DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iii

DAFTAR TABLE vi

DAFTAR GAMBAR vii

DAFTAR LAMPIRAN ix

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Perumusan masalah 2

1.3 Maksud dan Tujuan 2

1.4 Batasan Masalah 3

1.5 Metode Penelitian 3

1.6 Sistematika Penulisan 4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 6

3.1 Profil Tempat Kerja Praktek 6

2.1.1 Sejarah Instansi 7

2.1.2 Logo Instansi 11

2.1.3 Badan Hukum Instansi 12

2.1.4 Struktur Organisasi dan Job Description 12

3.2 Landasan Teori 23
2.2.1 CALL CENTER 23
2.2.2 OTRS 26
2.2.3 VICIDIAL 26
2.2.4 ASTERISK 27
2.2.5 Jaringan Komputer 28
2.2.5.1 LAN (Local Area Network) 28
2.2.5.2 WAN (Wide Area Network) 28
2.2.5.3 MAN (Metropolitan Area Network) 28
2.2.6 Topologi Jaringan 29
2.2.6.1 Topologi Star 29
2.2.6.2 Topologi Bus 29
2.2.6.3 Topologi Ring 29
2.2.6.4 Topologi Mesh 29
2.2.7 Kabel Jaringan 30
2.2.7.1 Kabel UTP 30
2.2.7.2 Kabel Fiber Optik 30
2.2.7.3 Kabel Coaxial 31
BAB III PEMBAHASAN 32
3.1 Analisis Masalah 32
3.2 Analisis Jaringan 33
3.2.1 Permasalahan yang di hadapi 34
3.2.2 Pemecahan Masalah 35

3.2.3 Topologi yang di gunakan dalam jaringan call center .. 43

3.2.4 Kebutuhan Perangkat Keras Jaringan *Call Center*..... 44

3.2.5 Kebutuhan Perangkat Lunak Jaringan *Call Center*..... 46

3.3 Implementasi Jaringan *Call Center* 46

3.3.1 Menginstall database OTRS secara manual 46

3.3.2 Seting cron jobs untuk OTRS..... 49

3.3.3 Menginstall *Vicidial* secara manual 53

3.3.4 Instalasi *Asterisk*..... 55

3.3.5 Perancangan Antar muka Jaringan *Call Center*..... 58

3.3.5.1 *VICIDIAL* 58

3.3.5.2 OTRS 60

3.3.5.3 *ASTERISK* 64

DAFTAR TABLE

Tabel 3.1 Perangkat Keras yang Dibutuhkan untuk Jaringan *Call Center* di PT. INTI Divisi Manajemen SDM 45

Table 3.2 Penjelasan cron job scripts 51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo PT. INTI 11

Gambar 2.2 . Struktur Organisasi PT. INTI 22

Gambar 3.1 Denah gedung PT.INTI Divisi Manajemen SDM 33

Gambar 3.2 Topologi Star pada denah gedung PT. INTI

Divisi Manajemen SDM..... 36

Gambar 3.2 Topologi Star pada PT. INTI di Divisi Manajemen SDM… 36

Gambar 3.3 NIC (Network Interface Card) 37

Gambar 3.4 HUB..... 38

Gambar 3.5 Konektor RJ 45..... 38

Gambar 3.6 Kabel UTP 39

Gambar 3.7 Susunan kabel *Straight*..... *40*

Gambar 3.8 LAN Tester..... 40

Gambar 3.9 Jaringan *Call Center* PT.INTI Divisi Manajemen SDM..... 43

Gambar 3.10 *Tampilan Admin Call Times*..... 58

Gambar 3.11 *Tampilan Admin Phone* 59

Gambar 3.12 *Tampilan User (Show Users)* 59

Gambar 3.13 *Tampilan Antar Muka Users (Add A New Users)*..... 60

Gambar 3.14 *Tampilan Antar Muka Users (Search For A User)*..... 60

Gambar 3.15 *Tampilan pada saat Login*..... 61

Gambar 3.16 *Tampilan Queue / Tiket Antrian (1)*..... 62

Gambar 3.17 *Tampilan Queue / Tiket Antrian (2)*..... 63

Gambar 3.18 *Tampilan Antar Muka OTRS (Admin - Area)*..... 63

Gambar 3.19 *Tampilan Antar Muka OTRS (Customer User Management)* 64

Gambar 3.20 *Tampilan Asterisk Interconnections*..... 65

Gambar 3.21 *Tampilan Asterisk Interconnections In a centralized Architecture (Figure 2)*..... 65

Gambar 3.22 *Tampilan Asterisk Interconnections (Figure 3)*..... 66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Listing Program A-1
Lampiran B Surat Balasan Penelitian B-1
Lampiran C Daftar Kehadiran Kerja Praktek C-1
Lampiran D Nilai Kerja Praktek D-1