

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang dengan rahmat dan hidayah-Nya, serta kemudahan yang diberikan sehingga penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan Laporan Kerja Praktek ini dengan judul **“Manual Book Cara Mengoperasikan Aplikasi Avaya Ticketing Support System Untuk Sertifikasi Perangkat Telekomunikasi Pada Contact Center Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika (Ditjen SDPPI)”**.

Dalam kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan kerja samanya dalam menyusun Laporan Kerja Praktek ini, karena tanpa dukungan mereka penyusunan Laporan Kerja Praktek ini tidak akan tercapai. Rasa dan ucapan terima kasih patut penulis sampaikan kepada :

1. Kepada Kedua Orang Tua dan Kakak penulis yang selalu senantiasa memberikan motivasi, dukungan dan doa kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktek.
2. Bapak Dr. Ir. Husni Setiawan Sastramihardja, M.T selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Esa Unggul Jakarta.
3. IbuIndriani Noor Hapsari, S.T, M.T selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Esa Unggul Jakarta.
4. Bapak Bambang Irawan, S.Kom, M.Kom selaku Dosen Pembimbing Materi yang telah meluangkan banyak waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Kerja Praktek.
5. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ilmu Komputer, yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya.
6. Kepada pihak *Contact Center* Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika, Terima kasih telah menerima kami untuk melakukan kegiatan Kerja Praktek di instansi tersebut.
7. IbuRatih Kirana Ida A, S.Sosselaku Pembimbing Lapangan di Kementerian Komunikasi Dan Informatika Jakarta. yang telah menerima, membimbing dan mengajarkan kami ilmu yang bermanfaat dalam kegiatan Kerja Praktek di tempat tersebut.

8. Terima kasih kepada teman satu kelompok kerja praktek : Haryanto Setyawan, Febrica Janah Dan Lishabel Anis yang selalu bersama selama kegiatan Kerja Praktek berlangsung.
9. Terima kasih kepada teman satu bimbingan : Sawali Wahyu Dan Putri Sulistyaningrum Yang Sudah Menemani Bimbingan Bersama Selama Bimbingan Kerja Praktek Berlangsung.
10. Teman-teman dan semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyusun Laporan Kerja Praktekini.

Dalam penyusunan Laporan Kerja Praktekini penulis telah berusaha dengan segenap kemampuan penulis, sebagai pemula tentunya masih banyak kekurangan dan kesalahan, penulis berharap agar Laporan Kerja Praktekini menjadi lebih baik dan digunakan sebagaimana fungsinya.

Jakarta, Oktober 2016

Taufiq Zulyadi
(2013.83.050)