

DAFTAR ISI

COVER	i
KATA PENGANTAR	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	8
1.2. Identifikasi Masalah	8
1.3. Batasan Masalah	9
1.4. Tujuan Dan Manfaat Kerja Praktek (KP).....	9
1.5. Lokasi Dan Jadwal Kerja Praktek	9
1.6. Metode Pengumpulan Data	9
1.7. Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Pengertian Aplikasi	11
2.2. Pengertian Sertifikasi	11
2.3. Pengertian Perangkat	12
2.4. Pengertian Telekomunikasi	12
BAB III PROFIL PERUSAHAAN	
3.1. Sejarah Singkat Perusahaan	13
3.2. Tujuan dan Tugas	13
3.3. Struktur Organisasi	18
BAB IV PEMBAHASAN	
4.1. Sistem Yang Berjalan	21
4.2. Petunjuk Standar Penggunaan <i>Ticketing Support System</i>	34
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	37
5.2. Saran	37
DAFTAR PUSTAKA	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi SDPPI	18
Gambar 2. Format Label	22
Gambar 3. Contoh Label	22
Gambar 4. Prosedur Pendaftaran	25
Gambar 5. Prosedur Permohonan	25
Gambar 6. Prosedur Sertifikasi	26
Gambar 7. <i>User Manual</i>	27
Gambar 8. <i>Menu Login</i>	28
Gambar 9. Halaman Utama (<i>Home</i>)	28
Gambar 10. Logo <i>Ticketing Support System</i>	29
Gambar 11. <i>Menu Create Ticket</i>	29
Gambar 12. <i>Customer Name</i>	30
Gambar 13. <i>PIC Name</i>	30
Gambar 14. <i>PIC Phone</i>	30
Gambar 15. <i>PIC Email</i>	30
Gambar 16. <i>Create Ticket Support</i>	31
Gambar 17. <i>Priority</i>	31
Gambar 18. <i>Combo Box Priority</i>	31
Gambar 19. <i>Complaint From</i>	32
Gambar 20. <i>Combo Box Complaint From</i>	32
Gambar 21. <i>Category</i>	33
Gambar 22. <i>Menu Search Ticket</i>	33
Gambar 23. <i>Search Ticket Support</i>	34
Gambar 24. <i>Ticket ID</i>	34
Gambar 25. <i>Customer Name</i>	34
Gambar 26. <i>Button Search</i>	34
Gambar 27. <i>Informasi Customer Ticket</i>	35
Gambar 28. <i>Report</i>	35
Gambar 29. <i>Informasi Home Page</i>	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Surat Pertanyaan	L1
Lampiran II Formulir Permohonan Kerja Praktek	L2
Lampiran III Formulir Penilaian Kerja Praktek	L3
Lampiran IV Kerangka Acuan Dan Log Harian Kerja Praktek	L4
Lampiran V Formulir Kehadiran Bimbingan Kerja Praktek	L5
Lampiran VI Identitas Penyusun	L6