

RAMANDA KAYLA

IT Support Specialist | Technical Support & Troubleshooting

✉ ramandakayla72@gmail.com ☎ +6289637622655 📍 Indonesia

🔗 mandayy.netlify.app/ 🌐 linkedin.com/in/rmndkyl



SUMMARY

IT Support profesional dengan pengalaman 3+ tahun dalam technical support, troubleshooting hardware/software, dan user assistance.

Mampu mendiagnosa dan menyelesaikan masalah teknis secara efisien dengan tingkat kepuasan pengguna tinggi. Memiliki keahlian dalam instalasi sistem operasi, konfigurasi perangkat, network troubleshooting, dan dokumentasi teknis.

Siap berkontribusi dalam memberikan IT support yang responsif dan profesional.

EXPERIENCE

Founder & Research Lead, Layer Airdrop Community 03/2023 – Present
Komunitas Keamanan Web3 & Testing (800+ anggota) Remote

- Memimpin inisiatif testing protokol untuk proyek blockchain, mengidentifikasi kerentanan dan masalah performa sebelum peluncuran mainnet
- Membuat laporan bug terstruktur dengan langkah reproduksi untuk developer
- Mengelola operasional harian komunitas: troubleshooting masalah teknis pengguna, memoderasi diskusi, dan menjaga akurasi informasi di channel Telegram/Discord
- Melakukan dokumentasi teknis dan panduan keamanan

Production Support, PT. Karya Indah Multiguna 10/2020 – 03/2023
Indonesia

- Mendukung target produksi harian dengan mengikuti SOP ketat dan melakukan quality checks
- Berkomunikasi efektif dengan team lead dalam lingkungan kerja yang cepat
- Mengembangkan kemampuan attention to detail, manajemen waktu, dan dokumentasi proses
- Keterampilan yang dapat ditransfer ke workflow QA dan IT support

EDUCATION

Rekayasa Komputer & Jaringan, SMK Tinta Emas Indonesia 2017 – 2020
Mata Jurusan: Jaringan Komputer, Administrasi Sistem, Cybersecurity Dasar, Troubleshooting & Diagnostik Indonesia

IT SUPPORT & TROUBLESHOOTING

Hardware troubleshooting — Competent
(PC, laptop, printer, peripheral)

Operating system setup & maintenance
— Proficient
(Windows 10/11, Ubuntu, Debian)

User account management & access control

Help desk & ticketing system

Software installation & configuration — Proficient
(Windows, Linux, MS Office)

Network Fundamentals — Competent
(LAN/WLAN, TCP/IP, DNS, DHCP)

Remote desktop support

TECHNICAL SKILLS

Linux/CLI

(Ubuntu, Debian)

Microsoft Office Suite

cPanel & FTP

System diagnostics tools

SOFT SKILL

- Problem-solving & analytical thinking
- Dokumentasi teknis
- Customer service oriented
- Komunikasi efektif dengan user
- Time management & prioritization
- Team collaboration

CERTIFICATES

Sertifikat Kompetensi - Badan Standar Nasional Pendidikan (BSNP) [↗](#)

CompTIA Security+ (Dalam Persiapan - Target 2026)
Fokus: Network Security, Threat Management, IT Support Security

LANGUAGES

Indonesian

Native

English

Conversational