UNIVERSITAS ESA UNGGUL
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
Jl. Arjuna Utara No.9, Kebon Jeruk - Jakarta Barat 11510

Lampiran 1

Surat Pernyataan *)

Pembimbing Akademis yang bertanda-tangan di bawah ini menyatakan,

Nama Mahasiswa	: Taufiq Zulyadi
Nomor Pokok Mahasiswa	: 2013 – 83 – 050
Telah Lulus Sejumlah	: 125 SKS
IPK Semu **)	: 3,08

Sehingga telah memenuhi syarat akademis untuk melaksanakan Mata Kuliah Kerja Praktek. Pada program studi sistem informasi, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Esa Unggul

Jakarta, 15 Agustus 2016

Riya Widayanti S.Kom,MMSI
Dosen Pembimbing Akademik ***)

Catatan :

minimal : 100 sks, **) IPK Semu : 2.00
*) Surat Keterangan ini cukup dibuat SATU kali rangkap TIGA:
Bagian Akademis, Mahasiswa Bersangkutan, Pembimbing Akademis.
**) Termasuk nilai yang belum keluar.
***) Diparaf oleh bagian sub-akademis.

UNIVERSITAS ESA UNGGUL
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
Jl. Arjuna Utara No.9, Kebon Jeruk - Jakarta Barat 11510

Lampiran 2

FORMULIR PERMOHONAN KERJA PRAKTEK

Nama Tempat Praktek	: Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, Direktorat Sumber Daya dan Perangkat POS dan Informatika
Alamat	: Jalan Medan Merdeka Barat No. 17 Jakarta 10110
Telepon/Fax/Email	: (021) 3835909
Surat Pengantar	: diperlukan / tidak diperlukan *)
Nama Mahasiswa	: Taufiq Zulyadi
Nomor Pokok Mahasiswa	: 2013 – 83 – 050
Jumlah SKS	: 125 SKS
Indeks Prestasi Komulatif	: 3,08
Pembimbing Akademik	: Riya Widayanti S.Kom,MMS
Bidang Peminatan	: Audit Sistem Informasi
Tanggal Memulai	: 20 Juli 2016
Perkiraan Selesai	: 22 Agustus 2016
Perkiraan Presentasi	: November 2016

Bersama ini dilampirkan surat pernyataan memenuhi persyaratan untuk melaksanakan Kerja Praktek pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer. Universitas Esa Unggul.

Jakarta, 15 Agustus 2016
Pemohon Kerja Praktek

Taufiq Zulyadi
2013.83.050

*) *Coret yang tidak perlu*

Lampiran 3

KOMINFO

KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL SUMBER DAYA DAN PERANGKAT POS DAN INFORMATIKA
Jl. Medan Merdeka Barat No.17, Jakarta 10110, Indonesia, Telepon: 021 383 5909

FORMULIR PENILAIAN KERJA PRAKTEK

Bersama ini,

Nama Pembimbing Lapangan	: Ratih Kirana Ida Agustina, S.Sos
Instansi Kerja Praktek	: Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, Direktorat Sumber Daya dan Perangkat POS dan Informatika

Menyatakan bahwa peserta Kerja Praktek berikut ini:

Nama Mahasiswa	: Taufiq Zulyadi
Nomor Induk Mahasiswa	: 201383050
Judul Laporan Kerja Praktek	: Analisis Cara Mengoperasikan Aplikasi Avaya Ticketing Support System Untuk Sertifikasi Perangkat Telekomunikasi Pada Call Center Ditjen Sdppi
Tanggal Kerangka Acuan	: 20 Juli 2016
Waktu Pelaksanaan	: 20 Juli 2016 s/d 22 Agustus 2016

Telah menyelesaikan Kerja Praktek di instansi kami sesuai dengan kerangka acuan tertanggal di atas (beserta perubahannya). Dengan mempertimbangkan segala aspek, baik dari segi bobot pekerjaan maupun pelaksanaan Kerja Praktek, maka kami memutuskan bahwa yang bersangkutan telah menyelesaikan kewajibannya dengan hasil sebagai berikut :

KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL SUMBER DAYA DAN PERANGKAT POS DAN INFORMATIKA
Jl. Medan Merdeka Barat No.17, Jakarta 10110, Indonesia, Telepon: 021 383 5909

Komponen Penilaian

1. Kerapihan -- ~~A~~ / B / ~~C~~ / ~~D~~ / ~~E~~ *)
2. Keaktifan -- ~~A~~ / B / ~~C~~ / ~~D~~ / ~~E~~ *)
3. Sikap -- ~~A~~ / B / ~~C~~ / ~~D~~ / ~~E~~ *)
4. Perhatian -- ~~A~~ / B / ~~C~~ / ~~D~~ / ~~E~~ *)
5. Kehadiran -- ~~A~~ / B / ~~C~~ / ~~D~~ / ~~E~~ *)
6. Skill -- ~~A~~ / B / ~~C~~ / ~~D~~ / ~~E~~ *)

*) Coret yang tidak perlu

*) Nilai : A = 90 - 100

B = 76 - 89

C = 61 - 75

D = 50 - 60

Jakarta, 22 Agustus 2016
Pembimbing Lapangan

Ratih Kirana Ida Agustina, S.Sos
NIP. 19610830199203200

KERANGKA ACUAN

Nama Tempat Kerja Praktek	: Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, Direktorat Sumber Daya dan Perangkat POS dan Informatika
Nama Pembimbing Lapangan	: Ratih Kirana Ida A, S.Sos
Jabatan Pembimbing Lapangan	: Sekretaris Kabag. Umum dan Organisasi
Alamat	: Jalan Medan Merdeka Barat No. 17 Jakarta 10110
Telepon / Fax / Email	: (021) 3835909 / 08161300092 / 0877980050035
Nama Mahasiswa	: Taufiq Zulyadi
Nomor Induk Mahasiswa	: 201383050
Telepon / Fax / Email	: 082297391515 / opickzulyadi@gmail.com
Nama Pembimbing Materi	: Bambang Irawan, S.Kom, M.Kom
Telepon / Fax / Email	: 08161313257 / bambang.irawan@esaunggul.ac.id
Alamat	: Jl. Asrama Porli Pjk No.31
Turut Memeriksa Laporan	: YA / TIDAK*)
Judul / Topik / Tema	: 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)
Uraian Singkat	: Cara Contact Center Set Ditjen SDPPI Sertifikasi yang ada di KOMINFO mengelola segala laporan tentang memasukan data costumer, mencari data costumer, dan lain-lain. Serta ingin mengetahui sistem informasi apa saja yang di pakai untuk mengelola costumer Contact Center Set Ditjen SDPPI Sertifikasi yang ada di KOMINFO yang begitu banyak
Perkiraan Jangka Waktu	: 20 Juli 2016 – 22 Agustus 2016

Garis Besar Jadwal Rencana Kerja :

NO	Waktu	Kegiatan
1.	Minggu ke – 1 20 Juli – 29 Juli 2016	Perkenalan diri dan lingkup kerja praktek, Pembagian Job desk, Penjelasan tentang job desk yang ada di Contact Center Ditjen SDPPI
2.	Minggu ke – 2 1 Agustus – 5 Agustus 2016	Mengumpulkan data dan profil, Wawancara mengenai proses Sertifikasi PPI, Mengamati aktivitas kerja Contact Center Ditjen Sertifikasi
3.	Minggu ke – 3 8 Agustus – 12 Agustus 2016	Analisis aplikasi (ticketing, web sertifikasi, chat, email, twitter, facebook) dan pengenalan aplikasi e-Sertifikasi yang digunankan Contact Center Ditjen Sertifikasi
4.	Minggu ke – 4 15 Agustus – 22 Agustus 2016	Membuat Buku Panduan cara mengoperasikan aplikasi Ticketing Support System.

Yang bertanda- tangan di bawah ini menyatakan telah membaca dan memahami isi dari kerangka acuan serta pedoman pengerjaan kerja praktek.

Peserta Kerja Praktek

Taufiq Zulyadi
NIM. 201383050

Pembimbing Lapangan

Ratih Kirana Ida A, S.Sos
NIP. 19610830199203200

Dosen Pembimbing

Bambang Irawan, S.Kom, M.Kom
NIK 213010461

JURNAL KEGIATAN PRAKTEK KERJA
DIREKTORAT JENDRAL SUMBER DAYA PERANGKAT POS DAN INFORMATIKA
KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA REPUBLIK INDONESIA

JURNAL KEGIATAN PRAKTEK KERJA UNIVERSITAS ESA UNGGUL

Nama : Taufiq Zulyadi
NIM : 201383050

No.	Hari/Tanggal	Waktu		Uraian Singkat Yang Dikerjakan	Paraf
		Mulai	Selesai		
1.	Rabu, 20 Juli 2016	07:30	15:30	- Perkenalan diri dan lingkup kerja praktek - Pembagian Job desk	
2.	Kamis, 21 Juli 2016	07:30	15:30	- Berdiskusi mengenai proses kerja perusahaan - Penjelasan tentang job desk yang ada di Contact Center Ditjen SDPPI	
3.	Jumat, 22 Juli 2016	07:30	16:00	- Mengamati aktivitas kerja Contact Center Ditjen SDPPI - Memahami proses Perizinan Frekuensi dan Standarisasi yang dilakukan Contact Center Ditjen SDPPI	

Jakarta , 22 Juli 2016
Pembimbing Kerja Praktek

KEMENKOMINFO DITJEN SUMBER DAYA DAN PERANGKAT POS DAN INFORMATIKA

Ratih Kirana Ida A, S.Sos
NIP. 196108301992032 00

JURNAL KEGIATAN PRAKTEK KERJA
DIREKTORAT JENDRAL SUMBER DAYA PERANGKAT POS DAN INFORMATIKA
KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA REPUBLIK INDONESIA

JURNAL KEGIATAN PRAKTEK KERJA UNIVERSITAS ESA UNGGUL

Nama : Taufiq Zulyadi
NIM : 201383050

No.	Hari/Tanggal	Waktu		Uraian Singkat Yang Dikerjakan	Paraf
		Mulai	Selesai		
1.	Senin, 25 Juni 2016	07:30	15:30	- Pengenalan Perangkat yang digunakan Contact Center - Pengenalan Sistem Ticketing Support System yang digunakan Contact Center	
2.	Selasa, 26 Juli 2016	07:36	16:03	- Pengenalan Web Postel yang digunakan Contact Center - Mengumpulkan data dan profil Contact Center Ditjen SDPPI	
3.	Rabu, 27 Juli 2016	07:27	16:00	- Wawancara mengenai proses Sertifikasi PPI - Mengamati aktivitas kerja Contact Center Ditjen Sertifikasi	
4.	Kamis, 28 Juli 2016	07:27	16:06	- Wawancara lanjutan dengan Ditjen Sertifikasi - Analisis proses kerja Contact Center Ditjen Sertifikasi	
5.	Jumat, 29 Juli 2016	07:26	16:00	- Analisis aplikasi yang digunankan Contact Center Ditjen Sertifikasi (ticketing, web sertifikasi, chat, email, twitter, facebook)	

Jakarta , 29 Juli 2016
Pembimbing Kerja Praktek

KEMENKOMINFO DITJEN SUMBERDAYA DAN PERANGKAT POS DAN INFORMATIKA

Ratih Kirana Ida A, S.Sos
NIP. 19610830199203200

JURNAL KEGIATAN PRAKTEK KERJA
DIREKTORAT JENDRAL SUMBER DAYA PERANGKAT POS DAN INFORMATIKA
KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA REPUBLIK INDONESIA

JURNAL KEGIATAN PRAKTEK KERJA UNIVERSITAS ESA UNGGUL

Nama : Taufiq Zulyadi
NIM : 201383050

No.	Hari/Tanggal	Waktu		Uraian Singkat Yang Dikerjakan	Paraf
		Mulai	Selesai		
1.	Senin, 1 Agustus 2016	07:30	16:00	- Analisis dan pengenalan aplikasi e-Sertifikasi yang digunankan Contact Center Ditjen Sertifikasi	
2.	Selasa, 2 Agustus 2016	07:30	16:00	- Membuat proses bisnis Contact Center Ditjen Sertifikasi ke dalam flowchart	
3.	Rabu, 3 Agustus 2016	08:10	16:10	- Menganalisi permasalahan mengenai Ditjen Sertifikasi Catatan : belum ada repot kepuasan pelanggan dari email	
4.	Kamis, 4 Agustus 2016	07:30	16:00	- Menganalisis ruang lingkup Contact Center Ditjen Sertifikasi	
5.	Jumat, 5 Agustus 2016	07:29	16:01	- Rapat pengenalan aplikasi Spectra Web kepada Contact Center Set ditjen SDPPI	

Jakarta , 5 Agustus 2016
Pembimbing Kerja Praktek

KEMENKOMINFO DITJEN SUMBERDAYA DAN PERANGKAT POS DAN INFORMATIKA

Ruth Kirana Ida A, S.Sos
NIP. 196108301992032 00

JURNAL KEGIATAN PRAKTEK KERJA
DIREKTORAT JENDRAL SUMBER DAYA PERANGKAT POS DAN INFORMATIKA
KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA REPUBLIK INDONESIA

JURNAL KEGIATAN PRAKTEK KERJA UNIVERSITAS ESA UNGGUL

Nama : Taufiq Zulyadi
NIM : 201383050

No.	Hari/Tanggal	Waktu		Uraian Singkat Yang Dikerjakan	Paraf
		Mulai	Selesai		
1.	Senin, 8 Agustus 2016	07:45	16:06	- Analisis yang telah dilakukan dimasukan kedalam kerangka PIECES.	
2.	Selasa, 9 Agustus 2016	07:45	16:10	- Membuat Buku Panduan cara mengoperasikan aplikasi ticketing Menu Create Ticket.	
3.	Rabu, 10 Agustus 2016	07:37	15:30	- Memperlihatkan dan menjelaskan Buku Panduan cara mengoperasikan aplikasi ticketing Menu Create Ticket yang telah dibuat kepada Pembimbing Lapangan.	
4.	Kamis, 11 Agustus 2016	07:41	15:59	- Membuat Buku Panduan cara mengoperasikan aplikasi ticketing Menu Search Ticket	
5.	Jumat, 12 Agustus 2016	07:31	16:00	- Memperlihatkan dan menjelaskan Buku Panduan cara mengoperasikan aplikasi ticketing Menu Search Ticket yang telah dibuat kepada Pembimbing Lapangan	

Jakarta , 12 Agustus 2016
Pembimbing Kerja Praktek

Ratna Kirana Ida A, S.Sos
NIP. 19610830199203200

JURNAL KEGIATAN PRAKTEK KERJA
DIREKTORAT JENDRAL SUMBER DAYA PERANGKAT POS DAN INFORMATIKA
KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA REPUBLIK INDONESIA

JURNAL KEGIATAN PRAKTEK KERJA UNIVERSITAS ESA UNGGUL

Nama : Taufiq Zulyadi
NIM : 201383050

No.	Hari/Tanggal	Waktu		Uraian Singkat Yang Dikerjakan	Paraf
		Mulai	Selesai		
1.	Senin, 15 Agustus 2016	08:00	16:10	- Diskusi dengan Ditjen Sertifikasi untuk mengevaluasi proses kerja aplikasi ticketing.	
2.	Selasa, 16 Agustus 2016	07:30	16:10	- Merevisi Buku Panduan cara mengoperasikan aplikasi ticketing Menu Create Ticket	
3.	Rabu, 17 Agustus 2016			LIBUR NASIONAL	-
4.	Kamis, 18 Agustus 2016	07:53	16:20	- Merevisi Buku Panduan cara mengoperasikan aplikasi ticketing Menu Search Ticket.	
5.	Jumat, 19 Agustus 2016	07:35	16:10	- Memperlihatkan dan menjelaskan Buku Panduan cara mengoperasikan aplikasi ticketing yang telah dibuat kepada Pembimbing Lapangan	
6.	Senin, 22 Agustus 2016	07:30	15:30	- Menyelesaikan waktu kerja praktek dan mengucapkan salam kepada Pembimbing Kerja Praktek dan staf karyawan Contact Center Ditjen SDPPI	

Jakarta, 22 Agustus 2016
Pembimbing Kerja Praktek

Retno Kirana Ida A, S.Sos
NIP. 19610830199203200

UNIVERSITAS ESA UNGGUL
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
Jl. Arjuna Utara No.9, Kebon Jeruk - Jakarta Barat 11510

Lampiran 5

FORMULIR KEHADIRAN BIMBINGAN KERJA PRAKTEK

Dosen Pembimbing : Bambang Irawan, S.Kom,M.Kom.
Nama / NIM : Taufiq Zulyadi / 2013 – 83 – 050
Tempat Instansi : Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, Direktorat Sumber Daya dan Perangkat POS dan Informatika
Judul Laporan : 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)

No	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1	Senin, 01 Agustus 2016	Bimbingan Log Harian Kerja Praktek Dan Pengajuan Judul Laporan Kerja Praktek	
2	Senin, 08 Agustus 2016	Bimbingan Laporan Kerja Praktek Bab 1 Pendahuluan Dan Proses Bisnis Yang Berjalan Pada Aplikasi	
3	Senin, 15 Agustus 2016	Bimbingan Laporan Kerja Praktek Bab 2 Landasan Teori Dan Revisi Proses Bisnis Yang Berjalan Pada Aplikasi	
4	Senin, 22 Agustus 2016	Bimbingan Laporan Kerja Praktek Bab 3 Gambaran Umum Profil Instansi	
5	Senin, 29 Agustus 2016	Bimbingan Laporan Kerja Praktek Bab 4 Hasil Dan Pembahasan Sumber – sumber Data	
6	Senin, 05 September 2016	Bimbingan Laporan Kerja Praktek Bab 5 Dan Revisi Bab 4 Hasil	
7	Senin, 12 September 2016	Bimbingan Laporan Kerja Praktek Revisi Dan Lampiran - lampiran	

Mengetahui,

Universitas Esa Unggul
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
SISTEM INFORMASI

Indriani Noor Hapsari, S.T.,M.T
Koordinator Kerja Praktek

Lampiran 6

HALAMAN IDENTITAS PENYUSUN

Data Pribadi

Nama	: Taufiq Zulyadi
No. KTP	: 3173072204951001
TTL	: Jakarta, 22 April 1995
Agama	: Islam
Jenis Kelamin	: Laki – Laki
Alamat	: Jl. Tri Darma RT.010 / RW.008 No.39, Keluraha Kemanggisan, Kecamatan Palmerah, Jakarta Barat, 11480.
No. Telp	: 082297391515
E-Mail	: opickzulyadi@gmail.com

Riwayat Pendidikan

1. TK AISYIYAH 66 Raden Fatah, Tangerang Tahun 2000 – 2001
2. SD NEGERI SUDIMARA 07 Ciledug, Tangerang Tahun 2001 – 2007
3. SMP NEGERI 24 Pondok Bahar, Tangerang Tahun 2007 – 2010
4. SMK SATRIA Srengseng, Jakarta Barat Tahun 2010 – 2013
5. UNIVERSITAS ESA UNGGUL Jakarta Barat Tahun 2013 – Sekarang