

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Osticket

Osticket adalah aplikasi *open source* yang digunakan untuk sistem ticketing gratis. *Osticket* bisa menjadi solusi murah untuk sebuah perusahaan menengah ke bawah untuk mengarsipkan kegiatan-kegiatan atau mungkin pendataan problem-problem yang terjadi pada perusahaan. Namun dalam pemanfaatannya, ada tahap-tahap yang perlu dilakukan yaitu

4.1.1 Proses Instalasi Osticket

Software osticket, tidak bisa langsung digunakan begitu saja. Namun ada beberapa tahapan penginstalan yang akan dilalui, yaitu :

1. Pastikan dulu di dalam laptop atau PC, sudah terinstal aplikasi Phpmyadmin, yaitu sebuah aplikasi *web* yang ditulis menggunakan bahasa pemrograman PHP (*Personal Home Page*) dan digunakan untuk lingkungan *web* atau aplikasi yang dibuka menggunakan *browser*. Gambar 4.1 merupakan logo dari Phpmyadmin.



Gambar 4.1 Phpmyadmin

Sumber <http://www.shenidar.com>

2. Setelah Phpmyadmin terinstal, maka aktifkan XAMPP. XAMPP adalah sebuah perangkat lunak atau *software* yang fungsinya adalah

untuk menjalankan program PHP, MySQL, dan Perl dalam secara bersamaan. Gambar 4.2 merupakan logo dari XAMPP.

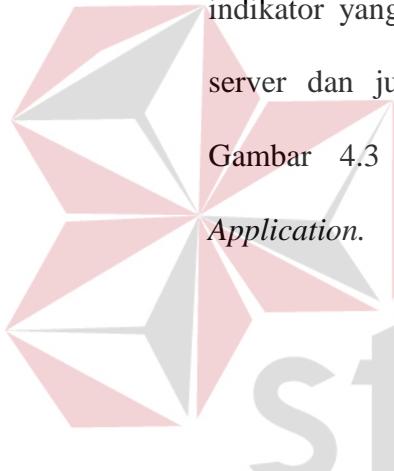


Gambar 4.2 XAMPP

Sumber <http://wiki.bitnami.com>

3. Cara mengaktifkan XAMPP adalah dengan menekan tombol start yang terdapat pada *XAMPP Control Panel Application*, yaitu sebuah indikator yang digunakan untuk memulai atau menghentikan semua server dan juga untuk melakukan *install* atau *uninstall* layanan.

Gambar 4.3 merupakan gambar dari *XAMPP Control Panel Application*.



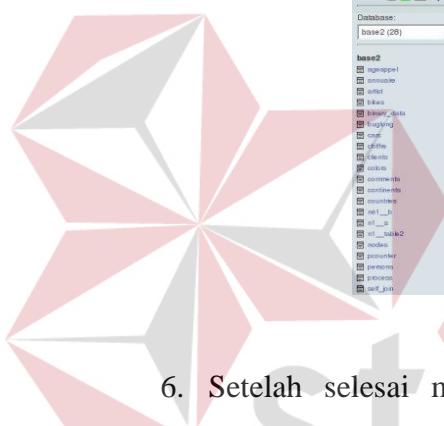
Gambar 4.3 XAMPP Control Panel Application

4. Setelah aktif maka akan menampilkan phpmyadmin. Gambar 4.4 merupakan gambar dari phpmyadmin.



Gambar 4.4 phpmyadmin

5. Selanjutnya, buat *database* dengan bantuan Phpmyadmin. Gambar 4.5 merupakan contoh *database*.



Structure													
Field	Type	Attributes	Null	Default	Extra	Action							
<input type="checkbox"/> id	tinyint(4)		No	auto_increment									
<input type="checkbox"/> person_name	varchar(200)		No										
<input type="checkbox"/> town_code	varchar(5)		Yes	0									
<input type="checkbox"/> country_code	char(1)		Yes	NULL									
<input type="checkbox"/> car_code	char(3)		No										

Indexes: Go

Keyname	Type	Cardinality	Action	Field	Space usage:	New Statistic:
PRIMARY	PRIMARY	2		id	Data: 16,364 Bytes Index: 49,152 Bytes Total: 65,536 Bytes	Statements: Format: dynamic Value: Next Autindex: 5
town_code	INDEX	2		town_code		
country_code	INDEX	2		country_code		
payville	INDEX	2		country_code		

More than one INDEX key was created for column: country_code

Create an index on 1 columns Go

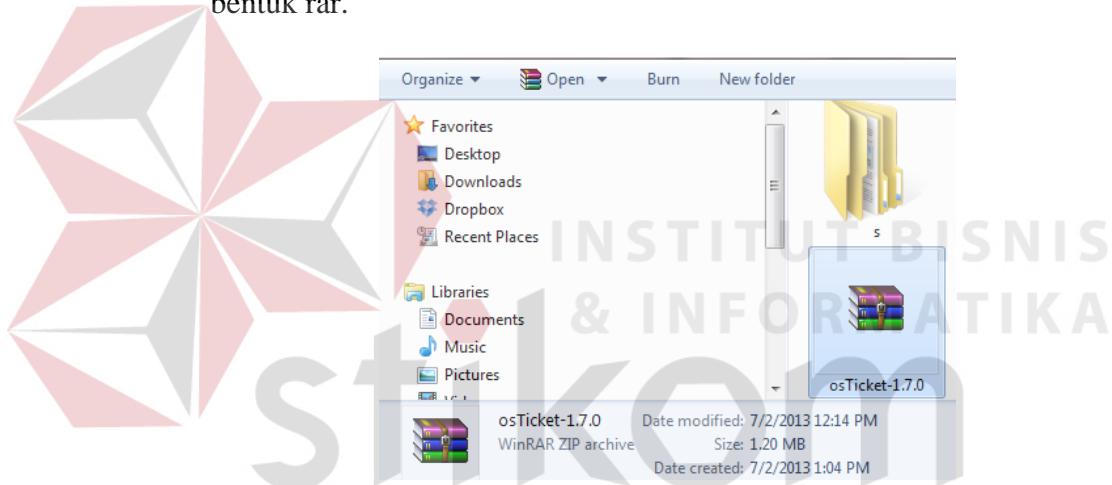
Gambar 4.5 Contoh *database*

6. Setelah selesai membuat *database*, kemudian download software osticket yang ada di alamat website : <http://www.osticket.com>, kemudian install software osticket pada PC / laptop. Namun jika menemui kendala, lebih jelasnya silahkan mengunjungi alamat website : <http://www.osticket.com>. Gambar 4.6 merupakan tampilan awal alamat website.



Gambar 4.6 tampilan awal alamat website

7. Setelah berhasil di download maka akan didapatkan *software* osticket dalam bentuk rar. Gambar 4.7 merupakan *software* osticket dalam bentuk rar.



Gambar 4.7 software osticket dalam bentuk rar.

8. Kemudian, tahapan yang dilakukan adalah mengekstrak *software* osticket.rar, supaya mudah dalam proses penginstalan. Gambar 4.8 merupakan hasil ekstrak *software* osticket.rar.

README	4/2/2013 1:40 AM	Text Document	4 KB
UPGRADING	4/2/2013 1:40 AM	Text Document	3 KB
WHATSNEW	4/2/2013 1:40 AM	Text Document	6 KB
scripts	4/2/2013 1:40 AM	File folder	
upload	4/2/2013 1:40 AM	File folder	
LICENSE	4/2/2013 1:40 AM	Text Document	15 KB

Gambar 4.8 hasil ekstrak *file* *software* osticket.rar

9. Lalu jadikan satu isi dari hasil ektrak tersebut ke dalam satu folder.

Gambar 4.9 merupakan hasil ekstrak yang disatukan.

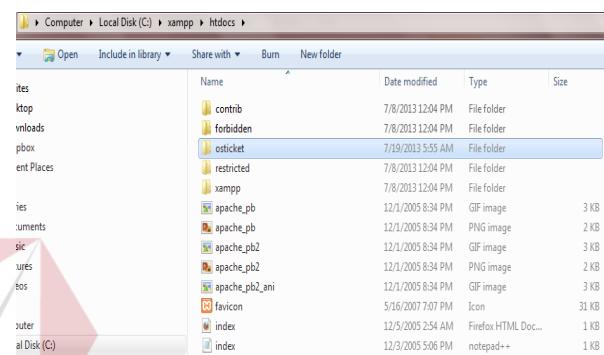


Gambar 4.9 hasil ekstrak yang disatukan

10. Pindahkan *folder osticket* (hasil ekstrak *software osticket.rar*) ke dalam

folder htdoc yang terdapat dalam xampp pada *local disk (c)*. Gambar

4.10 merupakan bukti keberadaan pada *folder htdoc*.



Gambar 4.10 bukti keberadaan pada *folder htdoc*.

Untuk memperjelas bisa dilihat :



11. Untuk tahap selanjutnya, buka Mozilla firefox. Karena *folder osticket*

sudah berada didalam *folder htdoc* di XAMPP. Jadi proses

penginstalannya lewat alamat *website* : <http://localhost/osticket/> Atau

jika ada masalah dalam penginstalan osticket. Lebih jelasnya silahkan

mengunjungi alamat *website* : <http://www.osticket.com>. Gambar 4.11

merupakan tampilan Mozilla firefox.



Gambar 4.11 tampilan Mozilla fireox

12. Setelah berhasil terinstal, maka Osticket *Staff Control Panel* siap untuk digunakan. Gambar 4.12 merupakan tampilan osticket yang siap digunakan.



Gambar 4.12 tampilan osticket yang siap digunakan
Kemudian admin bisa langsung *log in* ke Osticket Support Ticket System dengan memasukkan *username* dan *password* yang telah dibuat sebelumnya pada phpmyadmin

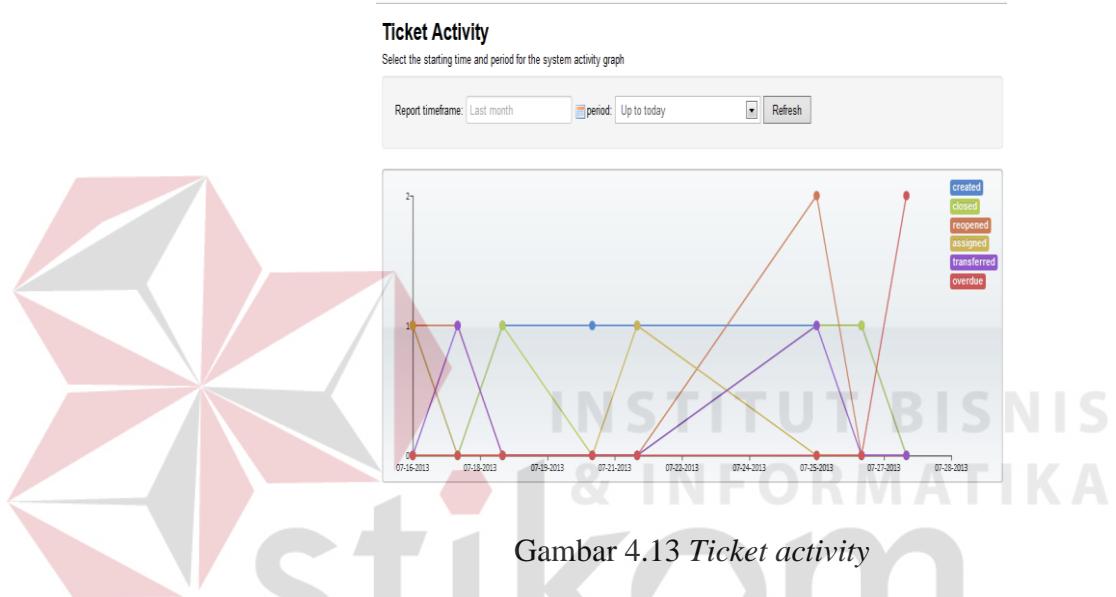
4.2 FAQ (*Frequently Asked Questions*)

FAQ (*osticket Frequently Asked Questions*) berfungsi sebagai perantara tanya jawab kepada pelanggan. FAQ adalah fitur yang sudah ada dalam di dalam osticket sehingga untuk menggunakannya, perlu dilakukan pengisian data-data pada fitur *Dashboard*, *Ticket*, *Knowledgebase* dan osFAQ. Dimana :

- a. *Dashboard* adalah fitur yang berfungsi untuk menampilkan digital

dashboard yaitu sebuah tampilan panel yang dibuat oleh sebuah *software* komputer dengan tujuan menampilkan informasi yang mudah dibaca. Adapun fitur – fitur yang terdapat pada menu tickets yaitu :

- *Dashboard*-Menampilkan *Ticket activity* atau sebuah grafik tentang isi dari osticket *staff control panel*. Gambar 4.13 merupakan tampilan *ticket activity*.



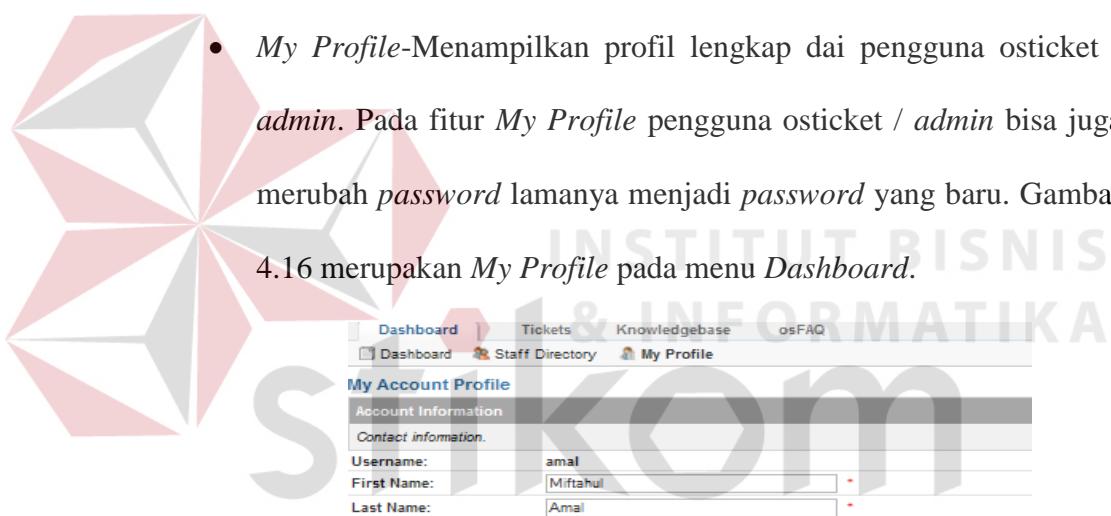
Gambar 4.13 *Ticket activity*
dan menampilkan juga *statistic* yang terjadi didalam osticket *staff control panel*. Gambar 4.14 merupakan *Statistics*.



Gambar 4.14 *Statistics*

- *Staff Directory*-Menampilkan siapa saja yang menjadi *admin* /

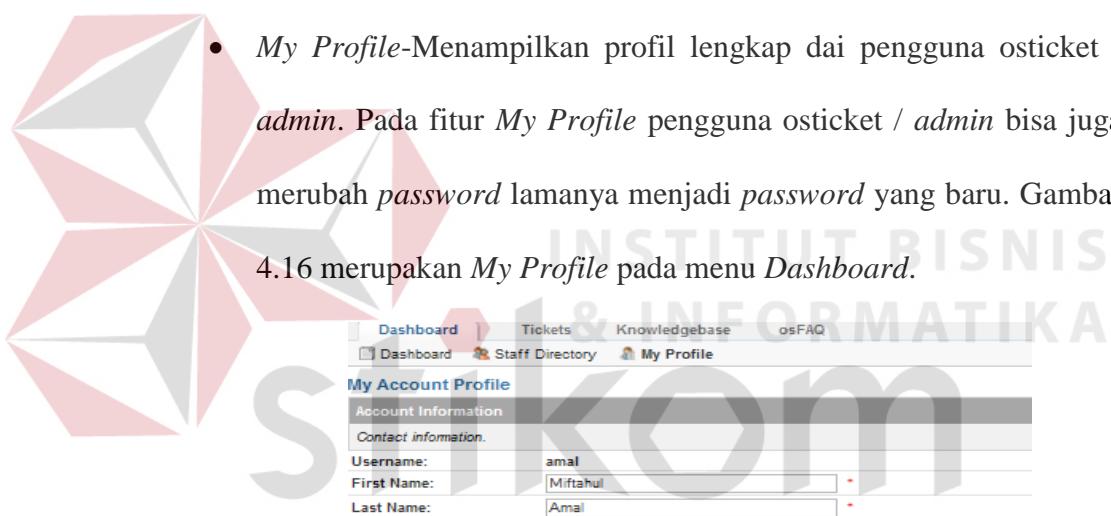
Staff Members pada osticket. Gambar 4.15 merupakan *Staff Directory* pada menu *Dashboard*.



Staff Members							
	- All Departments -	Filter					
Showing 1 - 3 of 3							
Name	Department	Email Address	Phone Number	Phone Ext	Mobile Number		
Miftahul Amal	Support	amal@ji-i.net	085648605619		085648605619		
Nuansa Jala Persada	Support	nuansa.info@gmail.com					
suma sumarsono	Support	sumarsono@ivanjaya.com	08155008283				
Page: [1]							

Gambar 4.15 *Staff Directory* pada menu *Dashboard*

- *My Profile*-Menampilkan profil lengkap dai pengguna osticket / *admin*. Pada fitur *My Profile* pengguna osticket / *admin* bisa juga merubah *password* lamanya menjadi *password* yang baru. Gambar 4.16 merupakan *My Profile* pada menu *Dashboard*.



My Account Profile

Contact information.

Username:	amal
First Name:	Miftahul
Last Name:	Amal
Email Address:	amal@ji-i.net
Phone Number:	085648605619
Mobile Number:	085648605619

Preferences: Profile preferences and settings.

Time Zone:	GMT 7.0 - Bangkok, Hanoi, Jakarta
Daylight Saving:	<input type="checkbox"/> Observe daylight saving (Current Time: 07/29/2013 10:30 am)
Maximum Page size:	show 25 records per page.
Auto Refresh Rate:	- disable - (Tickets page refresh rate in minutes.)
Default Signature:	- None - (You can change selection on ticket page)
Default Paper Size:	Letter (Paper size used when printing tickets to PDF)
Show Assigned Tickets:	<input type="checkbox"/> Show assigned tickets on open queue.

Password: To reset your password, provide your current password and a new password below.

Current Password:	<input type="text"/>
New Password:	<input type="text"/>
Confirm New Password:	<input type="text"/>

Signature: Optional signature used on outgoing emails.

Signature is made available as a choice, on ticket reply.

Gambar 4.16 *My Profile* pada menu *Dashboard*

b. *Ticket* adalah fitur yang melakukan proses dimana admin akan memulai proses pelayanan terhadap pelanggan dengan menggunakan software osticket. Adapun fitur-fitur yang terdapat pada menu *tickets* yaitu :

- *Open*-adalah sebuah fitur yang berfungsi untuk menempatkan *ticket* yang pertama kali dibuat seluruh *admin* lewat *new ticket*.

Gambar 4.17 merupakan *Fitur Open* pada menu *Ticket*.

Ticket	Date	Subject	From	Priority	Assigned To
192272	07/22/2013	aku (8)	rachmat priambodo	Emergency	Nuansa Jala Persada
377627	07/29/2013	Toyota Supra (5)	rachmat priambodo	Normal	Miftahul Amal
993142	07/29/2013	Toyota Supra (8)	rachmat priambodo	Normal	Miftahul Amal
196610	07/03/2013	osTicket Installed!	osTicket Support	Normal	
666256	07/21/2013	tugas osticket (4)	rachmat priambodo	Low	Nuansa Jala Persada

Gambar 4.17 *Fitur Open* pada menu *Ticket*

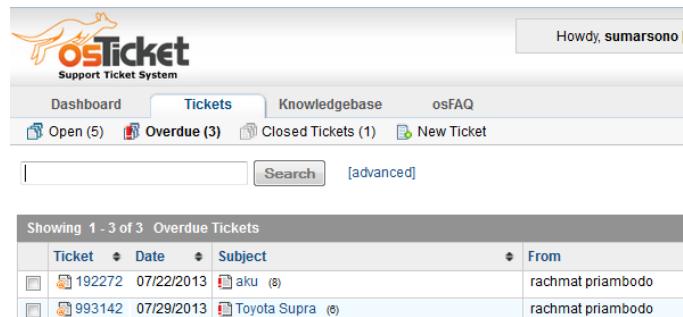
- *My ticket*-adalah sebuah fitur yang berfungsi untuk menempatkan *ticket* kepunyaan dari *admin*. Gambar 4.18 merupakan Fitur *My Ticket*.

Ticket	Date	Subject	From
192272	07/22/2013	aku (8)	rachmat priambodo
377627	07/29/2013	Toyota Supra (5)	rachmat priambodo

Gambar 4.18 Fitur *My Ticket*

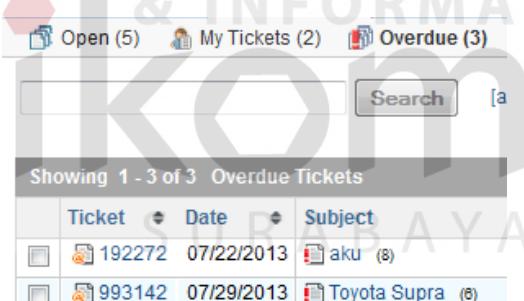
Maksudnya fitur *my ticket* akan muncul ketika *admin* tersebut

mengirimkan *ticket* ke dirinya sendiri atau dikirimi *ticket* oleh *admin* lain. Namun ketika *admin* belum melakukan kegiatan apapun maka fitur *my ticket* tidak akan muncul. Gambar 4.19 merupakan Osticket yang belum digunakan.



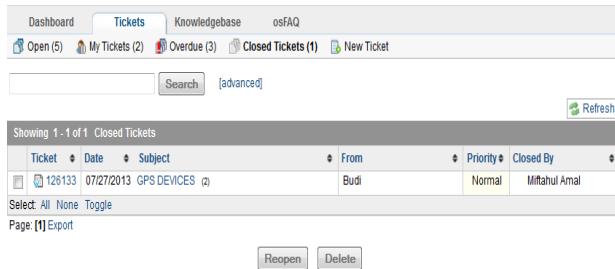
Gambar 4.19 Osticket yang belum digunakan

- *Overdue*-adalah sebuah fitur yang berfungsi untuk menempatkan *ticket* yang *failed* atau rusak. Gambar 4.20 merupakan Fitur *overdue* pada menu *Ticket*.



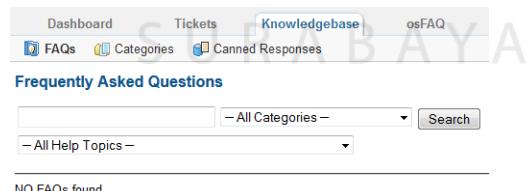
Gambar 4.20 Fitur *overdue* pada menu *Ticket*

- *Closed Ticket*-adalah sebuah fitur yang berfungsi untuk menempatkan *ticket* yang berhasil terkirim baik ke *admin* itu sendiri atau berhasil terkirim ke *customer*. Gambar 4.21 merupakan *Closed Ticket*.



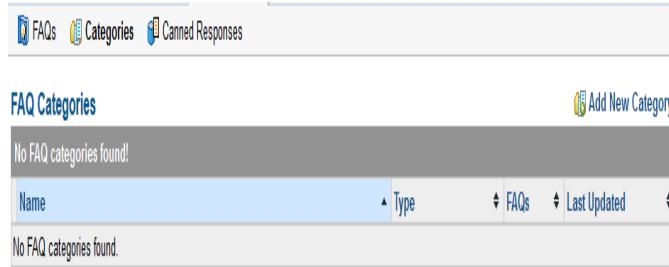
Gambar 4.21 *Closed Ticket*

- New Ticket-adalah sebuah fitur yang berfungsi untuk melayani customer dengan OSTICKET.
- *Knowledgebase* adalah suatu sistem yang menggunakan pengetahuan yang dikodekan ke dalam bahasa mesin sehingga dapat menyimpulkan dan melakukan sebuah tugas. Adapun fiturnya yaitu :
- FAQs (*Frequently Asked Questions*) digunakan untuk mencari FAQ yang terdapat di dalam *knowledgebase*. Gambar 4.22 merupakan *Frequently Asked Questions*.



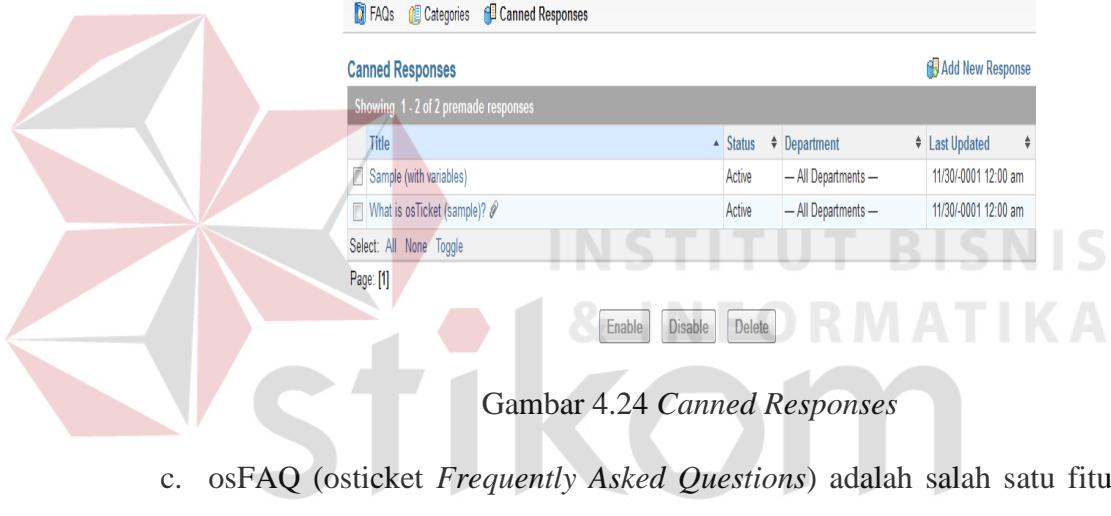
Gambar 4.22 *Frequently Asked Questions*

- FAQ *Categories* digunakan untuk membuat *Category* yang ada didalam *knowledgebase*. Gambar 4.23 merupakan *Frequently Asked Questions*.



Gambar 4.23 FAQ Categories

- *Canned Responses* digunakan untuk memberikan respon atau tanggapan didalam *knowledgebase*. Gambar 4.24 merupakan *Canned Responses*.



Canned Responses			
Showing 1 - 2 of 2 premade responses			
Title	Status	Department	Last Updated
Sample (with variables)	Active	All Departments	11/30/0001 12:00 am
What is osTicket (sample)?	Active	All Departments	11/30/0001 12:00 am

Select: All None Toggle
Page: [1] Enable Disable Delete

Gambar 4.24 Canned Responses

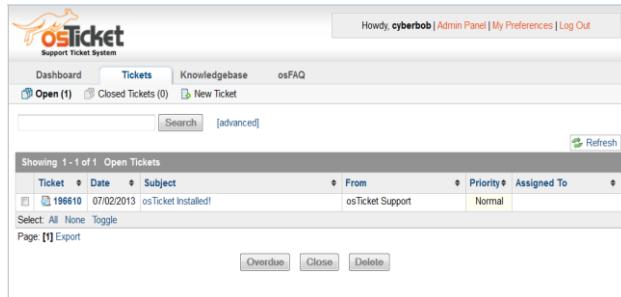
- c. osFAQ (osticket *Frequently Asked Questions*) adalah salah satu fitur yang ada didalam osticket yang berfungsi sebagai perantara tanya jawab yang dilakukan oleh admin sebuah perusahaan dengan pelanggannya.

4.3 Contoh Penggunaan New ticket pada Menu Tickets

Berikut tahap – tahap yang dilakukan untuk membuat new ticket :

1. Pertama buka dahulu Osticket *Staff Control*, lalu dapat langsung memilih menu *Ticket* yang ada didalam Osticket *Staff Control Panel*.

Setelah itu pilih menu “*New Ticket*” yang berfungsi untuk melayani *customer* lewat email. Gambar 4.25 merupakan tampilan *New Ticket*.



Gambar 4.25 tampilan *New Ticket*.

Setelah memilih menu *New Ticket* maka dapat langsung mengisi *form* yang ada di *new ticket*. Gambar 4.26 merupakan tampilan *form* di dalam *New Ticket*.

Gambar 4.26 tampilan *form* di dalam *New Ticket*

Disini yang akan di isikan :

- ***USER INFORMATION*** (informasi bagi pengguna/admin)

Email Address-untuk menempatkan email pengguna osticket / admin;
Sent to alert user-untuk memberikan cek / centang jika ingin mengirimkan tanda kepada pengguna osticket / admin; *Full Name*-untuk menempatkan nama lengkap pengguna osticket / admin; *Phone Number*-untuk menempatkan nomor telepon pengguna osticket / admin; *Ext*-untuk menempatkan kode daerah pada nomor telepon. Misalnya (031) dan lain sebagainya.

- **TICKET INFORMATION & OPTIONS** (untuk informasi dan pilihan tiket)

Ticket Source-untuk menempatkan sumber dari tiket yang ditulis oleh pengguna osticket / *admin*. Ada beberapa pilihan untuk mengisi yaitu *Phone*, *Email*, dan *Other*; *Department*-untuk menempatkan jabatan yang akan dipilih oleh pengguna osticket / *admin*. Ada beberapa pilihan untuk mengisi yaitu *Support* atau *Billing*. Dapat di tambahkan / di edit pilihan yang ada dengan masuk ke dalam osticket *admin control panel* (<http://123.108.10.53/support/scp/>); *Help Topic*-untuk menempatkan topik bantuan yang akan dipilih oleh pengguna osticket / *admin*. Ada beberapa pilihan untuk mengisi yaitu *Billing* atau *Support*. Dapat di tambahkan / di edit pilihan yang ada dengan masuk ke dalam osticket *admin control panel* (<http://123.108.10.53/support/scp/>); *Priority*-untuk menempatkan yang didahulukan yang mana menurut *admin*. Ada beberapa pilihan untuk mengisi yaitu *Low*, *Normal*, *High*, dan *Emergency*; *SLA Plan-Service Level Agreement Plan* adalah rencana pelayanan. Ada beberapa pilihan untuk mengisi yaitu *Default SLA* (48 hrs – *Active*). Kita bisa menambahi / mengedit pilihan yang ada dengan memasuki osticket *admin control panel* (<http://123.108.10.53/support/scp/>); *Due Date*-untuk menempatkan tanggal, bulan, tahun, serta tanggal sesuai dengan keinginan pengguna osticket / *admin*; *Assign To*-untuk menempatkan nama dari *admin* lain / tim *admin* yang akan dikirim pesan / *ticket*. *Admin* dan tim *admin*

dapat ditambah dengan memasuki osticket *admin control panel* (<http://123.108.10.53/support/scp/>)

- **ISSUE** (Pengguna osticket / *admin* dapat melihat ringkasan masalah dan tanggapan).

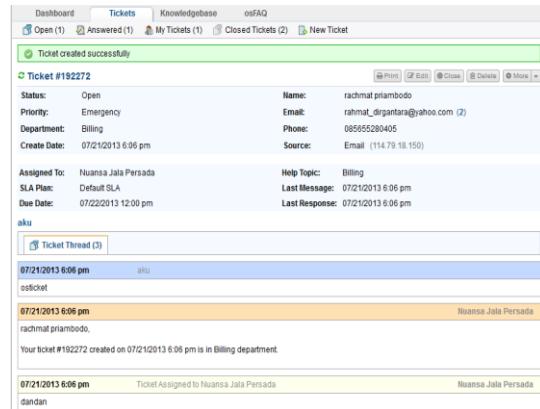
Subject-untuk menempatkan Judul dari tiket / pesan yang akan dikirim oleh pengguna osticket / *admin*; *Issue*-untuk menempatkan isi dari tiket / pesan yang akan disampaikan oleh pengguna osticket / *admin*.

- **RESPONSE** (Respon tentang masalah di atas)

Canned Response-untuk menambahkan respon yang direkam / respon yang akan disampaikan oleh pengguna osticket / *admin* dan sudah ada pilihannya yaitu “*sample (with variables)*” dan “*what is osticket (sample)?*”; *Append*-pengguna osticket / *admin* bisa memberikan tanda cek / centang jika ingin menambahkan sesuatu ke dalam *canned response*; *Attachments*-pengguna osticket / *admin* bisa menambahkan lampiran; *Ticket Status*- bisa memberikan tanda cek / centang “*close or response (only applicable if response is entered)*” jika menginginkan respon dimasukkan.

- **INTERNAL NOTE** (Pengguna osticket / *admin* dapat menambahkan pesan pribadi).

Pilih, open untuk membuka menu post replynya (surat balasan). Isi responnya (tanggapannya) lalu pilih *post reply*, maka pesan yang dikirimkan akan tersampaikan dengan baik. Gambar 4.27 merupakan tampilan pertama pengirim *ticket* yang sukses.



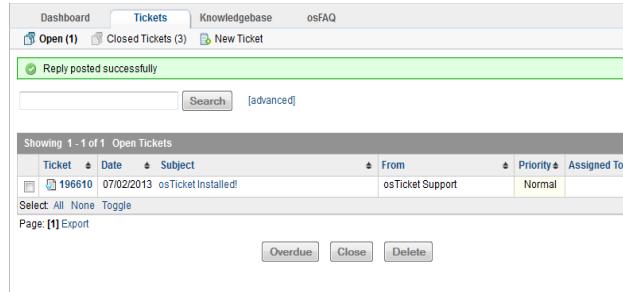
Gambar 4.27 tampilan pertama pengiriman *ticket* yang sukses.

Tampilan pengiriman email melalui osticket bagian pertama (bagian atas). Gambar 4.28 merupakan tampilan kedua pengirim *ticket* yang sukses.



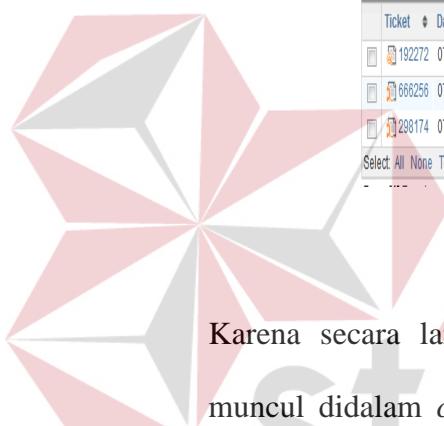
Gambar 4.28 tampilan kedua pengirim *ticket* yang sukses

Tampilan pengiriman email melalui osticket bagian kedua (bagian bawah). Setelah itu dapat pula memilih menu *Post Reply*. Gambar 4.29 merupakan tampilan kedua pengirim *ticket* yang sukses.



Gambar 4.29 tampilan kedua pengirim *ticket* yang sukses.

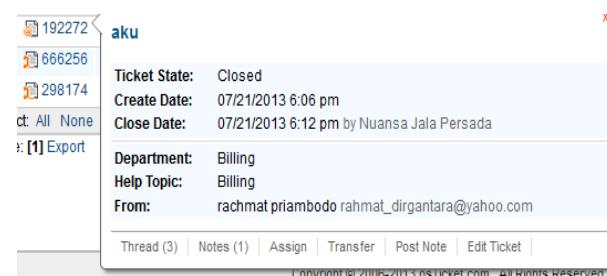
Maka dapat di lihat pesan yang ada di *closed ticket*. Gambar 4.30 merupakan *closed ticket*.



Showing 1-3 of 3 Closed Tickets					
Ticket	Date	Subject	From	Priority	Closed By
192272	07/21/2013	aku (4)	rachmat priambodo	Emergency	Nuansa Jala Persada
666256	07/20/2013	tugas osticket (2)	rachmat priambodo	Low	Nuansa Jala Persada
298174	07/18/2013	tugas osticket (2)	rachmat priambodo	Low	Nuansa Jala Persada

Gambar 4.30 *Closed Ticket*

Karena secara langsung tiket (pesan) yang berhasil terkirim bisa muncul didalam *closed ticket*. Gambar 4.31 merupakan Bukti *ticket* sudah masuk di dalam *closed ticket*.



Gambar 4.31 bukti *ticket* sudah masuk di dalam *closed ticket*

4.4 Penggunaan *New Category* di fitur osFAQ pada Osticket

Berikut adalah tahapan penggunaan *New Category* di fitur osFAQ pada Osticket :

1. Buka terlebih dahulu Osticket Staff Control Panel, sehingga dapat memilih menu osFAQ yang ada didalam Osticket Staff Control Panel.

Gambar 4.32 merupakan FAQ Home.

	Status	Feature	Views	Action
1. apa fungsi dan fitur dari GPS Tracker GT 02A?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0	Edit Move Delete
2. apa itu GPS Vehicle Tracker GT 02A ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1	Edit Move Delete
3. apa saja indikator-indikator pada unit GPS Tracker GT 02A?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1	Edit Move Delete
4. apa saja yang perlu disiapkan sebelum pemasangan GPS Vehicle Tracker GT 02A ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	Edit Move Delete
5. Apa Spesifikasi GPS Tracker GT 02A?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	Edit Move Delete
6. apa yang anda lakukan dengan kartu simcard anda ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	Edit Move Delete
7. bagaimana cara?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	Edit Move Delete
8. bagaimana petunjuk pemasangan GPS Vehicle Tracker GT 02A ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	Edit Move Delete

Gambar 4.32 FAQ Home

2. Kemudian pilih menu “New Category” yang ada didalam FAQ Home.

Gambar 4.33 merupakan New Category.

New Category in [[FAQ Home](#)]

Parent Category: [FAQ Home](#)

Category Name:

Status: Active Inactive

Feature: Active Inactive

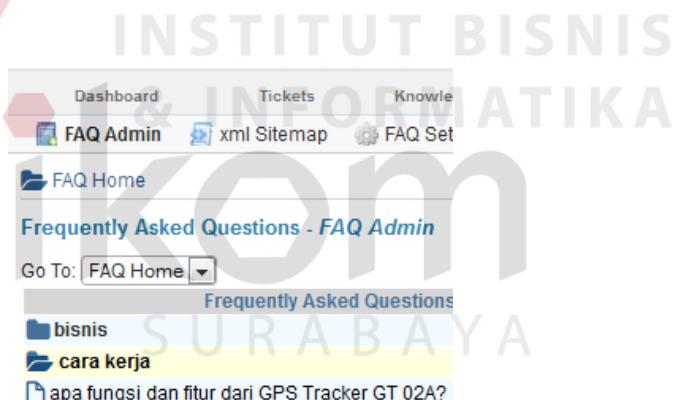
Gambar 4.33 New Category

Setelah itu dapat diisikan :

- *Parent Category*-untuk di isi sesuai dengan keinginan, dengan catatan sudah membuat *category* yang lain. Kalau belum maka pilihannya hanya menempatkan *new category* pada *FAQ Home*.
- *Category Name*-untuk di isi sesuai dengan keinginan *admin*.

- *Status*-ada dua pilihan yaitu jika diisi *Active* (aktif) maka FAQ akan tampil di *Support Center* (<http://123.108.10.53/support/>) ; tetapi jika diisi *Inactive* (nonaktif) maka FAQ tidak akan tampil di *Support Center* (<http://123.108.10.53/support/>).
- *Feature*-ada dua pilihan yaitu jika di isi *Active* (Aktif) maka FAQ akan tampil di *Support Center* (<http://123.108.10.53/support/>) ; tetapi jika di isi *Inactive* (Nonaktif) maka kondisinya sama saja yaitu FAQ tetap tampil di *Support Center* (<http://123.108.10.53/support/>). Lalu *Save*.

3. Setelah klik *save* maka *new category* akan muncul seperti gambar di bawah ini. Gambar 4.34 merupakan *New Category* yang berhasil dibuat.



Gambar 4.34 *New Category* yang berhasil dibuat

4.5 Penggunaan New Faq di fitur osFAQ pada Osticket.

Berikut adalah penggunaan New faq pada menu di fitur osFAQ pada Osticket :

1. Buka terlebih dahulu Osticket *Staff Control Panel*, lalu dapat di pilih menu osFAQ yang ada didalam Osticket *Staff Control Panel*. Gambar 4.35 merupakan FAQ Home.

	Status	Feature	Views	Action
1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0	Edit Move Delete
2	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1	Edit Move Delete
3	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1	Edit Move Delete
4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0	Edit Move Delete
5	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0	Edit Move Delete
6	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0	Edit Move Delete
7	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0	Edit Move Delete
8	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0	Edit Move Delete
9	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0	Edit Move Delete

FAQ Categories: 1 of 1
FAQs 8 of 8
1 to 9 of 9 items displayed

Gambar 4.35 FAQ Home.

2. Kemudian pilih menu “New Faq” yang ada di dalam FAQ Home.

Gambar 4.36 merupakan new FAQ bagian 1.

FAQ Details

Status: Active Inactive

Feature: Active Inactive

FAQ Categories: [FAQ Home](#)

Question:

Answer:

Format: [Source](#) [Text](#) [Image](#) [Table](#) [Link](#) [File](#) [Code](#) [Search](#) [Help](#)

Gambar 4.36 new FAQ bagian 1

Yang terdapat pada FAQ Details dan yang harus dilengkapi antara

lain:

- Status-ada dua pilihan yaitu *Active* atau *Inactive* yang berfungsi untuk mengaktifkan atau menonaktifkan status dari FAQ itu sendiri.

- *Feature*-ada dua pilihan yaitu *Active* atau *Inactive* yang berfungsi untuk mengaktifkan atau menonaktifkan *feature* dari FAQ itu sendiri.
- FAQ *Categories*-untuk menempatkan FAQ tersebut mau masuk ke *category* yang mana *category* FAQ *Home* (yang sudah ada di FAQ *Admin*).
- *Question*-digunakan untuk menempatkan pertanyaan yang ada didalam FAQ.
- *Answer*-digunakan untuk menempatkan jawaban dari *Question* dan dalam ditambahi dengan fitur-fitur yang sama dengan yang ada di *Microsoft Word*. Gambar 4.37 merupakan *new FAQ* bagian 2.

The screenshot shows a user interface for editing a FAQ. At the top, there is a note: "Document files will be displayed at the bottom of the Document FAQ answer content." Below this is a file upload section with a "Browse..." button and a message "No file selected." A note indicates valid file types: "Valid file type(s): pdf, ods, odt, txt, doc, dc".

Below the file upload section is a "Link Text" input field. Further down, there is a section for "Convenience file uploader for inline images" with instructions: "1. Upload image/s using the Upload Images button. 2. Drag the thumbnail (right) into your document (above). 3. To edit the image attributes, double click the image in your document (above). 4. To view images you've already uploaded, click the browse-image-icon." It includes "Upload Images" and "Browse images" buttons, and notes valid file types: "Valid file type(s): jpg png jpeg gif".

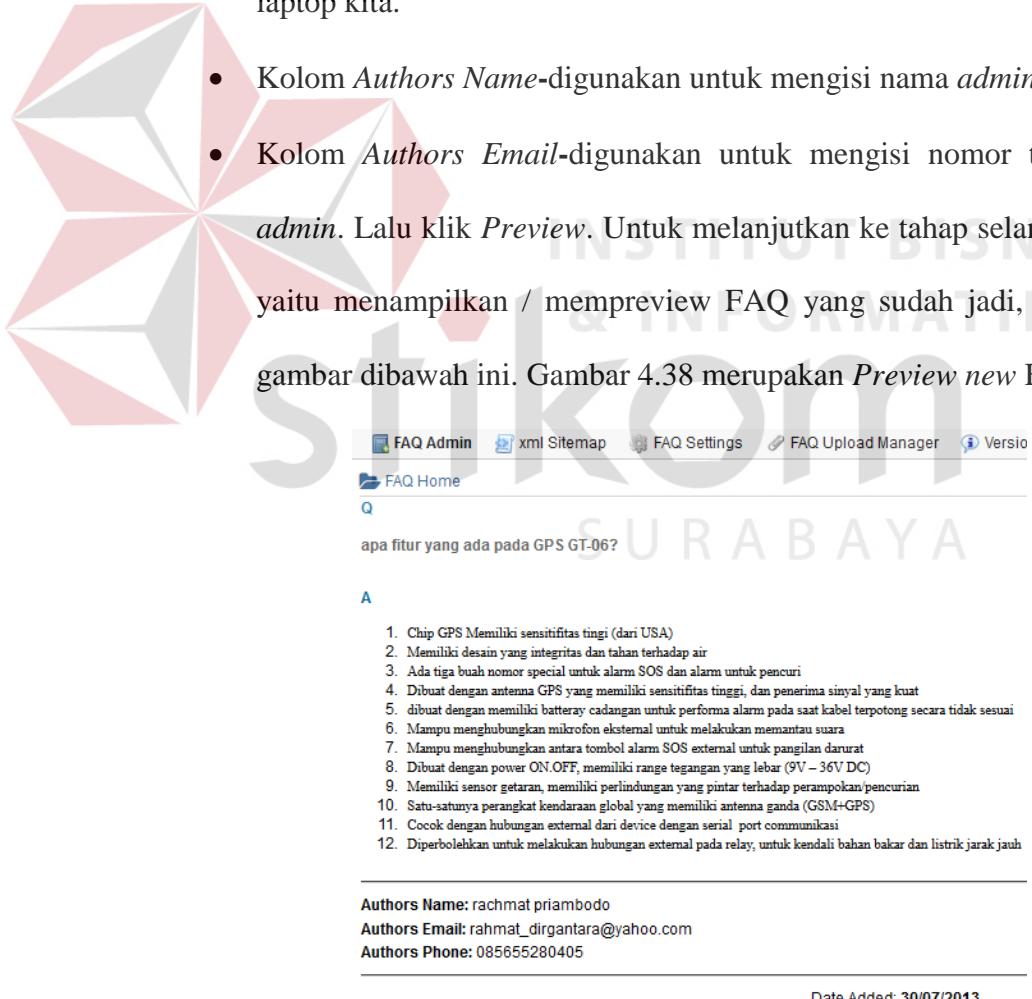
At the bottom, there is a section for "Authors Details" with three input fields: "Authors Name" (public), "Authors Email" (private), and "Authors Phone" (private).

Gambar 4.37 *new FAQ* bagian 2

Yang terdapat pada “*Edit FAQ*” (*FAQ Details*), yang harus dilengkapi dengan :

- *Browse*-digunakan untuk mencari atau memasukkan file dengan format pdf, ods, odt, txt, doc, docx, xls, xlsx, tab, csv, xml kedalam FAQ.
- *Link Text*-digunakan untuk menempatkan *link Address* seperti (<http://www.google.com>), dan lain sebagainya.
- *Upload Images*-digunakan untuk mengupload gambar lewat internet.
- *Browse Images*-digunakan untuk mencari gambar yang ada pada laptop kita.

- Kolom *Authors Name*-digunakan untuk mengisi nama *admin*.
- Kolom *Authors Email*-digunakan untuk mengisi nomor telepon *admin*. Lalu klik *Preview*. Untuk melanjutkan ke tahap selanjutnya yaitu menampilkan / mempreview FAQ yang sudah jadi, seperti gambar dibawah ini. Gambar 4.38 merupakan *Preview new FAQ*.



Gambar 4.38 *Preview new FAQ*

Kemudian klik *save* supaya FAQ tersimpan di dalam FAQ *Home*.

Gambar 4.39 merupakan FAQ yang telah tersimpan di FAQ *Home*.

The screenshot shows a web-based FAQ system. At the top, it says "FAQ Home" and "Frequently Asked Questions - FAQ Admin". Below that is a navigation bar with "Go To: FAQ Home". Underneath is a search bar with "Page 1 of 2" and a dropdown menu. A table header row is visible with "Frequently Asked Questions" and a question icon. The main content area shows a single question: "apa fitur yang ada pada GPS GT-06?".

Gambar 4.39 FAQ yang telah tersimpan di FAQ *Home*

Isi dari *Frequently Asked Question* “apa fitur yang ada pada GPS GT-06?” adalah FAQ yang sudah selesai. Jadi di dalam penggunaannya, FAQ sangat berguna dalam kebutuhan sehari-hari.

Dengan FAQ pelanggan akan merasa terpuaskan, karena semua pertanyaan dan berbagai keluhannya dapat dijawab oleh admin perusahaan. Berikut adalah tampilan FAQ ketika pelanggan bertanya tentang salah satu produk yang diperjual belikan oleh PT. JIVAN JAYA MAKMUR TELECOM. Gambar 4.40 Tampilan FAQ ketika pelanggan bertanya.

The screenshot shows a FAQ page with a navigation bar at the top including "FAQ Admin", "xml Sitemap", "FAQ Settings", "FAQ Upload Manager", and "Versio". Below is a search bar with "FAQ Home" and a magnifying glass icon. The main content area shows a question: "apa fitur yang ada pada GPS GT-06?". Below the question is a response section labeled "A" containing a numbered list of 12 points detailing GPS features. At the bottom, there is author information and a date added.

Gambar 4.40 Tampilan FAQ ketika pelanggan bertanya