

# ABDUL AZIS AHMAD

## SUPPORT DEVELOPER

+6281559622982 | [abdulazisahmad009@gmail.com](mailto:abdulazisahmad009@gmail.com) | [abdulazisahmad.my.id](http://abdulazisahmad.my.id)

### TENTANG

Saya adalah seorang Support Developer (L1) di PT DUA EMPAT TUJUH untuk aplikasi OCS Telkomsel, berpengalaman dalam monitoring sistem, incident management, troubleshooting, dokumentasi teknis, dan koordinasi tim. Selain itu, saya memiliki pengalaman dasar dalam pengembangan web, khususnya pada teknologi HTML, CSS, dan JavaScript untuk membangun tampilan web yang responsif dan fungsional. Saya terbiasa bekerja dengan tools monitoring, ticketing system, serta memastikan layanan berjalan optimal sesuai standar SLA.

### PENGALAMAN

#### PT DUA EMPAT TUJUH (Support Developer)

Mei 2025 - Sekarang

- Terlibat dalam operasi harian sebagai engineer level 2 dengan analisa yang lebih mendalam.
- Menangani permasalahan yang di-escalate secara cepat dan efektif untuk menjaga stabilitas layanan.
- Memberikan coaching dan mentoring kepada tim operasional untuk mendukung pengembangan keterampilan.
- Mengembangkan serta memelihara script kompleks sesuai kebutuhan aplikasi.
- Berkomunikasi langsung dengan klien secara sopan dan profesional.
- Menyelesaikan permintaan pengguna yang bersifat kompleks dengan hasil yang akurat dan dapat diandalkan.
- Siap mendukung pekerjaan operasional maupun menjadi backup leader aplikasi bila diperlukan.

#### PT DUA EMPAT TUJUH (Support Surveillance)

Juni 2023 - Februari 2026

- Melakukan monitoring harian terhadap sistem OCS untuk memastikan layanan berjalan normal dan stabil.
- Menangani dan menganalisis insiden maupun alarm terkait sistem charging secara real-time.
- Memastikan SLA (Service Level Agreement) terpenuhi dalam penanganan insiden dan permintaan layanan.
- Mendokumentasikan setiap insiden dan solusi yang telah diterapkan untuk referensi di masa mendatang.
- Mengoperasikan tools monitoring dan ticketing system sesuai prosedur operasional.

#### PT BARACIPTA ESA ENGINEERING (Web Developer)

Agustus - Desember 2022

- Implementasi rancangan mockup UI/UX pada antarmuka aplikasi.
- Pengembangan RWD (Responsive Web Design).
- Implementasi database menggunakan MySQL.
- Integrasi aplikasi dengan RESTful API.
- Pengujian usability sistem menggunakan UAT (User Acceptance Testing).

### PENDIDIKAN

#### Universitas Amikom Yogyakarta

2020 - 2024

Ahli Madya Teknik Informatika dengan konsentrasi Web Development dan fokus studi pada pengembangan aplikasi web serta desain interaksi pengguna.

### SKILL

- Responsive Web Design
- Konsumsi & Integrasi REST API
- Version Control (Git)
- Pengelolaan Hosting & Domain
- Monitoring & Incident Management
- Troubleshooting Sistem (OCS/Charging System)
- Dokumentasi Teknis
- Root Cause Analysis (RCA)