

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 pengistalan 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

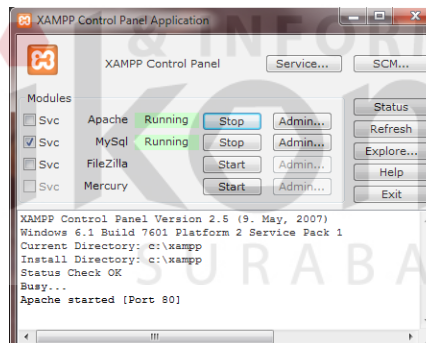
untuk menjalankan program PHP, MySQL, dan Perl dalam secara bersamaan. Gambar 4.2 merupakan logo dari XAMPP.



Gambar 4.2 XAMPP

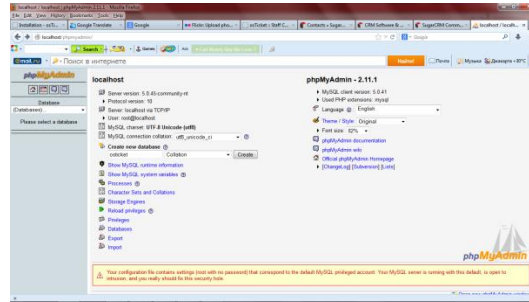
Sumber <http://wiki.bitnami.com>

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*.



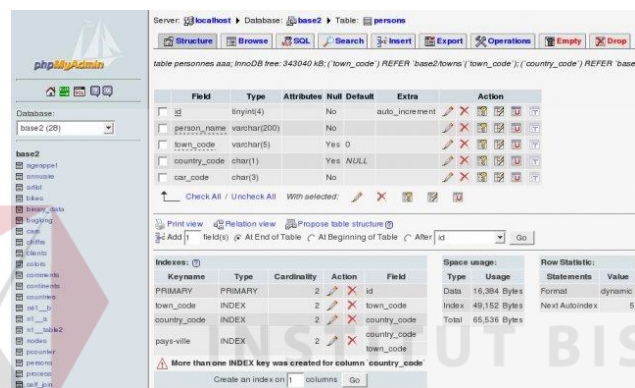
Gambar 4.3 XAMPP Control Panel Application

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*.



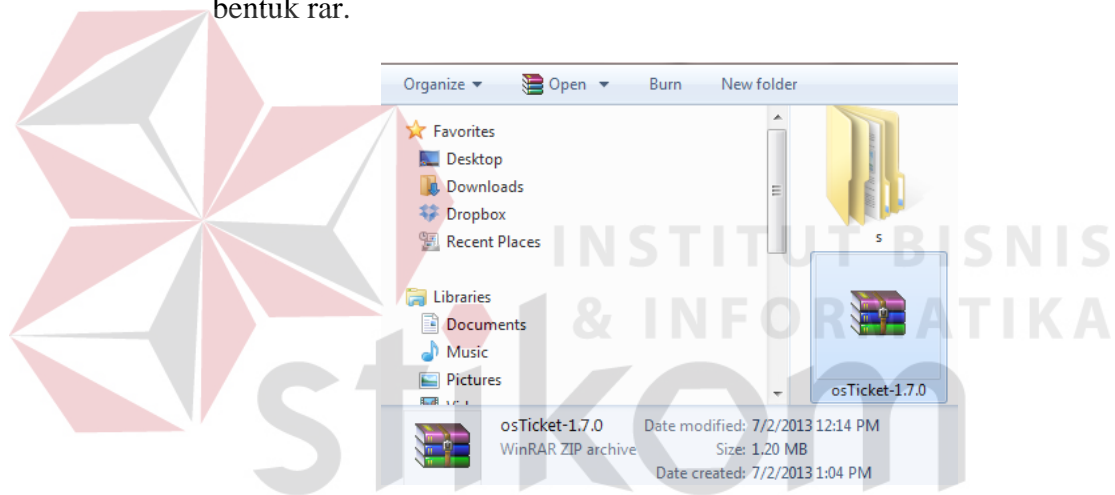
Gambar 4.5 Contoh database

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.

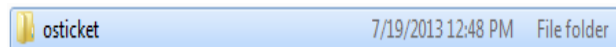
8. Kemudian, tahapan yang dilakukan adalah mengekstrak *software* osticket.rar, supaya mudah dalam proses penginstalan. Gambar 4.8 merupakan hasil ekstrak *software* osticket.rar.

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 ekstrak tersebut ke dalam satu folder.

Gambar 4.9 merupakan hasil ekstrak yang disatukan.

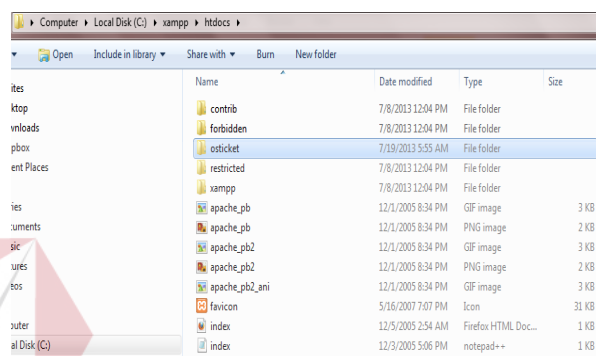


Gambar 4.9 hasil ekstrak yang disatukan

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

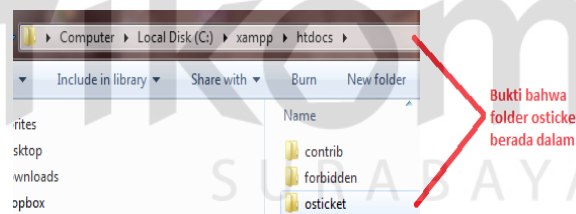
folder htdoc yang terdapat dalam xampp pada *local disk* (c). Gambar

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

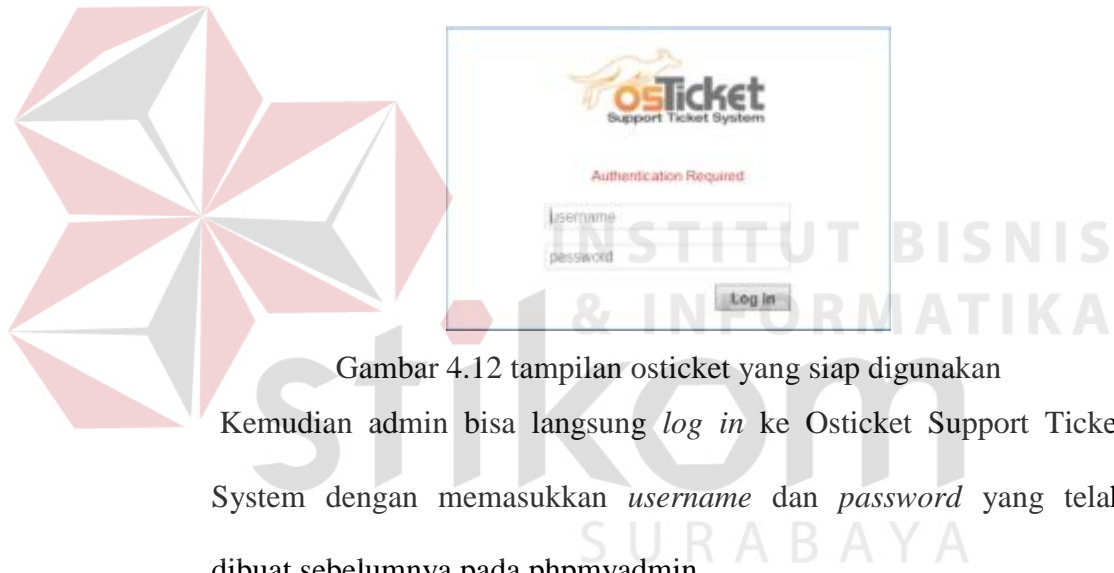
mengunjungi alamat *website* : <http://www.osticket.com>. Gambar 4.11

merupakan tampilan Mozilla firefox.



Gambar 4.11 tampilan Mozilla firefox

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

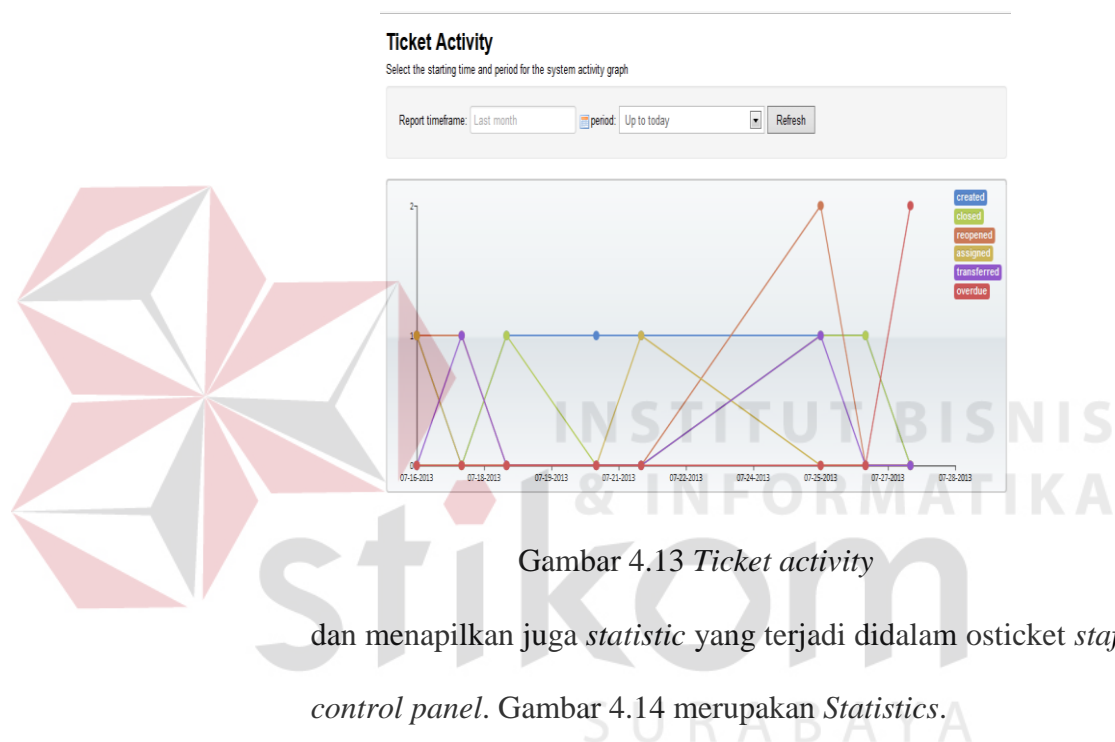
4.2 FAQ (*Frequently Asked Questions*)

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*.



Statistics
Statistics of tickets organized by department, help topic, and staff

Department Topics Staff

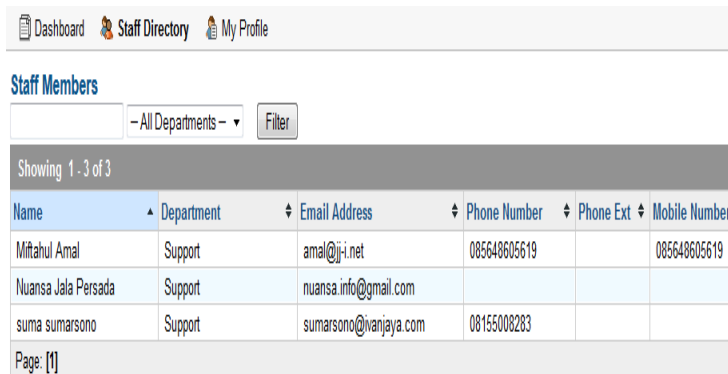
Department	Opened	Assigned	Overdue	Closed	Reopened	Service Time	Response Time
Billing	1	1	0	0	1		
Support	5	1	2	3	3	0.0	1.0

« 1 » Export

Gambar 4.14 *Statistics*

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

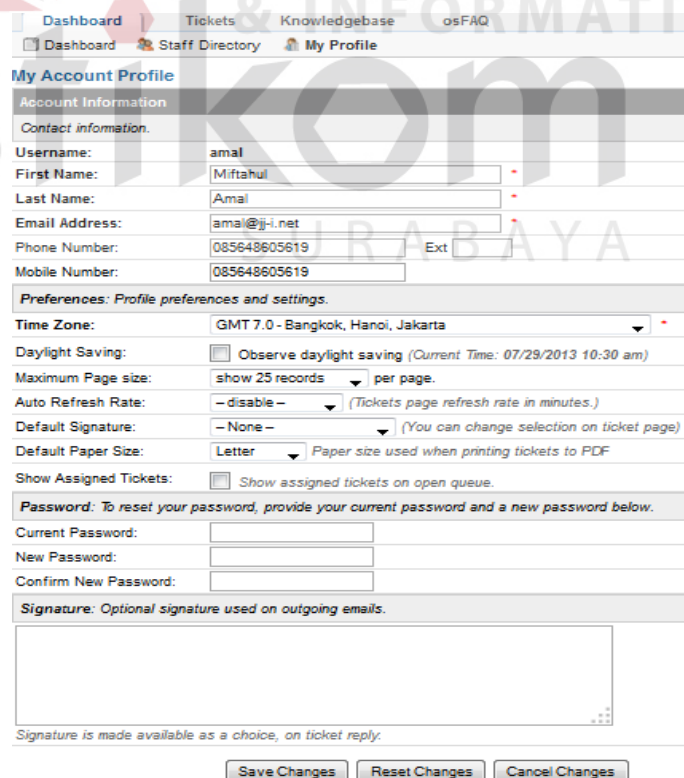
Staff Members pada osticket. Gambar 4.15 merupakan *Staff Directory* pada menu *Dashboard*.



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		

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

Account Information

Contact information.

Username: amal

First Name: Miftahul

Last Name: Amal

Email Address: amal@ji-i.net

Phone Number: 085648605619 Ext

Mobile Number: 085648605619

Preferences: Profile preferences and settings.

Time Zone: GMT 7.0 - Bangkok, Hanoi, Jakarta

Daylight Saving: ☐ 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: ☐ Show assigned tickets on open queue.

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

Current Password:

New Password:

Confirm New Password:

Signature: Optional signature used on outgoing emails.

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

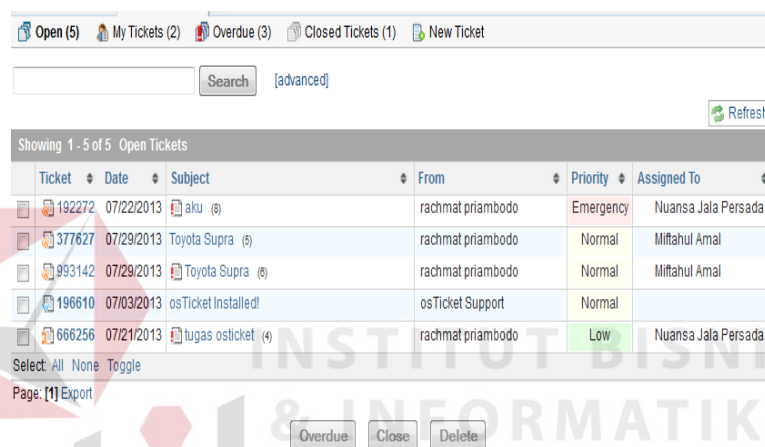
Save Changes Reset Changes Cancel Changes

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*.

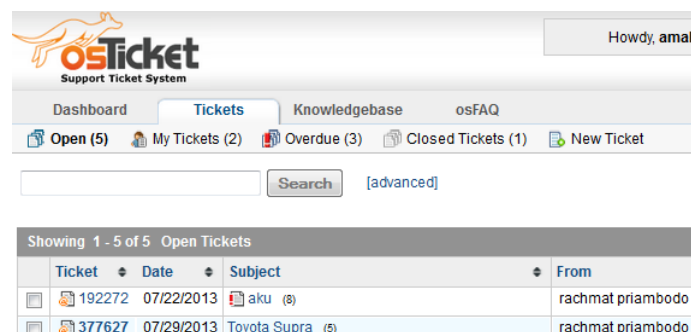
Gambar 4.17 merupakan *Fitur Open* pada *menu Ticket*.



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*.

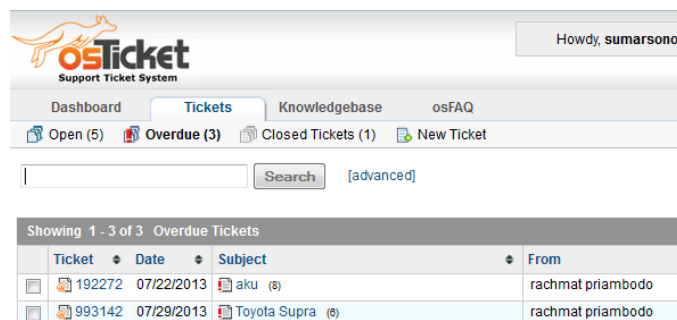


Ticket	Date	Subject	From
192272	07/22/2013	aku (8)	rachmat priambodo
377627	07/29/2013	Toyota Supra (5)	rachmat priambodo

Gambar 4.18 *Fitur My Ticket*

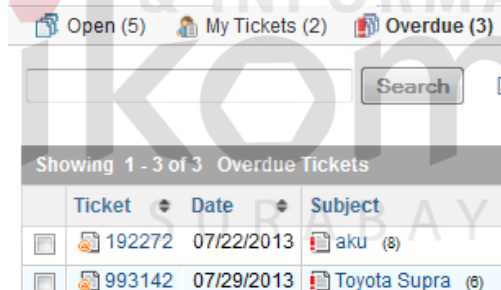
Maksudnya fitur *my ticket* akan muncul ketika *admin* tersebut

mengirimkan *ticket* ke dirinya sendiri atau dikirim *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.



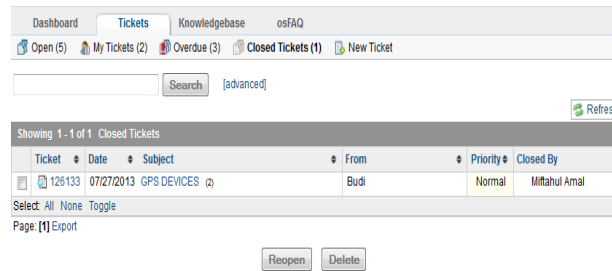
Gambar 4.19 Osticket yang belum digunakan

- *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*

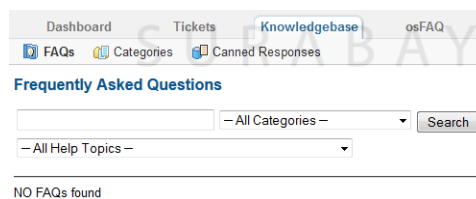
- *Closed Ticket*-adalah sebuah fitur yang berfungsi untuk menempatkan *ticket* yang berhasil terkirim baik ke *admin* itu sendiri atau berhasil terkirim ke *customer*. Gambar 4.21 merupakan *Closed Ticket*.

Gambar 4.21 *Closed Ticket*

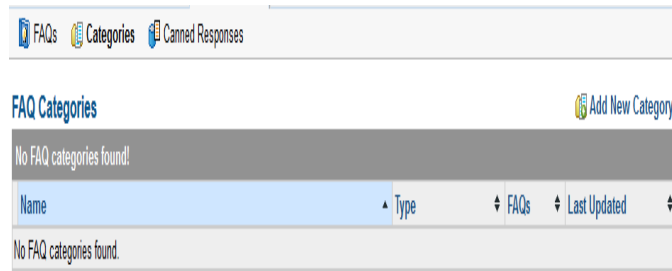
- New Ticket-adalah sebuah fitur yang berfungsi untuk melayani customer dengan OSTICKET.

- *Knowledgebase* adalah suatu sistem yang menggunakan pengetahuan yang dikodekan ke dalam bahasa mesin sehingga dapat menyimpulkan dan melakukan sebuah tugas. Adapun fitur-fiturnya yaitu :

- FAQs (*Frequently Asked Questions*) digunakan untuk mencari FAQ yang terdapat di dalam *knowledgebase*. Gambar 4.22 merupakan *Frequently Asked Questions*.

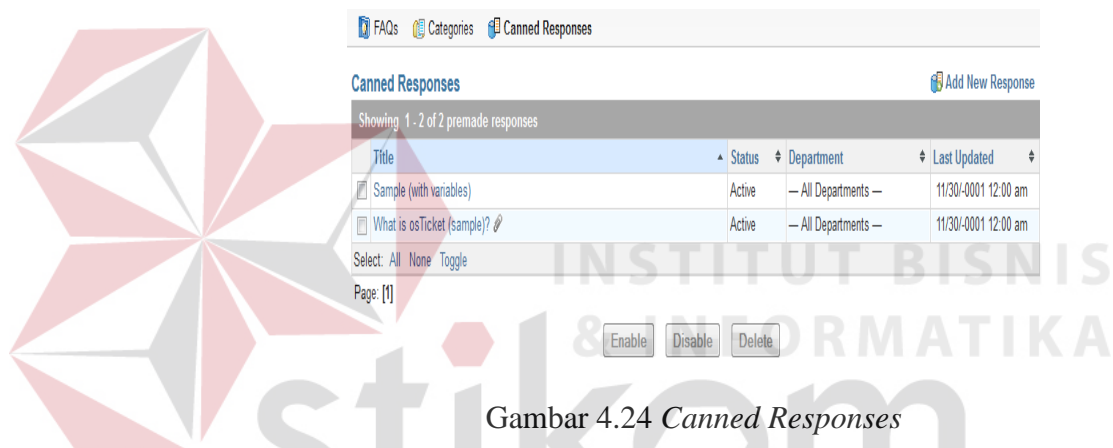
Gambar 4.22 *Frequently Asked Questions*

- 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*.



Gambar 4.24 Canned Responses

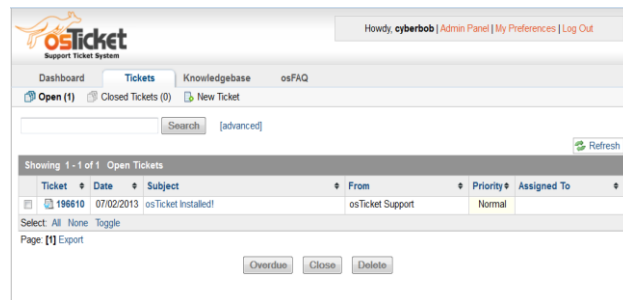
- osFAQ (osticket *Frequently Asked Questions*) adalah salah satu fitur yang ada didalam osticket yang berfungsi sebagai perantara tanya jawab yang dilakukan oleh admin sebuah perusahaan dengan pelanggannya.

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*.

 The screenshot shows the 'Open New Ticket' form. It is divided into two main sections: 'User Information' and 'Ticket Information & Options'. The 'User Information' section includes fields for 'Email Address' (with a 'Send alert to user' checkbox), 'Full Name', and 'Phone Number' (with an 'Ext' field). The 'Ticket Information & Options' section includes dropdown menus for 'Ticket Source', 'Department', 'Help Topic', 'Priority', 'SLA Plan', and 'Assign To'. There are also fields for 'Due Date' (set to 00:00) and 'Issue' (with a placeholder text: 'The user will be able to see the issue summary below and any associated responses'). A 'Subject' field is also present. The form is overlaid on a large, stylized red and white geometric logo.

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 di kirimi 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).

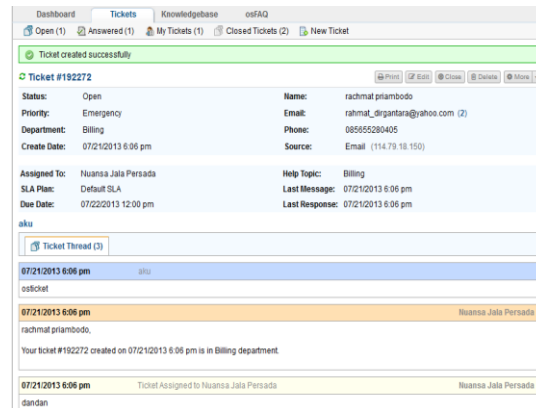
Subject-untuk menempatkan Judul dari tiket / pesan yang akan dikirim oleh pengguna osticket / *admin*; *Issue*-untuk menempatkan isi dari tiket / pesan yang akan disampaikan oleh pengguna osticket / *admin*.

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

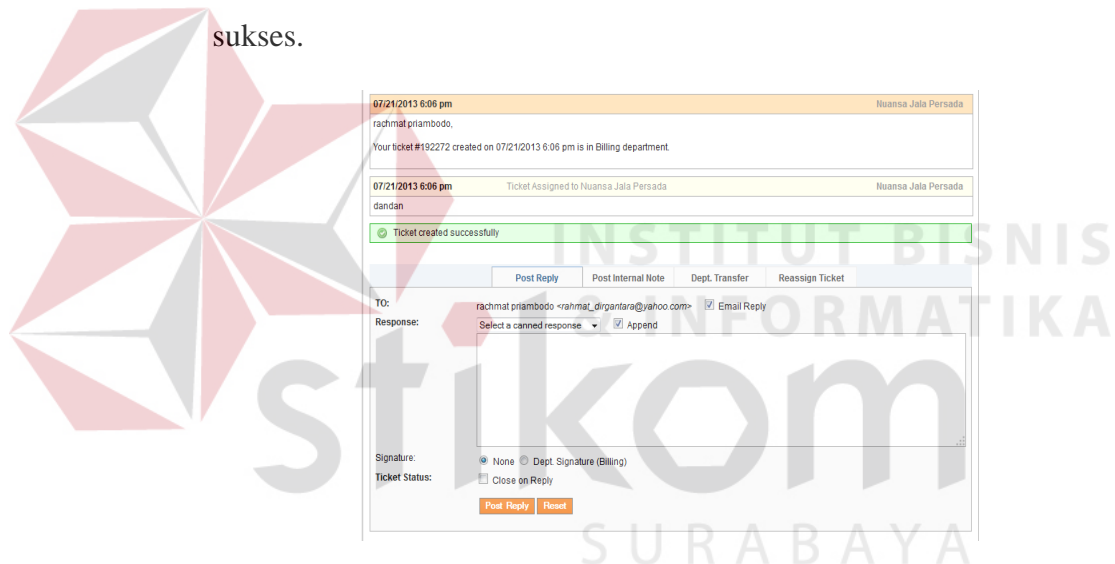
Canned Response-untuk menambahkan respon yang direkam / respon yang akan disampaikan oleh pengguna osticket / *admin* dan sudah ada pilihannya yaitu “*sample (with variables)*” dan “*what is osticket (sample)?* ”; *Append*-pengguna osticket / *admin* bisa memberikan tanda cek / centang jika ingin menambahkan 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.

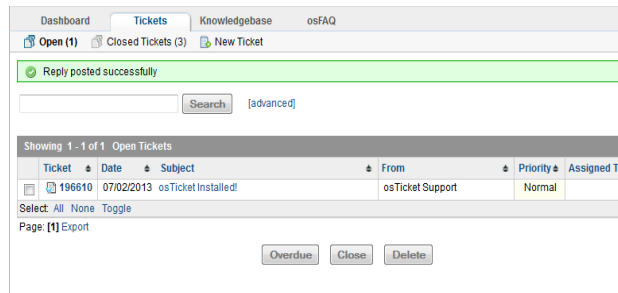


Gambar 4.27 tampilan pertama pengiriman *ticket* yang sukses. Tampilan pengiriman email melalui osticket bagian pertama (bagian atas). Gambar 4.28 merupakan tampilan kedua pengirim *ticket* yang sukses.



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.



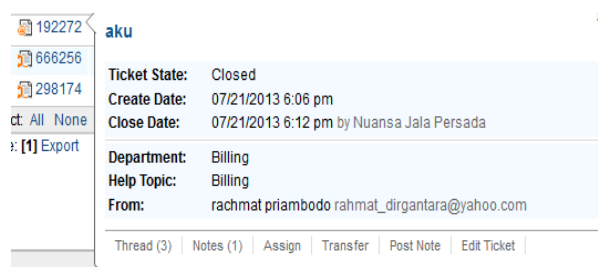
Gambar 4.29 tampilan kedua pengirim *ticket* yang sukses.

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

Ticket	Date	Subject	From	Priority	Closed By
192272	07/21/2013	aku (4)	rachmat priambodo	Emergency	Nuansa Jala Persada
666256	07/20/2013	lugas osticket (2)	rachmat priambodo	Low	Nuansa Jala Persada
298174	07/18/2013	lugas 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*.



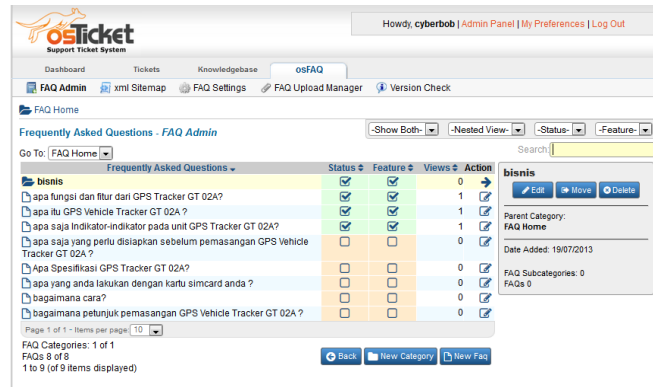
Gambar 4.31 bukti *ticket* sudah masuk di dalam *closed ticket*

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*.

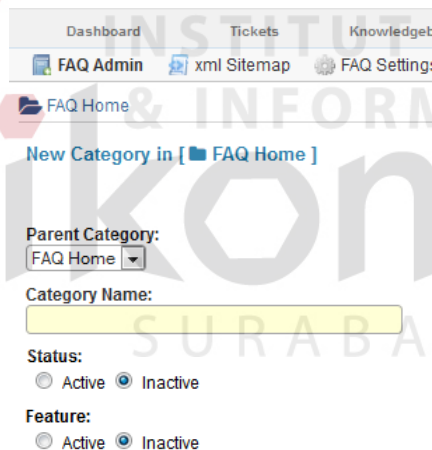
Gambar 4.32 merupakan *FAQ Home*.



Gambar 4.32 *FAQ Home*

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

Gambar 4.33 merupakan *New Category*.



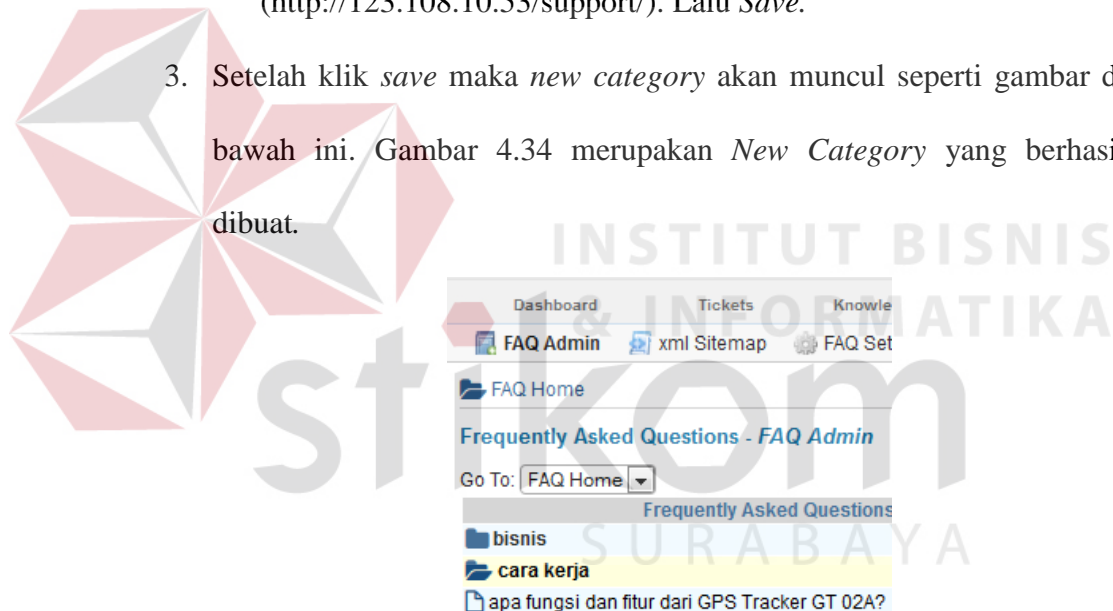
Gambar 4.33 *New Category*

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.

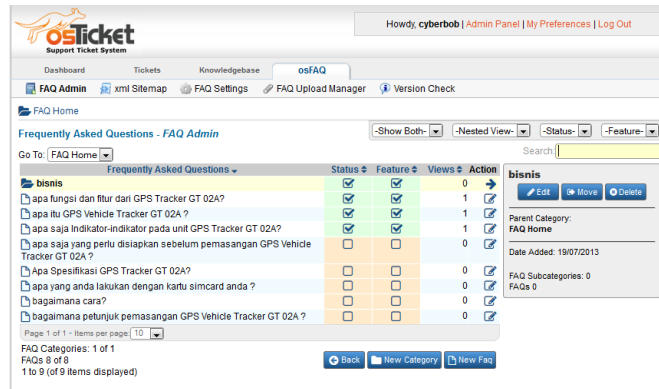


Gambar 4.34 *New Category* yang berhasil dibuat

4.5 Penggunaan New Faq di fitur osFAQ pada Osticket.

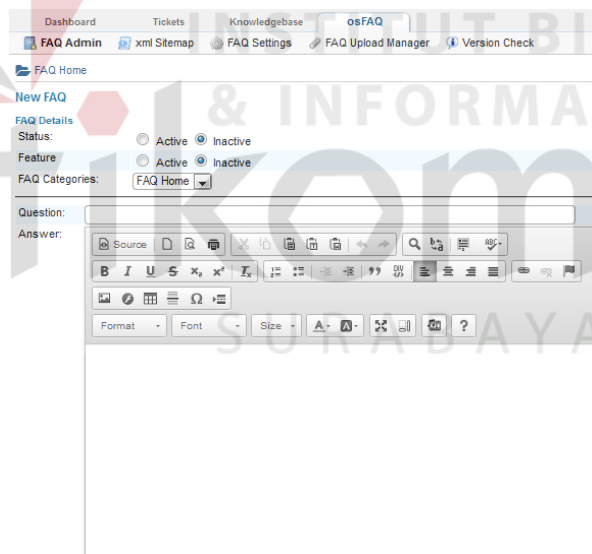
Berikut adalah penggunaan New faq pada menu di fitur osFAQ pada Osticket :

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*.



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.



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.

Document files will be displayed at the bottom of the FAQ answer content.

Document: No file selected. *

*Valid file type(s): pdf, ods, odt, txt, doc, docx

Link Text:

Convenience file uploader for inline images.

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 youve already uploaded, click the browse-image-icon.

Valid file type(s): jpg png jpeg gif

Authors Details

Authors Name: (public)

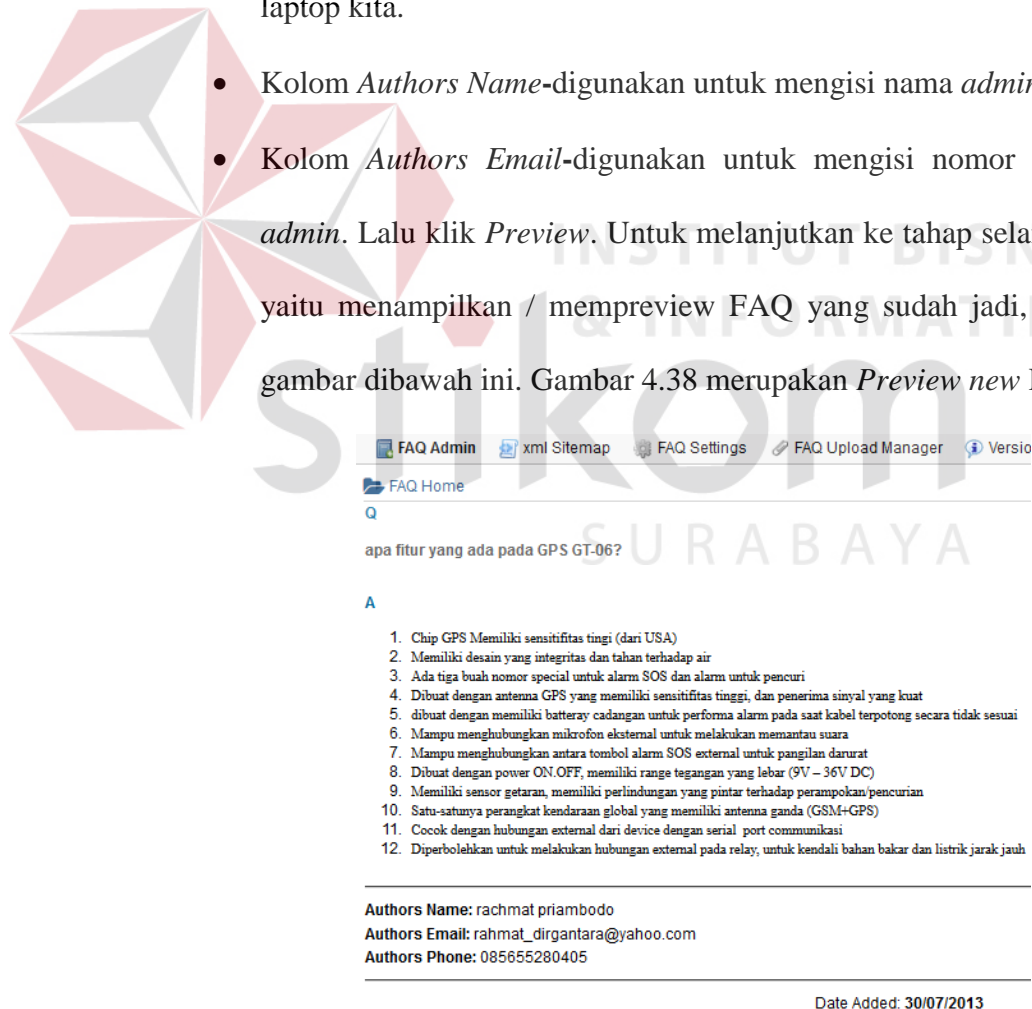
Authors Email: (private)

Authors Phone: (private)

Gambar 4.37 *new* FAQ bagian 2

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

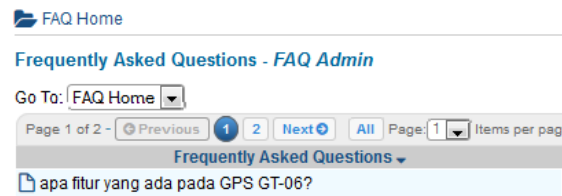
- *Browse*-digunakan untuk mencari atau memasukkan file dengan format pdf, ods, odt, txt, doc, docx, xls, xlsx, tab, csv, xml kedalam FAQ.
- *Link Text*-digunakan untuk menempatkan *link Address* seperti (http://www.google.com), dan lain sebagainya.
- *Upload Images*-digunakan untuk mengupload gambar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

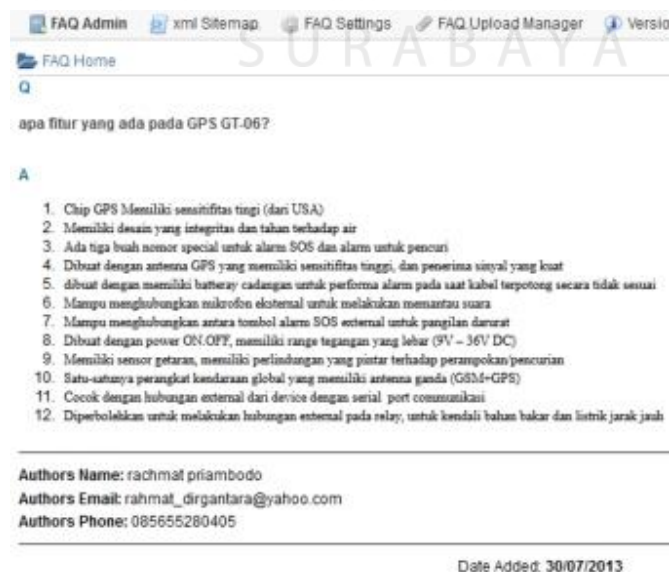
Gambar 4.39 merupakan FAQ yang telah tersimpan di *FAQ Home*.



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.



Gambar 4.40 Tampilan FAQ ketika pelanggan bertanya