

REQUIREMENT DOCUMENT

Website Jasa Sewa Tanaman Hias

1. PENDAHULUAN

Heruflorr adalah Perusahaan penyewaan tanaman yang berdiri sejak tahun 2003. Heruflorr beralamat di Jl Pelangi Komplek Angkasa, Halim Perdana Kusuma Produk yang ditawarkan berbagai jenis tanaman hias, dari ukuran kecil hingga besar yang dikhusus di daerah Jabodetabek.

2. TUJUAN PROYEK

Tujuan dari proyek ini adalah membangun platform online yang mudah digunakan untuk menyewa tanaman hias dengan berbagai pilihan yang dapat disesuaikan, memperluas jangkauan layanan, perkiraan biaya dan meningkatkan pengalaman pelanggan dengan sistem pemesanan yang transparan dan efisien.

3. FUNGSI-FUNGSI UTAMA

Bagi Perusahaan :

01. Login Pengguna

Admin dapat melakukan login untuk masuk ke sistem dan mengelola booking serta stok secara real-time.

02. Sistem Manajemen Order

Dashboard akun admin menampilkan detail setiap transaksi, mulai dari status pembelian (dikonfirmasi, dalam proses, dikirim) hingga informasi pembayaran, pengelolaan, serta pemrosesan pesanan dan pengembalian barang.

03. Manajemen Stock dalam Real Time

Setiap halaman produk harus menyertakan informasi stok dan harga terkini, yang terintegrasi dengan sistem manajemen inventaris agar data selalu akurat.

Bagi Customer:

01. Registrasi dan Login Pengguna

Fitur untuk pengguna baru dan pengguna terdaftar melakukan registrasi dan login.

02. Pencarian dan Katalog Tanaman

Menyediakan fungsi pencarian dengan filter kategori tanaman, ukuran, dan harga.

03. Sistem Manajemen Pesanan Customer:

Dashboard akun customer menampilkan detail setiap transaksi, termasuk status pembelian (dikonfirmasi, dalam proses, dikirim) serta informasi pembayaran.

04. Detail Produk

Menampilkan deskripsi lengkap tentang setiap tanaman, termasuk spesifikasi, harga, dan informasi penyewaan.

05. Keranjang Belanja dan Checkout

Memungkinkan pengguna menambah produk ke keranjang dan melanjutkan ke proses pembayaran.

06. Sistem Pembayaran Terintegrasi

Mendukung berbagai metode pembayaran, seperti transfer bank, kartu kredit, dan e-wallet.

07. Notifikasi Pengembalian Barang

Sistem notifikasi otomatis yang mengirim pesan kepada customer sebelum pengembalian barang dilakukan. Notifikasi bisa dikirim melalui email atau WhatsApp dengan informasi detail prosedur pengembalian dan kontak customer service untuk bantuan lebih lanjut

4. KELUARAN UMUM

Bagi Perusahaan:

1. Sistem akan menghasilkan laporan transaksi dan statistik pembelian yang memudahkan admin dalam memantau status pesanan, pengelolaan stok tanaman, dan transaksi pembayaran.
2. Laporan manajerial yang mencakup informasi tentang produk yang paling banyak disewa, status pesanan, laporan pengembalian barang, serta analisis keuangan (pendapatan, biaya, keuntungan).
3. Notifikasi otomatis yang memberikan informasi tentang status pesanan dan pengembalian barang,

Bagi Customer:

1. Akses ke akun pengguna setelah berhasil registrasi atau login, memungkinkan pelanggan melihat dan mengelola pesanan mereka.
2. Daftar tanaman yang sesuai dengan filter kategori yang dipilih, seperti jenis tanaman, ukuran, dan harga, sehingga memudahkan pencarian.
3. Laporan status pesanan, termasuk status pemesanan yang dapat dilihat di dashboard akun customer (misalnya dikonfirmasi, dalam proses, atau dikirim).
4. Halaman produk yang menampilkan deskripsi lengkap, termasuk spesifikasi tanaman, harga, dan informasi penyewaan.
5. Tampilan keranjang belanja yang mencantumkan semua produk yang ditambahkan, serta proses checkout yang memandu pengguna hingga tahap pembayaran.
6. Halaman pembayaran yang menawarkan berbagai opsi pembayaran, seperti transfer bank, kartu kredit, dan e-wallet, dengan konfirmasi pembayaran setelah transaksi selesai.
7. Peningkat otomatis mengenai pengembalian barang yang mendekati waktu, serta panduan mengenai prosedur pengembalian barang.
8. Pemberitahuan melalui email atau WhatsApp tentang status pembayaran dan pengiriman produk yang disewa.

5. INFORMASI MASUKAN secara UMUM

Bagi Perusahaan:

- A. Data Pengguna: Data registrasi dan login pengguna (email, password, nomor telepon) untuk memvalidasi akses ke sistem.
- B. Data Produk: Informasi tentang setiap tanaman yang tersedia untuk disewa, termasuk nama, ukuran, jenis, harga sewa per periode, dan stok yang tersedia.
- C. Data Transaksi: Detail transaksi yang meliputi metode pembayaran yang digunakan (transfer bank, kartu kredit, atau e-wallet), status transaksi, dan rincian pembelian atau pengembalian barang.
- D. Data Pengembalian: Tanggal dan kondisi barang yang harus dikembalikan serta informasi customer service yang diperlukan untuk proses pengembalian.

Bagi Customer:

- A. Data Registrasi: Pengguna harus memasukkan nama, email, nomor telepon, dan alamat untuk memulai proses registrasi.
- B. Data Pesanan: Pengguna memilih tanaman yang ingin disewa, menentukan durasi sewa, memasukkan alamat pengiriman, dan memilih metode pembayaran yang diinginkan.
- C. Data Pembayaran: Detail mengenai metode pembayaran yang dipilih (transfer bank, kartu kredit, atau e-wallet) untuk menyelesaikan transaksi.
- D. Data Pengembalian: Pengguna akan menerima notifikasi mengenai tanggal pengembalian dan prosedur yang harus diikuti.

6. KINERJA

Deskripsi untuk Perusahaan:

- 1. Transaksi Harian: Sistem harus mampu menangani minimal 500 transaksi per hari (termasuk pemesanan dan pengembalian barang).
- 2. Pemrosesan Data: Proses konfirmasi pesanan, pembayaran, dan pengembalian harus diselesaikan dalam waktu maksimal 2 jam.

3. Laporan: Laporan transaksi dan stok harus dihasilkan setiap akhir hari kerja, atau sesuai permintaan admin dalam waktu maksimal 4 jam.

Deskripsi untuk Customer:

1. Kecepatan Pemesanan: Proses pemesanan tanaman harus selesai dalam waktu kurang dari 5 menit untuk memastikan kenyamanan pengguna.
2. Konfirmasi Pembayaran: Pembayaran dan konfirmasi pesanan akan diproses dalam waktu maksimal 1 jam setelah transaksi selesai.
3. Pengembalian Barang: Pengguna akan menerima notifikasi tentang pengembalian barang dalam waktu 1-2 hari setelah masa sewa berakhir.

7. PERKEMBANGAN

01. Integrasi dengan Aplikasi Mobile:

- a. Alasan dan Manfaat: Meningkatkan aksesibilitas bagi pengguna yang lebih sering menggunakan perangkat mobile. Aplikasi ini akan memungkinkan pelanggan mengakses katalog, memproses pemesanan, dan mengelola akun dari perangkat seluler kapan saja.
- b. Desain Sistem:
 - i. Sistem backend harus mendukung permintaan dari berbagai jenis perangkat (web dan mobile) tanpa penurunan performa.
 - ii. Pengembangan API yang dapat diakses oleh aplikasi mobile, memungkinkan pertukaran data yang efisien dan aman.
 - iii. Responsivitas data, caching, dan sistem keamanan (seperti autentikasi token) akan dioptimalkan untuk perangkat mobile.
- c. Contoh Pengalaman Pengguna: Pengguna akan dapat membuka aplikasi mobile, mencari produk dengan cepat, memesan, dan mengelola pesanan mereka dengan cara yang mulus, mirip dengan pengalaman web tetapi lebih sesuai untuk perangkat seluler.

02. Fitur Rating dan Ulasan Produk:

- a. Alasan dan Manfaat: Fitur rating dan ulasan memungkinkan pengguna memberikan umpan balik dan membantu calon pelanggan dalam membuat keputusan pembelian. Ulasan positif juga bisa meningkatkan kredibilitas produk.
- b. Desain Sistem:
 - i. Penambahan tabel atau modul database untuk menyimpan rating dan ulasan pengguna.
 - ii. Pembuatan interface pada halaman produk untuk memasukkan, melihat, dan menampilkan rating serta ulasan.
 - iii. Moderasi atau filter untuk mencegah ulasan yang tidak pantas atau spam.
 - iv. Sistem perhitungan rating rata-rata untuk setiap produk, yang secara otomatis diperbarui saat ulasan baru ditambahkan.
- c. Contoh Pengalaman Pengguna: Pengguna dapat menulis ulasan setelah pembelian produk, dengan mudah memberikan penilaian berupa bintang atau komentar. Ulasan tersebut akan ditampilkan pada halaman produk, membantu pengguna lain dalam memilih produk.

8. PENGOPERASIAN dan LINGKUNGAN

Deskripsi untuk Perusahaan:

1. Infrastruktur Sistem: Server yang digunakan untuk menyimpan data transaksi dan produk akan ditempatkan di pusat data yang aman dan terhubung dengan sistem manajemen database yang andal. Sistem ini akan dioperasikan oleh admin yang mengaksesnya melalui komputer desktop atau laptop.
2. Terminal Interaktif: Pengguna akan mengakses platform ini melalui aplikasi mobile atau website yang dapat diakses dari berbagai perangkat (smartphone, tablet, dan komputer desktop).
3. Pengguna Sistem: Admin perusahaan akan menggunakan sistem untuk manajemen stok, pemrosesan pesanan, dan pengelolaan transaksi.

Customer akan menggunakan aplikasi untuk browsing produk, melakukan pemesanan, dan melacak status transaksi.

Deskripsi untuk Customer:

1. Perangkat Akses: Customer dapat mengakses platform menggunakan smartphone atau perangkat desktop, baik melalui aplikasi mobile atau situs web responsif.
2. Akses Sistem: Pengguna akan berinteraksi dengan platform dengan memilih produk, membuat pesanan, dan melacak status pesanan menggunakan antarmuka yang ramah pengguna.

9. PENGGABUNGAN, INTERFACE (KOMPATIBILITAS)

Deskripsi untuk Perusahaan:

1. Integrasi Sistem Pembayaran: Sistem harus mendukung integrasi dengan berbagai metode pembayaran seperti bank transfer, kartu kredit, dan e-wallet yang populer di Indonesia (misalnya GoPay, OVO, Dana).
2. Sistem Pengiriman: Integrasi dengan sistem pengiriman yang menyediakan layanan berdasarkan lokasi, sehingga pengiriman barang dapat lebih efisien dan sesuai dengan lokasi pengguna.
3. Kompatibilitas Sistem: Platform harus kompatibel dengan browser populer (Google Chrome, Firefox, Safari) dan sistem operasi mobile (Android, iOS) untuk memastikan aksesibilitas yang luas.

Deskripsi untuk Customer:

1. Akses Pembayaran: Pengguna dapat memilih berbagai metode pembayaran yang sesuai, yang akan diproses secara langsung dan aman melalui integrasi sistem pembayaran yang ada.
2. Interoperabilitas dengan Layanan Lain: Platform ini juga akan mengintegrasikan layanan pihak ketiga untuk pengiriman dan notifikasi via email atau WhatsApp, serta akan mendukung komunikasi yang lebih baik dengan customer service.

10. RELIABILITAS dan KETERSEDIAAN

Dalam proyek ini, kami akan menghitung keandalan sistem menggunakan MTBF (Mean Time Between Failures) dan MTTF (Mean Time To Failure) dalam satu bulan berdasarkan durasi waktu yang telah direncanakan.

1. Total Production Time: 736 jam
2. Total Down Time: 80 Jam
3. Number of Breakdowns: 10

$$\begin{aligned}\text{MTBF} &= (736-80)/10 \\ &= 65.6 \text{ jam}\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{MTTF} &= 80/10 \\ &= 8 \text{ jam}\end{aligned}$$

Dengan hasil ini, kita dapat menyimpulkan bahwa rata-rata waktu antara kegagalan sistem adalah 65,6 jam, dan waktu rata-rata yang dibutuhkan untuk memperbaiki kerusakan adalah 8 jam.

11. PENGANTARMUKAAN PEMAKAI

Tampilan website yang responsif dan mudah digunakan merupakan kunci utama dalam memastikan pengalaman pengguna yang positif. Antarmuka pengguna (UI) harus dirancang dengan memperhatikan prinsip-prinsip desain yang intuitif, sehingga pengguna dapat dengan mudah menavigasi seluruh platform. Berikut adalah beberapa poin detail yang perlu diperhatikan dalam pengembangan tampilan website:

1. Desain Responsif: Website harus dapat menyesuaikan diri dengan berbagai ukuran layar, dari desktop hingga perangkat mobile, memastikan pengalaman yang konsisten dan nyaman di semua perangkat.

2. Antarmuka yang Intuitif: Menu dan navigasi harus mudah ditemukan dan dipahami. Fitur pencarian dengan filter yang memadai akan membantu pelanggan menemukan tanaman yang mereka inginkan dengan cepat.
3. Visual yang Menarik: Gunakan gambar berkualitas tinggi dari produk (tanaman) dengan deskripsi yang jelas dan detail. Hal ini akan membantu pelanggan membuat keputusan yang tepat saat memilih tanaman.
4. Proses Pemesanan yang Sederhana: Proses dari pemilihan tanaman hingga checkout harus mudah dan cepat. Setiap langkah (seperti memilih ukuran tanaman, durasi sewa, dan metode pembayaran) harus jelas dan terorganisir dengan baik.
5. Pengalaman Pengguna yang Efisien: Pengguna harus dapat melacak status pesanan, melihat detail transaksi, dan mendapatkan notifikasi penting dengan cara yang mudah diakses dan dipahami. Semua interaksi dengan platform harus menyenangkan dan bebas hambatan.

Memastikan bahwa lebih dari 85% pelanggan dapat menyelesaikan pemesanan dalam 5 menit tanpa kebingungan. Pengguna baru harus dapat memahami antarmuka dalam 1-2 kali percakapan atau interaksi.

12. PENGARUH KEORGANISASIAN

1. Administrator Sistem (System Administrator)

- a. Tanggung Jawab: Bertanggung jawab untuk mengelola dan memelihara sistem perangkat lunak secara keseluruhan. Administrator sistem akan mengawasi pengoperasian platform dan memastikan server, database, dan aplikasi berfungsi dengan baik.

b. Tugas Utama:

- Memastikan sistem tetap berjalan 24/7 tanpa gangguan.
- Melakukan pembaruan perangkat lunak dan keamanan.
- Menangani pemecahan masalah teknis dan memberi dukungan teknis kepada tim.

c. Target: Memastikan bahwa sistem memiliki uptime 99.5% dan tidak ada downtime yang lama.

2. Administrator Konten (Content Administrator)

a. Tanggung Jawab: Mengelola data produk (tanaman) yang ada di platform, termasuk memastikan informasi yang ditampilkan akurat, up-to-date, dan sesuai dengan ketersediaan stok yang ada.

b. Tugas Utama:

- Memasukkan, memperbarui, dan mengelola data produk (gambar tanaman, deskripsi, harga, dan stok).
- Memastikan bahwa setiap halaman produk menampilkan informasi yang jelas dan benar.
- Memastikan semua kategori dan filter di katalog berfungsi dengan baik.

c. Target: Menjaga keakuratan data produk dan stok dengan pembaruan minimal setiap hari.

3. Tim Manajemen Pesanan (Order Management Team)

a. Tanggung Jawab: Bertugas untuk memantau dan mengelola setiap transaksi pesanan yang dilakukan oleh pelanggan, mulai dari pemesanan, pembayaran, hingga pengiriman.

b. Tugas Utama:

- Memastikan pesanan yang masuk diproses dengan tepat waktu dan sesuai dengan statusnya (konfirmasi, proses, dikirim).
- Mengelola stok dan memastikan produk yang dipesan tersedia dan dikirimkan tepat waktu.
- Berkoordinasi dengan tim pengiriman untuk memastikan proses pengiriman berjalan lancar.

- c. Target: Memproses pesanan dalam waktu 1-2 jam dan memastikan tidak ada pengiriman yang tertunda lebih dari 24 jam.
4. Tim Customer Support (Customer Service Team)
- a. Tanggung Jawab: Menangani pertanyaan, keluhan, dan dukungan terkait masalah teknis atau pesanan dari pelanggan.
 - b. Tugas Utama:
 - Menyediakan bantuan kepada pelanggan terkait masalah yang mereka hadapi, baik dalam proses pemesanan maupun pengembalian barang.
 - Memberikan informasi terkait status pesanan dan prosedur pengembalian.
 - Menyelesaikan keluhan pelanggan dengan cepat dan efisien.
 - c. Target: Memberikan respon dalam waktu kurang dari 1 jam untuk setiap pertanyaan atau keluhan pelanggan.
5. Manajer Keuangan (Finance Manager)
- a. Tanggung Jawab: Memantau dan mengelola transaksi keuangan yang terjadi di platform, termasuk pembayaran dan pelaporan keuangan.
 - b. Tugas Utama:
 - Memastikan bahwa sistem pembayaran berfungsi dengan baik, dan memverifikasi pembayaran yang diterima dari pelanggan.
 - Mengelola laporan keuangan dan memberikan analisis terhadap performa penjualan.
 - Menyusun anggaran untuk operasional dan pengembangan sistem.
 - c. Target: Menyelesaikan laporan keuangan setiap bulan dan memastikan transaksi keuangan dicatat dengan akurat.
6. Tim Pengembangan dan Pemeliharaan Teknologi (Development and Maintenance Team)
- a. Tanggung Jawab: Bertanggung jawab untuk merancang, mengembangkan, dan memelihara fitur-fitur sistem yang ada di platform.
 - b. Tugas Utama:

- Mengembangkan dan memelihara fitur-fitur baru pada platform, termasuk sistem manajemen pesanan, pembayaran, dan pengelolaan stok.
 - Menyelesaikan masalah teknis yang dilaporkan oleh pengguna atau tim internal.
 - Memastikan bahwa platform memiliki pembaruan sistem secara rutin dan mengoptimalkan pengalaman pengguna.
- c. Target: Menyelesaikan pengembangan atau pembaruan fitur dalam waktu yang ditentukan dan memastikan perbaikan bug dalam waktu 24 jam setelah laporan.

7. Tim Pemasaran (Marketing Team)

- a. Tanggung Jawab: Mempromosikan platform kepada pelanggan potensial dan memastikan penawaran produk diketahui oleh audiens target.
- b. Tugas Utama:
- Mengelola kampanye pemasaran, baik secara online (media sosial, iklan digital) maupun offline (event atau promosi).
 - Meningkatkan visibilitas dan menarik lebih banyak pelanggan ke platform.
- c. Target: Meningkatkan jumlah pengguna aktif di platform sebesar 20% per kuartal.

13. PEMELIHARAAN dan DUKUNGAN

01. Perbaikan dan Pemeliharaan Berkala

- a. Pemeliharaan akan dilakukan hingga 1 bulan untuk memperbaiki bug atau masalah teknis yang ditemukan selama penggunaan sistem. Ini juga mencakup pembaruan sistem yang berfokus pada perbaikan fitur yang ada dan penambahan fitur baru.
- b. Pemeliharaan dilakukan dalam waktu maksimal 24 jam setelah masalah dilaporkan, dengan pembaruan yang diselesaikan untuk meningkatkan kinerja dan fungsionalitas.

02. Hosting dan Koneksi Database:

Jika ada masalah pada hosting atau koneksi database, perbaikan akan dilakukan dengan segera untuk menghindari gangguan pada operasional.

14. DOKUMENTASI dan TRAINING

Dokumentasi yang Dibutuhkan:

1. Panduan Pengguna (User Guide): Berisi langkah-langkah penggunaan platform baik untuk pelanggan maupun admin, termasuk cara melakukan pemesanan, registrasi, login, pengelolaan stok, dan pemantauan pesanan.
2. Spesifikasi Sistem: Memuat detail teknis mengenai arsitektur platform, integrasi API, koneksi database, dan infrastruktur server.
3. Dokumentasi Kode Sumber: Menyediakan dokumentasi tentang struktur dan fungsi kode untuk pengembang yang akan melakukan pemeliharaan atau pengembangan lanjutan.
4. Dokumentasi Pengujian: Menyediakan laporan hasil pengujian sistem, termasuk uji fungsionalitas, keamanan, dan performa.

Training yang Dibutuhkan:

1. Training Pengguna (Customer Training):
 - a. Training Pemesanan dan Pembayaran: Membekali pelanggan dengan pengetahuan mengenai cara menggunakan platform, mulai dari pencarian tanaman, pemesanan, hingga pembayaran dan pengembalian barang.
 - b. Training Penggunaan Fitur Notifikasi: Mengajarkan pelanggan tentang cara menggunakan sistem notifikasi untuk memantau status pesanan dan pengembalian barang.
2. Training Admin dan Tim Operasional:
 - a. Training Manajemen Stok dan Pesanan: Memberikan pelatihan kepada admin dan staf untuk mengelola stok tanaman, memproses

pesanan, memantau status transaksi, dan menangani pengembalian barang.

- b. Training Pemeliharaan dan Perbaikan: Mengajarkan tim teknis tentang cara melakukan pemeliharaan sistem, backup data, dan penanganan masalah teknis.

15. WAKTU dan KONDISI

Kondisi untuk Keberhasilan:

1. Kesiapan Infrastruktur:

- a. Sistem harus berjalan pada infrastruktur yang telah dipersiapkan dengan matang, menghindari gangguan teknis besar pada saat peluncuran.
- b. Hosting dan server yang digunakan harus memiliki uptime yang tinggi untuk menghindari downtime selama jam operasional.

2. Ketersediaan Sumber Daya Manusia:

- a. Tim Pengembangan: Pastikan seluruh tim pengembang memiliki keterampilan yang diperlukan dalam pengembangan dan pemeliharaan aplikasi serta integrasi sistem.
- b. Tim Customer Support: Tim customer support harus siap memberikan bantuan kepada pelanggan selama jam operasional dan dapat menangani permintaan secara efektif.
- c. Tim Pemeliharaan: Tim teknis yang dapat melakukan pemeliharaan rutin dan troubleshooting, serta memastikan sistem berjalan lancar tanpa gangguan.

3. Feedback dari Pengguna:

Mendapatkan umpan balik yang jelas dan konstruktif dari pengguna untuk meningkatkan sistem, serta melakukan pembaruan berdasarkan hasil evaluasi pengguna.

Sumber Daya Infrastruktur:

1. Hosting dan Server: Pastikan hosting yang digunakan cukup handal dan memiliki kapasitas yang memadai untuk menangani transaksi dalam jumlah besar.
2. Koneksi Internet Stabil: Koneksi internet yang stabil dan cepat sangat penting untuk mendukung interaksi real-time antara pelanggan dan sistem.
3. Database yang Dapat Diakses Secara Real-Time: Database harus mampu mendukung akses data secara cepat dan aman untuk transaksi, update stok, serta pemesanan.

Batasan Sistem dan Jam Operasional:

1. Jam Operasional:
 - a. Jam Kerja: Platform akan beroperasi penuh dari jam 08.00 – 21.00. Selama jam ini, pelanggan dapat melakukan pemesanan, pembayaran, dan pengelolaan transaksi secara langsung.
 - b. Di Luar Jam Kerja: Pemesanan yang diterima di luar jam operasional akan diproses pada hari berikutnya (H+1). Pemesanan dapat dilakukan kapan saja, namun status pengolahan dan konfirmasi baru akan diberikan pada hari kerja berikutnya.
2. Pemesanan di Luar Jam Kerja:
 - a. Pemesanan Setelah Jam Kerja: Pelanggan masih dapat melakukan pemesanan di luar jam kerja (21.00 – 08.00), namun akan mendapatkan konfirmasi dan pemrosesan pesanan pada hari berikutnya.
 - b. Proses Pengiriman: Pengiriman dan pemrosesan pesanan akan dilakukan pada hari kerja berikutnya sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.
3. Customer Support di Luar Jam Kerja:
 - a. Tim customer support akan siap menangani pertanyaan dan keluhan pelanggan selama jam operasional.

- b. Di luar jam operasional: Sistem otomatis akan memberikan notifikasi kepada pelanggan mengenai status pesanan dan informasi terkait masalah yang dapat diakses pada saat jam kerja.

4. Penanganan Keluhan:

- a. Keluhan atau permintaan terkait pesanan yang masuk di luar jam kerja akan diproses pada hari kerja berikutnya, dengan prioritas tinggi untuk menyelesaikan masalah secepat mungkin setelah jam kerja dimulai.