

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berkaitan dengan akhir semester VI untuk Program S1 di Universitas Esa Unggul (UEU) Indonesia, Fakultas Ilmu Komputer, Jurusan Sistem Informasi mewajibkan seluruh mahasiswanya untuk melaksanakan mata kuliah Kerja Praktek (KP) pada salah satu instansi atau perusahaan, dimana proses secara teori yang telah diserap di kampus senantiasa dapat diterapkan ditempat kerja. Kerja Praktek (KP) merupakan program pembelajaran dalam rangka penyesuaian diri antara pelajaran teori di kampus dengan praktek dilapangan. Dengan adanya praktek kerja lapangan mahasiswa dapat melatih diri dan mengetahui dunia kerja secara nyata. Untuk itu penulis berinisiatif untuk melaksanakan KP di KEMKOMINFO (Kementerian Komunikasi Dan Informatika) Jakarta bagian *Contact Center* Ditjen SDPPI Sertifikasi. Mulai dari tanggal 20 Juli – 22 Agustus 2016. Hal yang mendasari penulis untuk melakukan KP di (KOMINFO) adalah ketertarikan bagaimana cara *Contact Center* Ditjen SDPPI Sertifikasi yang ada di KOMINFO mengelola segala laporan tentang memasukan data customer, mencari data customer, dan lain-lain. Serta ingin mengetahui sistem informasi apa saja yang di pakai untuk mengelola *customer Contact Center* Set Ditjen SDPPI Sertifikasi yang ada di KOMINFO yang begitu banyak. Berdasarkan penjelasan di atas tersebut, penulis membuat 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)”**

1.2. Identifikasi Masalah

Adapun rumusan masalah dari Laporan Kerja Praktek ini sebagai berikut :

1. Bagaimana proses bisnis *Contact Center* Ditjen SDPPI Sertifikasi?
2. Sistem informasi apa saja yang digunakan *Contact Center* Ditjen SDPPI Sertifikasi ?
3. Bagaimana cara mengoperasikan aplikasi tersebut ?

1.3. Batasan Masalah

Agar penyusunan Laporan Kerja Praktek ini terarah dan benar, maka penulis membuat batasan masalah dan adapun masalah yang akan dibahas adalah tentang :

1. Cara Mengoperasikan aplikasi AVAYA.

1.4. Tujuan dan Manfaat Kerja Praktek (KP)

Adapun tujuan penulisan Laporan Kerja Praktek ini adalah :

1. Mahasiswa dapat memperluas wawasan yang telah diterimanya pada kegiatan nyata.
2. Mahasiswa mudah beradaptasi dengan lingkungan kerja setelah menyelesaikan pendidikannya.

Adapun Manfaat penulisan Laporan Kerja Praktek ini adalah :

1. Memberikan pengalaman kerja dibidang komputer kepada mahasiswa dalam rangka menerapkan / membandingkan teori dan pengetahuan yang telah diterimanya di dalam perkuliahan atau praktikum.
2. Membantu dalam proses pembuatan skripsi, yaitu dengan melakukan pengamatan pada sistem yang sedang berjalan.

1.5. Lokasi Dan Jadwal Kerja Praktek

Lokasi penulis melaksanakan Kerja Praktek yaitu di **ContactCenter Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika - Republik Indonesia**

Adapun waktu dan tempat untuk Kuliah Kerja Praktek selama 1 bulan yaitu:

Waktu : Senin - Jumat
Tanggal : 20 Juli - 22 Agustus 2016
Tempat : Gedung Menara Merdeka Lantai 11
Jalan Medan Merdeka Barat Nomor 17 Jakarta
PusatTlp : 6221 30003100 Fax : 6221 3862875

1.6. Metode Pengumpulan Data

Adapun beberapa metode yang digunakan dalam rangka menyelesaikan Laporan Kerja Praktek ini sesuai dengan yang diharapkan dan untuk menghindari kesalahan dan kekeliruan, maka penulis menggunakan metode diantaranya yaitu :

1. Observasi

Data diperoleh dengan cara melakukan pengamatan langsung pada *Contact Center* Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika Set Ditjen Sertifikasi.

2. Tinjauan Pustaka

Metode pengumpulan data yang di dapat dari buku serta bahan-bahan bacaan lain yang bersangkutan dengan data yang dibutuhkan untuk mendukung penulisan laporan Kerja Praktek (KP)

1.7. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan Laporan Kerja Praktek ini di susun dalam beberapa bab yang mana setiap bab terdiri atas sub-sub sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat kuliah kerja praktek, lokasi dan jadwal kerja praktek, metode pengumpulan data, dan sistematika penulisan.

BAB II :LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis membahas tentang tinjauan umum, tinjauan teoritis dan tinjauan praktis yang berkaitan dengan penulisan proposal ini.

BAB III :PROFIL PERUSAHAAN

Pada bab ini penulis membahas tentang sejarah singkat perusahaan, tujuan dan tugas, dan struktur organisasi.

BAB IV :PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis membahas tentang proses bisnis, cara mengoperasikan aplikasi dan sertifikasi perangkat telekomunikasi.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini penulis mengambil kesimpulan dari pembahasan yang dilakukan dan mencoba menuliskan beberapa saran sebagai sumbangan pemikiran yang dapat membantu. Dari penulis sebagai penutup makalah ini di lampirkan daftar pustaka sebagai sumber informasi.