikasi Microsoft Authenticator (Add Account).....	7
Gambar 6 Tampilan Aplikasi Microsoft Authenticator (Scan QR Code)	8
Gambar 7 Tampilan Aplikasi Microsoft Authenticator (List Akun).....	8
Gambar 8 Tampilan Aplikasi Microsoft Authenticator (Kode OTP).....	9
Gambar 9 Form Input Kode OTP.....	9
Gambar 10 Halaman MFA Login	9
Gambar 11 Halaman Home Aplikasi TelkomCare	10

DAFTAR PERUBAHAN

Perubahan yang terjadi pada dokumen versi sebelumnya adalah sebagai berikut.

NO	VERSI	TANGGAL REVISI	DIREVISI OLEH	KETERANGAN
1	1.0	02 Mei 2025	PT Tech Mayantara Asia	Initial document

REFERENSI

Dokumen ini disusun atas referensi sebagai berikut.

NO	NAMA DOKUMEN	VERSI	AUTHOR

DAFTAR ISTILAH

Daftar istilah yang digunakan dalam dokumen ini adalah sebagai berikut.

ISTILAH	DEFINISI/PENJELASAN
MFA	Multi-factor Authentication atau Autentikasi Multifaktor adalah metode autentikasi elektronik di mana user diberikan akses ke aplikasi hanya setelah berhasil menunjukkan dua atau lebih bukti pada mekanisme autentikasi.

STANDARD OPERATING PROCEDURE

Deskripsi

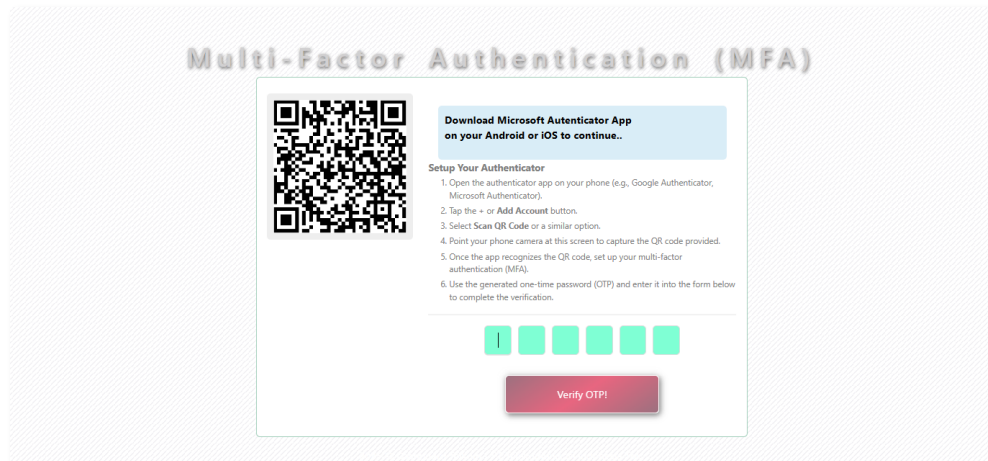
Pada SOP ini akan dijelaskan proses login dengan menggunakan Autentikasi Multifaktor (MFA). Multi-factor Authentication (MFA) atau Autentikasi Multifaktor adalah metode autentikasi elektronik di mana user diberikan akses ke aplikasi hanya setelah berhasil menunjukkan dua atau lebih bukti pada mekanisme autentikasi. MFA memberikan lapisan perlindungan tambahan pada proses masuk ke dalam aplikasi. Adapun TelkomCare menggunakan aplikasi Microsoft Authenticator sebagai alat untuk membantu proses autentikasi multifaktor. Aplikasi TelkomCare dapat diakses pada URL <https://telkomcare.telkom.co.id/> dan tampilan halaman login adalah sebagai berikut.

Gambar 1 Halaman Login TelkomCare

Langkah-langkah

Untuk melakukan login, lakukan langkah-langkah berikut.

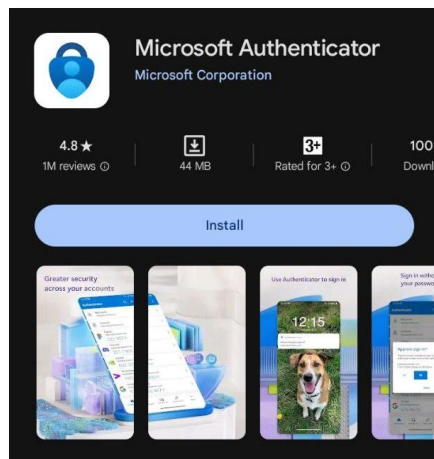
1. Akses URL <https://telkomcare.telkom.co.id/>.
2. Isi username, password, dan captcha.
3. Centang kolom Agree [\(Term of Use\)](#).
4. Kemudian klik tombol .
5. Jika data yang diisikan tidak valid atau tidak lengkap maka akan menampilkan notifikasi kesalahan dan akan tetap pada halaman login aplikasi.
6. Jika semua data yang diisikan valid dan akun belum pernah didaftarkan untuk MFA maka akan menuju ke halaman setup MFA.



Gambar 2 Halaman Setup MFA

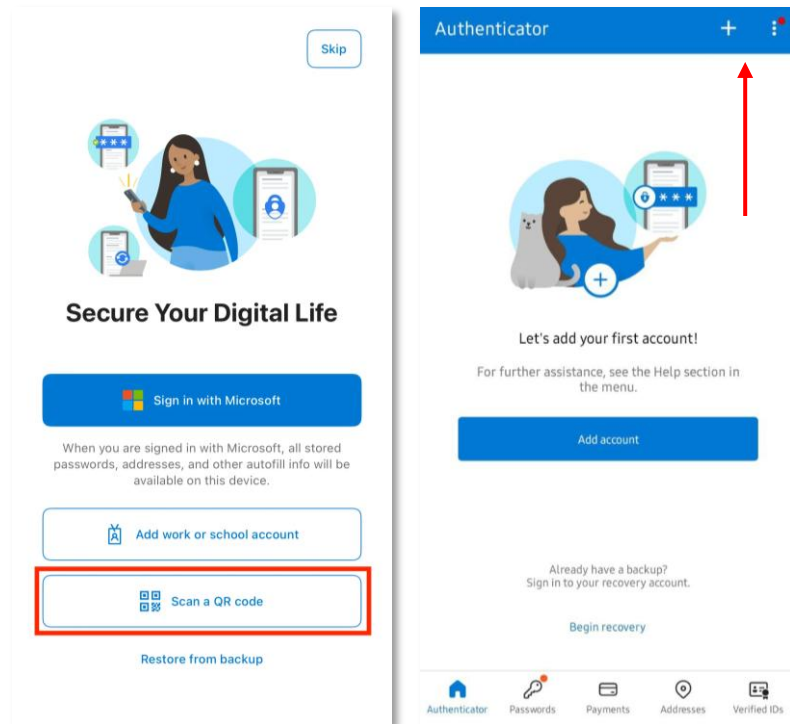
Adapun proses aktivasi hanya valid untuk 2 menit. Apabila sudah lebih dari 2 menit, user akan diminta untuk melakukan login kembali.

7. Install aplikasi Microsoft Authenticator atau Google Authenticator di smartphone. Pada SOP ini menggunakan Microsoft Authenticator.



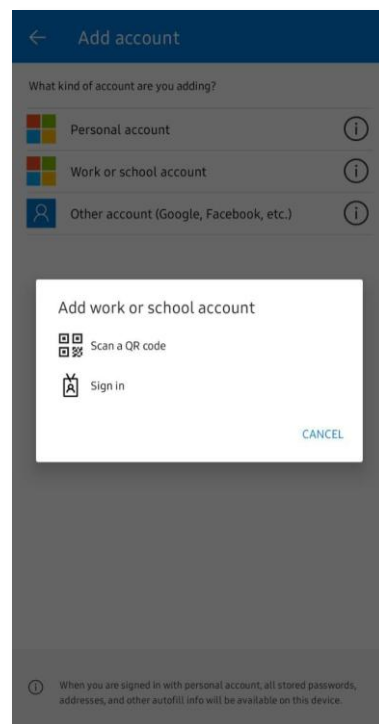
Gambar 3 Halaman Download Aplikasi Microsoft Authenticator

8. Buka aplikasi Microsoft Authenticator yang sudah diinstal di smartphone.
9. Klik 'Scan a QR Code'; atau klik ikon plus (+); atau klik 'Add account' untuk menambahkan akun baru.



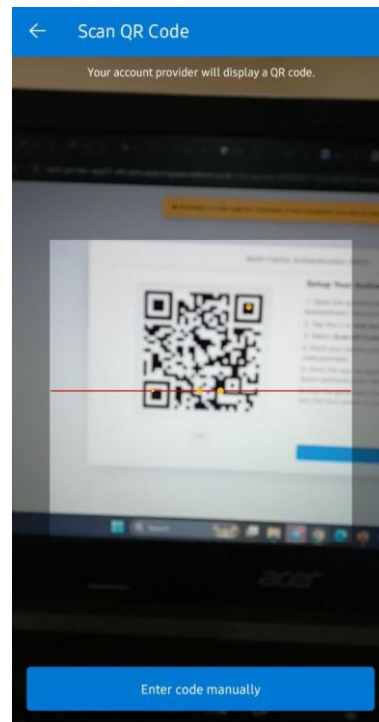
Gambar 4 Tampilan Aplikasi Microsoft Authenticator

10. Apabila muncul tampilan berikut, pilih 'Work or school account' kemudian klik 'Scan a QR Code'.



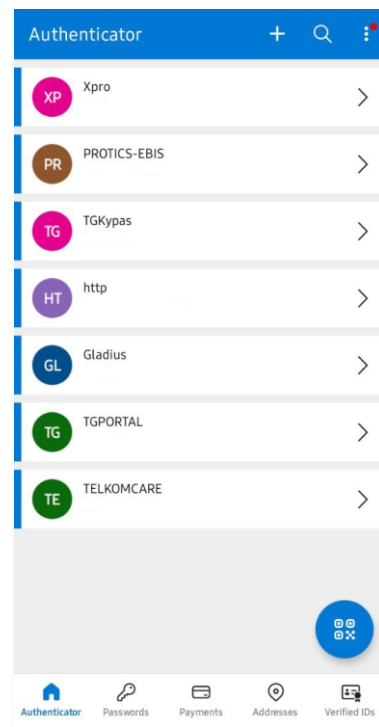
Gambar 5 Tampilan Aplikasi Microsoft Authenticator (Add Account)

11. Scan QR code yang tampil di layar komputer seperti pada poin 6.



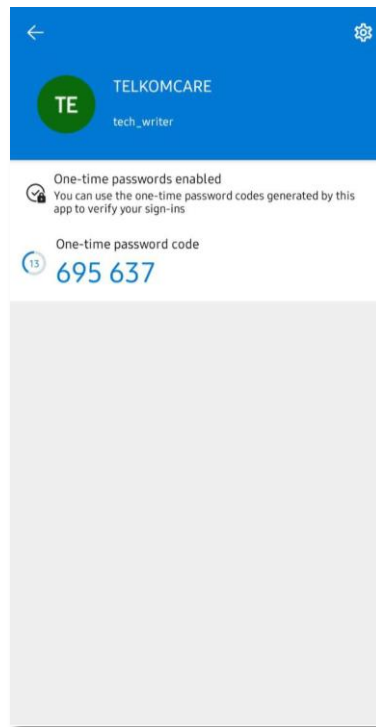
Gambar 6 Tampilan Aplikasi Microsoft Authenticator (Scan QR Code)

12. Pada aplikasi Microsoft Authenticator kemudian akan menampilkan list akun yang sudah terdaftar.



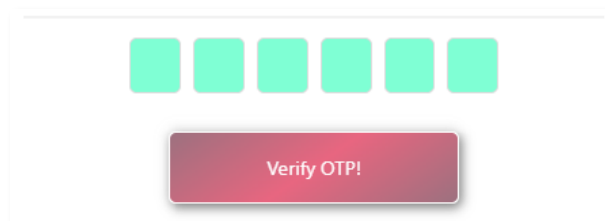
Gambar 7 Tampilan Aplikasi Microsoft Authenticator (List Akun)

13. Pilih aplikasi TELKOMCARE.



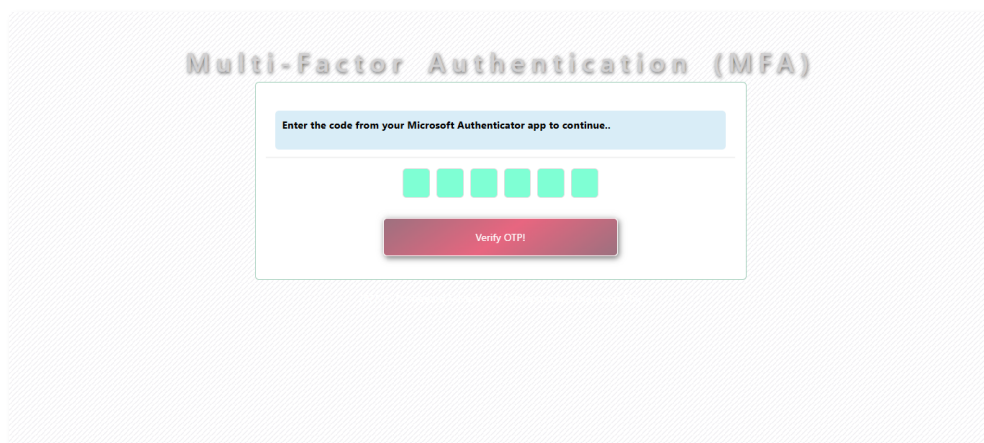
Gambar 8 Tampilan Aplikasi Microsoft Authenticator (Kode OTP)

14. Masukkan kode OTP pada field yang disediakan kemudian klik tombol .



Gambar 9 Form Input Kode OTP

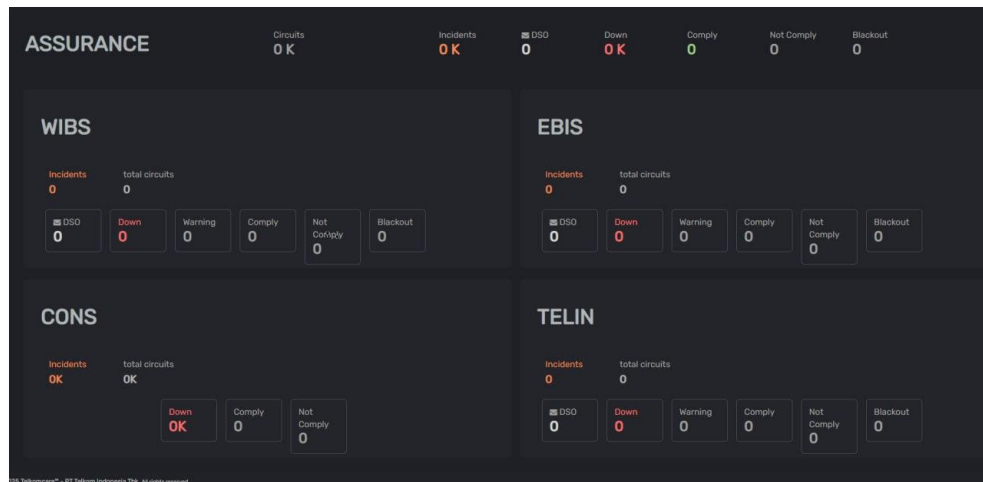
15. Apabila MFA sudah berhasil didaftarkan, saat proses login berikutnya user hanya perlu menginputkan kode OTP dari aplikasi authenticator pada halaman berikut.



Gambar 10 Halaman MFA Login

16. Klik tombol .

17. Apabila kode OTP yang diinputkan valid, maka akan menuju halaman home aplikasi.



Gambar 11 Halaman Home Aplikasi TelkomCare