

PT Telekomunikasi Indonesia

SOP *Frequently Asked Question* (FAQ)

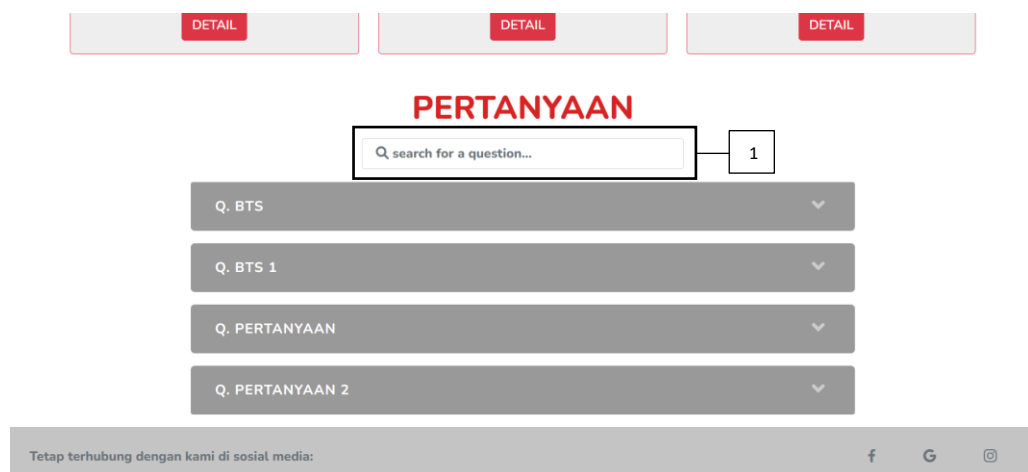
Langkah-langkah dalam mengakses sistem *frequently asked question* (FAQ) adalah sebagai berikut:

1) *Customer*

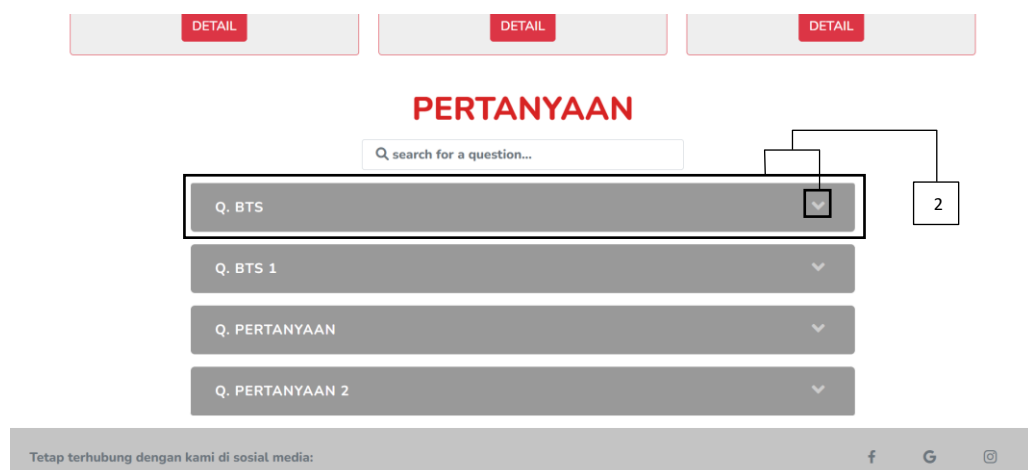
Customer dapat mengakses halaman *home*, topik, dan *contact us* pada bagian navigasi. Halaman *home* berisikan konten kategori, pertanyaan, serta jawabannya. Halaman topik berisikan konten pertanyaan dan jawaban sesuai dengan kategori yang dipilih. Halaman *contact us* berisikan nomor *call center* dan *email* dari PT Telkom.

a. Halaman *home*

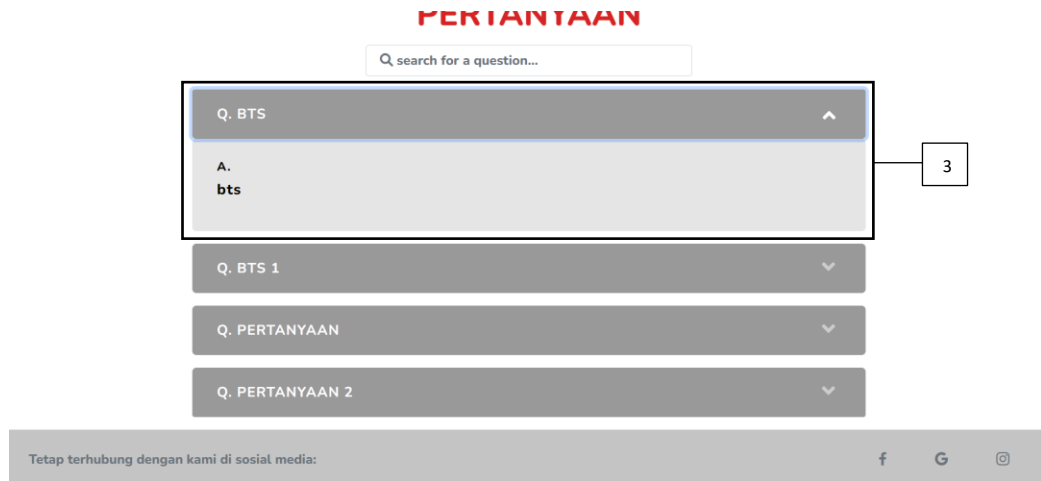
1. Jika ingin mencari pertanyaan, pengguna dapat mengetikkan pertanyaan sesuai yang dibutuhkan pada *search bar*.



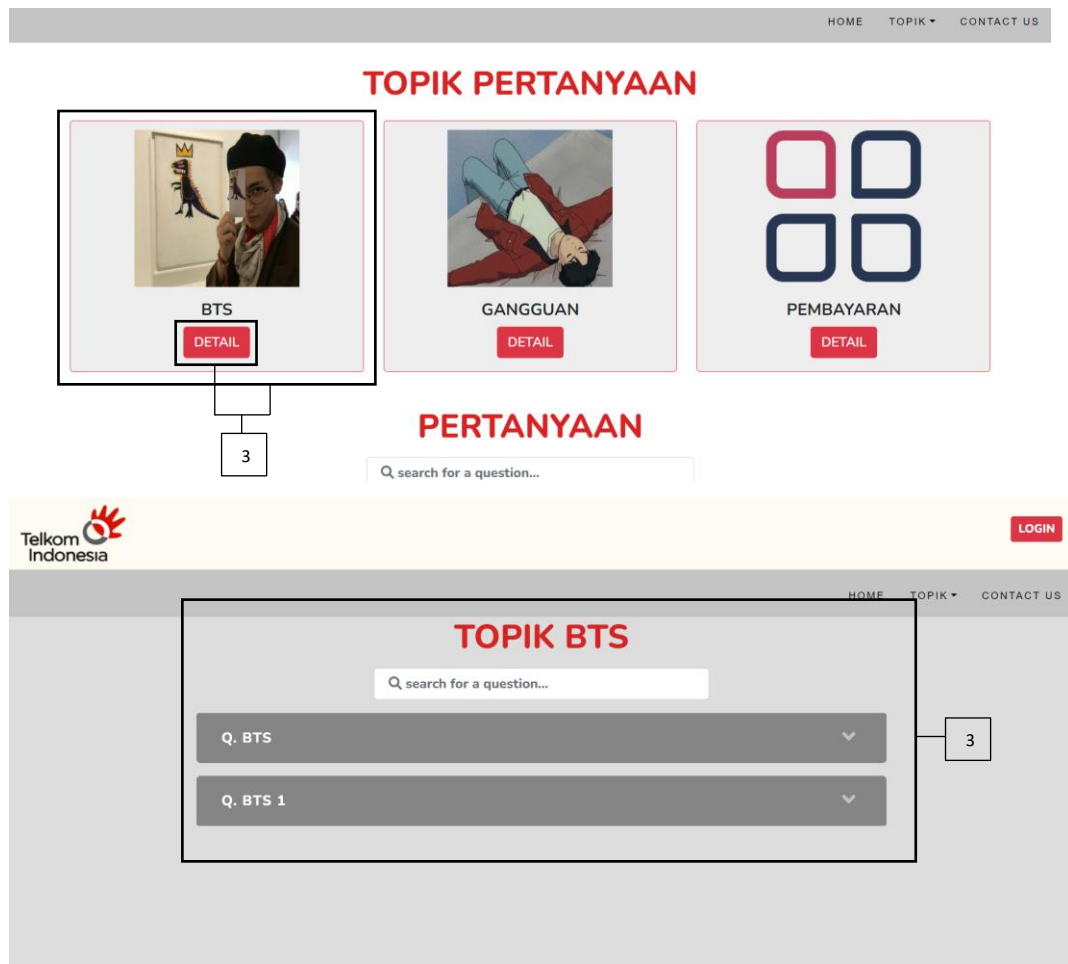
2. Untuk melihat jawaban dari pertanyaan yang diinginkan, pengguna dapat mengklik *box* pertanyaan atau tanda panah yang tersedia pada *box* pertanyaan tersebut.



Sehingga apabila sudah di-klik, maka akan muncul pertanyaan seperti gambar di bawah.

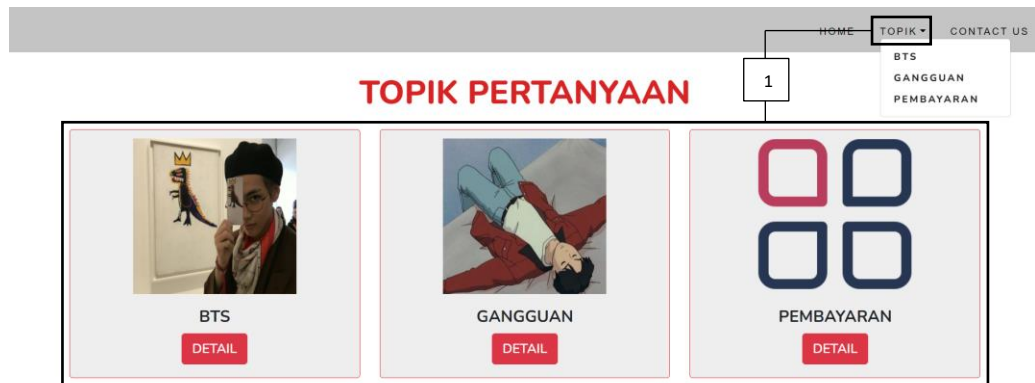


3. Pada bagian topik pertanyaan, saat pengguna meng-klik *box* kategori yang diinginkan atau tombol 'DETAIL', maka akan menuju ke halaman yang berisi pertanyaan dan jawaban yang sesuai kategori yang telah dipilih.

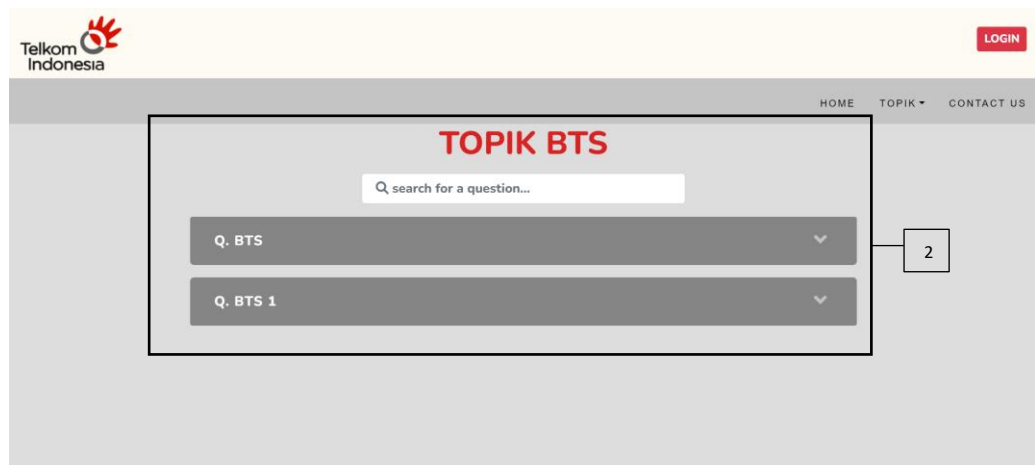


- b. Halaman topik

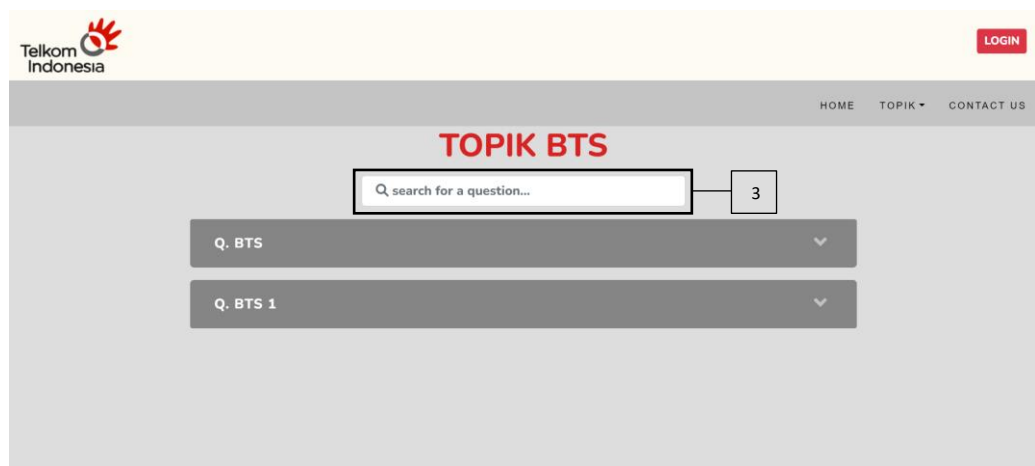
1. Pengguna dapat memilih topik atau kategori pertanyaan yang diinginkan melalui halaman *home* atau navigasi bar.



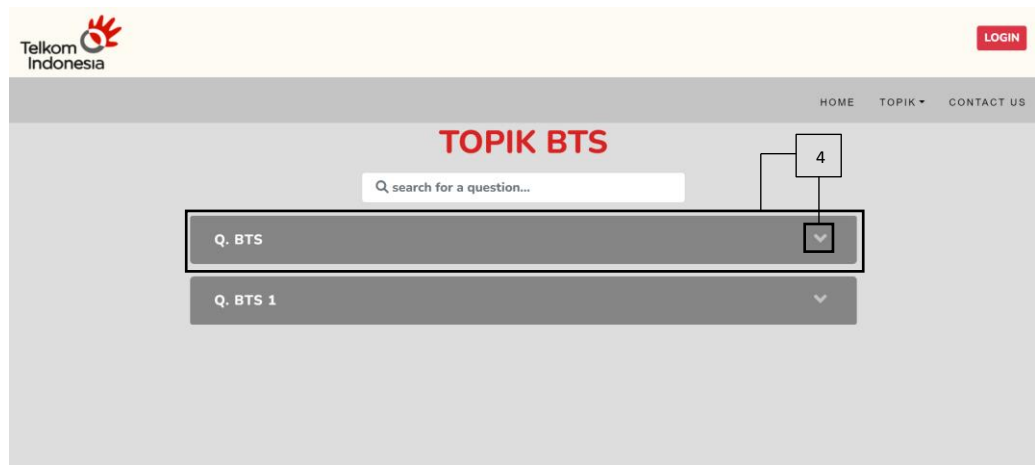
2. Lalu setelah memilih kategori atau topik yang diinginkan, maka akan ke halaman topik dan menampilkan pertanyaan dan jawaban.



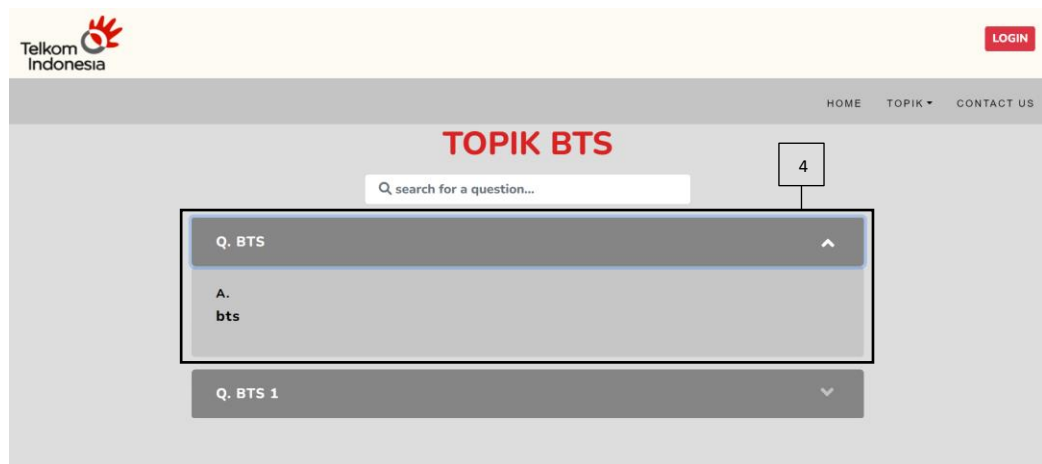
3. Jika ingin mencari pertanyaan, pengguna dapat mengetikkan pertanyaan sesuai yang dibutuhkan pada *search bar*.



4. Untuk melihat jawaban dari pertanyaan yang diinginkan, pengguna dapat meng-klik *box* pertanyaan atau tanda panah yang tersedia pada *box* pertanyaan tersebut.



Sehingga apabila sudah di-klik, maka akan muncul pertanyaan seperti gambar di bawah.

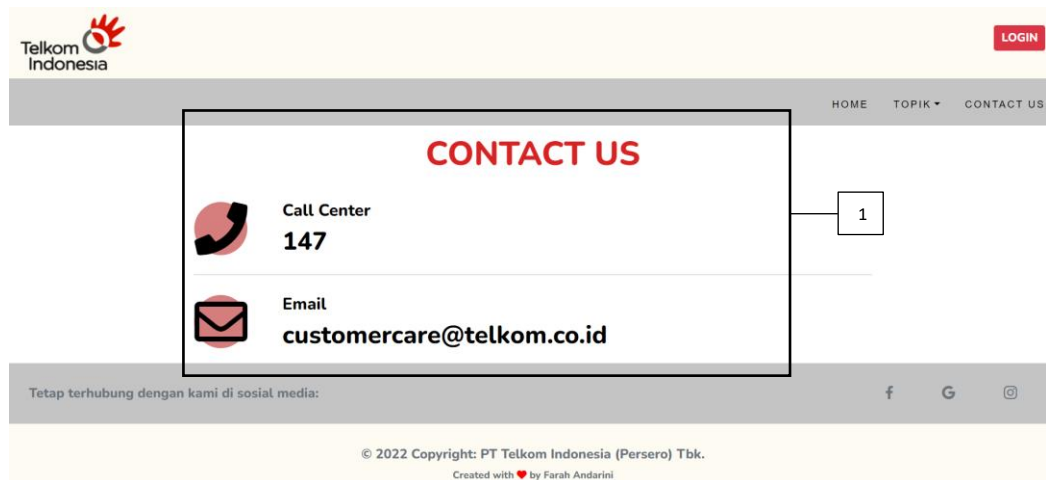


c. Halaman *contact us*

1. Pengguna dapat mengakses dengan cara meng-klik tombol 'CONTACT US' pada bagian navigasi *bar*.



Sehingga setelah tombol ‘CONTACT US’ di-klik, maka akan menampilkan halaman seperti di bawah.

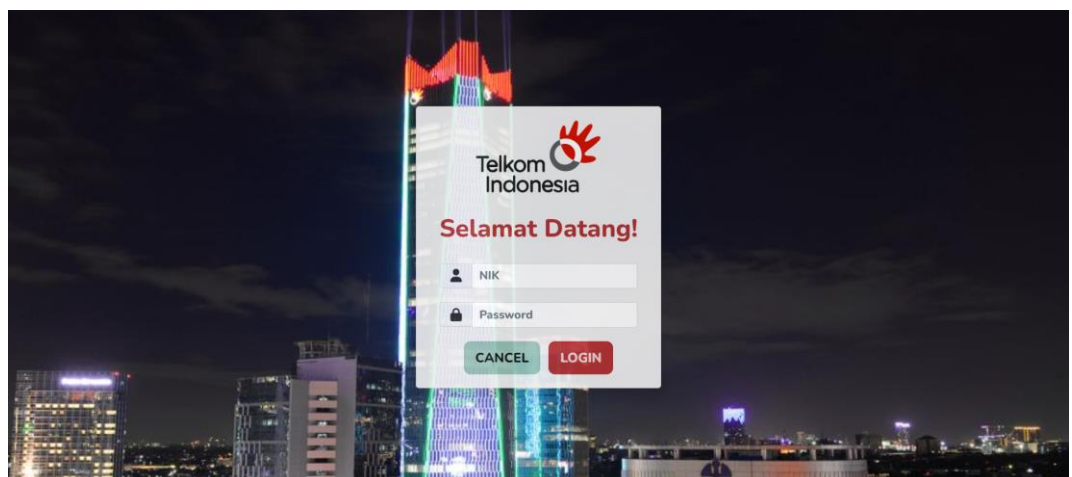


- **Login**

1. Pengguna perlu melakukan login untuk dapat mengakses ke halaman untuk *user internal* dan *admin* dengan meng-klik tombol ‘LOGIN’ pada bagian navigasi bar.



Sehingga akan muncul halaman ‘LOGIN’ seperti di bawah ini.



2. Pengguna dapat memasukkan NIK dan *password* yang sesuai lalu klik tombol ‘LOGIN’ untuk menuju ke halaman selanjutnya.

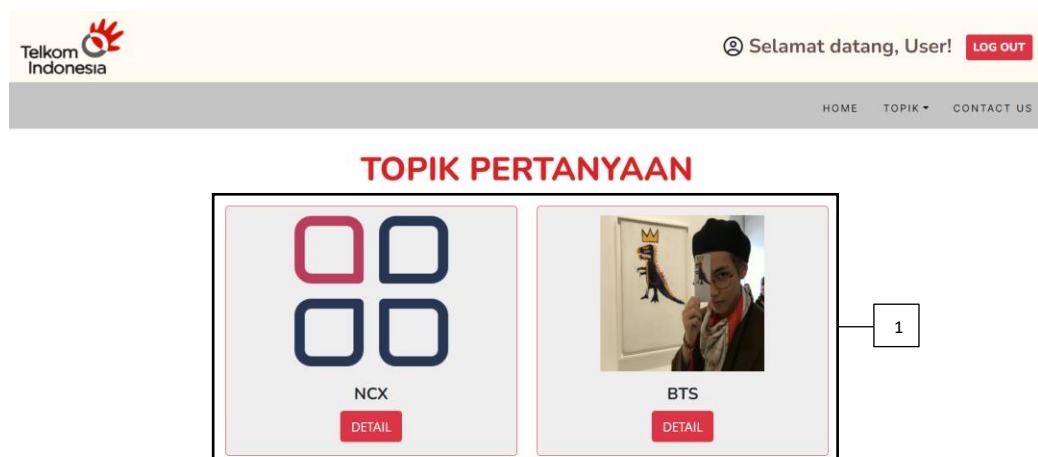


2) *User internal*

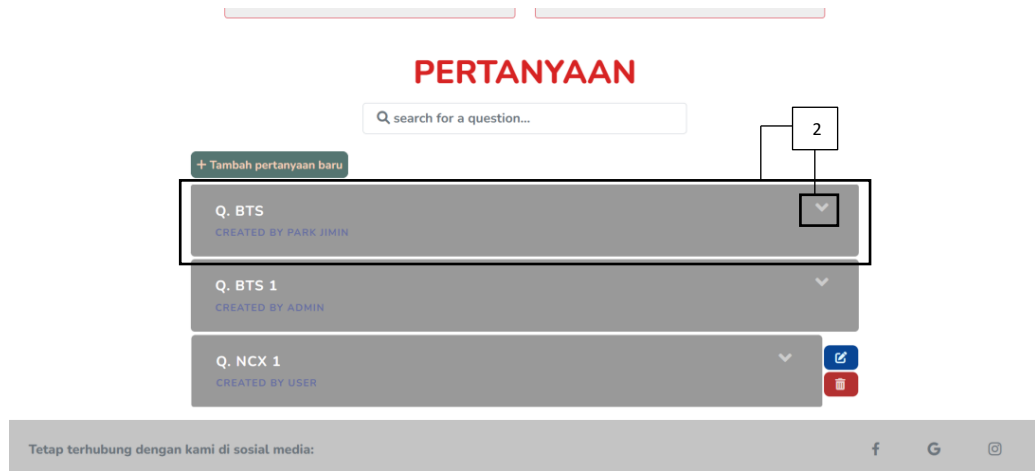
User internal dapat mengakses halaman *home*, topik, dan *contact us* pada bagian navigasi. Halaman *home* berisikan konten kategori, pertanyaan, serta jawabannya. Pada halaman *home*, *user internal* dapat menambahkan pertanyaan dan jawaban. Halaman topik berisikan konten pertanyaan dan jawaban sesuai dengan kategori yang dipilih. Pada halaman ini, *user internal* dapat menambahkan pertanyaan dan jawaban sesuai dengan topik yang dipilih. Halaman *contact us* berisikan nomor *call center* dan *email* dari PT Telkom.

a. Halaman *home*

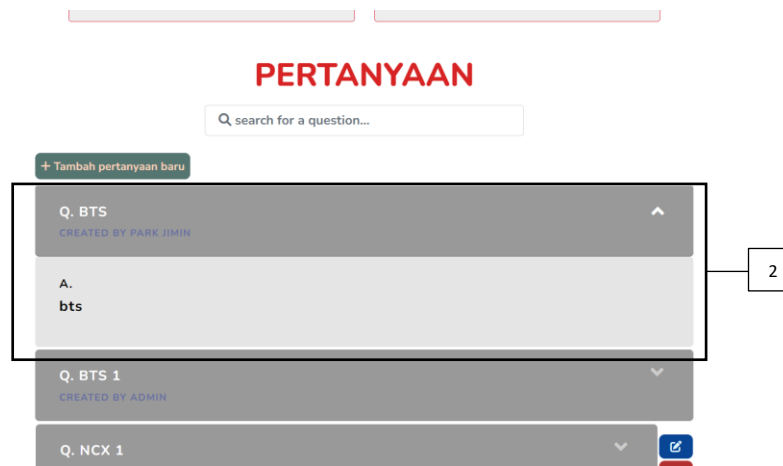
1. Pada bagian topik pertanyaan, pengguna dapat meng-klik *box* kategori atau tombol ‘DETAIL’ sesuai yang diinginkan dan akan menuju ke halaman berisi pertanyaan dan jawaban berdasarkan kategori yang dipilih.



2. Pada bagian pertanyaan, untuk melihat jawaban dari pertanyaan yang diinginkan, pengguna dapat meng-klik *box* pertanyaan atau tanda panah yang tersedia pada *box* pertanyaan tersebut.



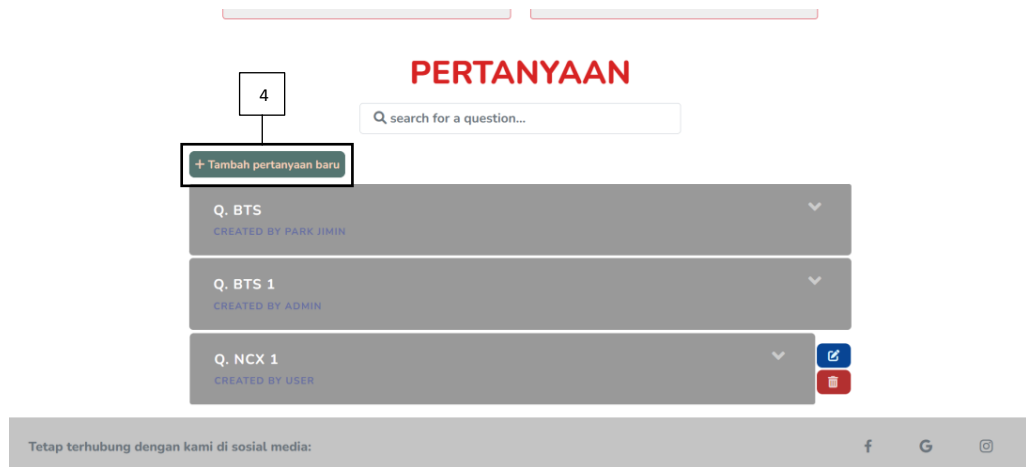
Sehingga menampilkan jawaban seperti gambar di bawah ini.



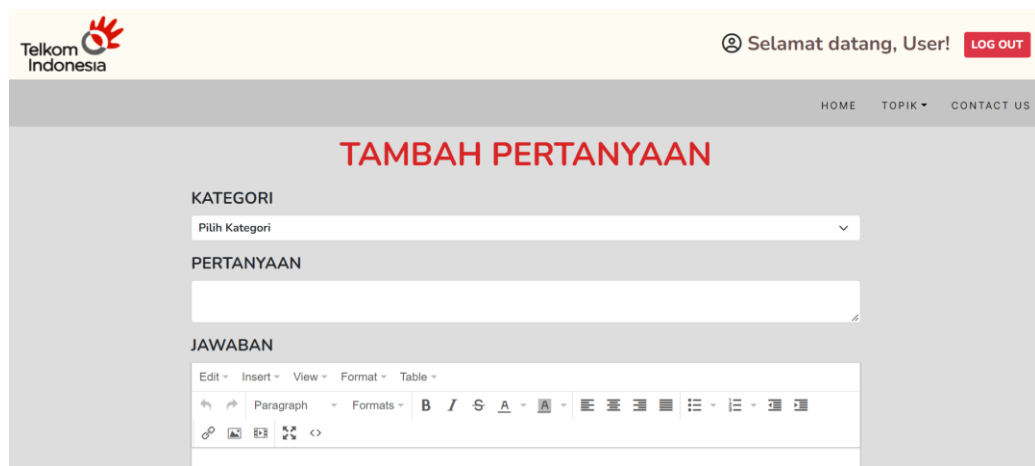
3. Jika ingin mencari pertanyaan, pengguna dapat mengetikkan pertanyaan sesuai yang dibutuhkan pada *search bar*.



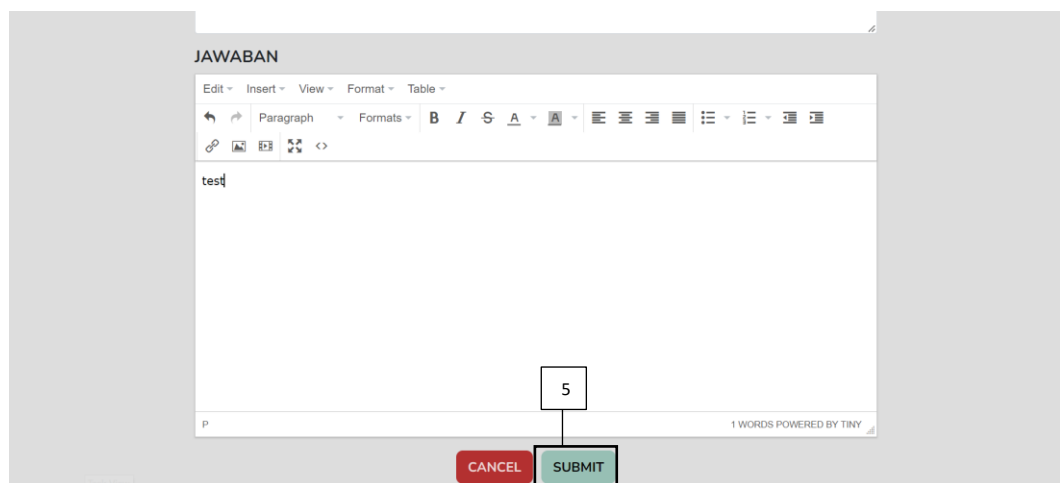
4. Pengguna dapat menambahkan pertanyaan dan jawaban baru dengan mengklik tombol '+ Tambah pertanyaan baru'.



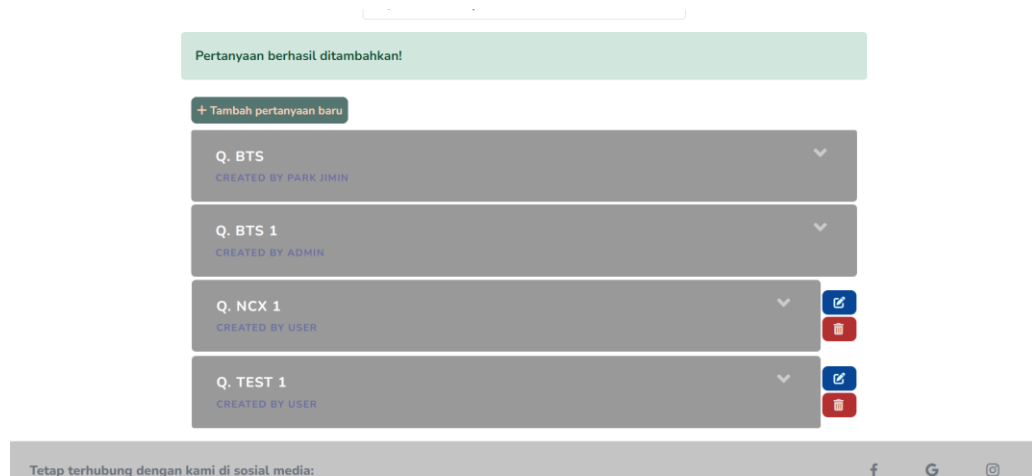
Kemudian akan menampilkan halaman di bawah ini.



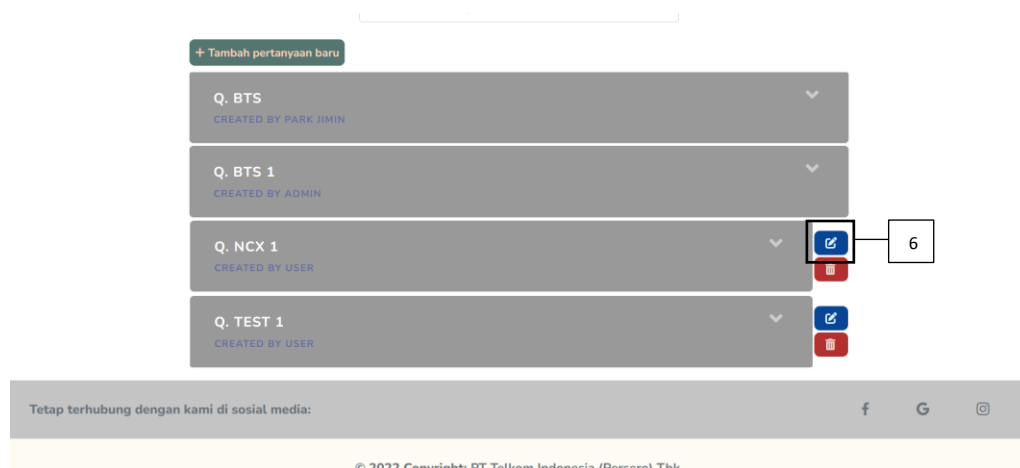
5. Setelah pengguna mengisi *field* kategori, pertanyaan, dan jawaban, maka pengguna dapat mengklik tombol 'SUBMIT'.



Setelah mengklik tombol ‘SUBMIT’ dan apabila berhasil, maka tampilan akan seperti gambar di bawah ini.

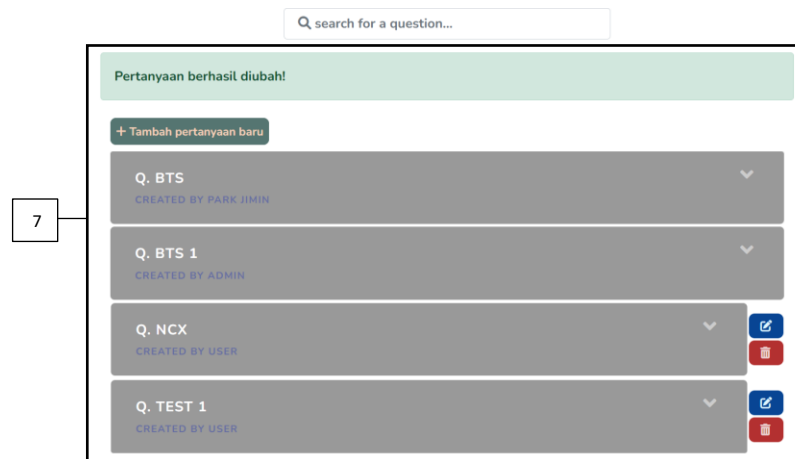
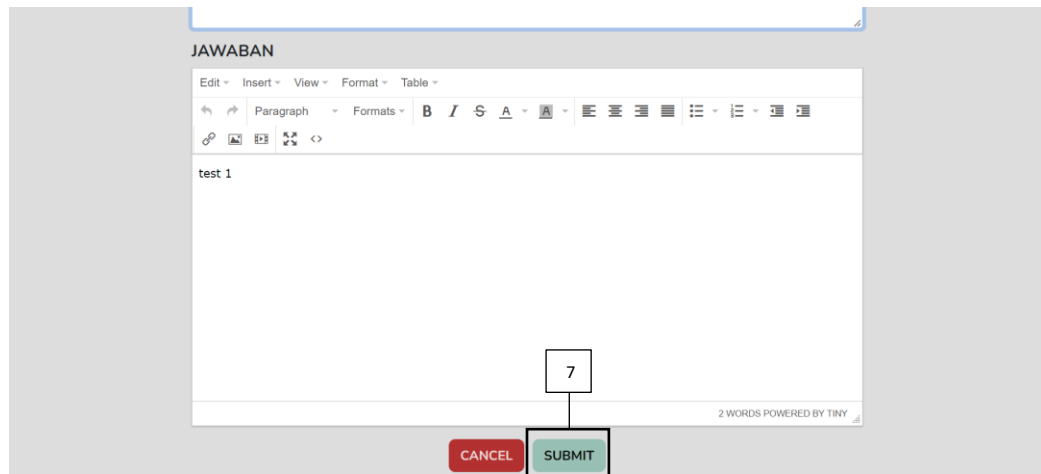


- Pengguna dapat mengubah pertanyaan dan jawaban yang diinginkan yang telah pengguna buat sebelumnya. Pengguna dapat mengklik tombol *edit* seperti di bawah ini.

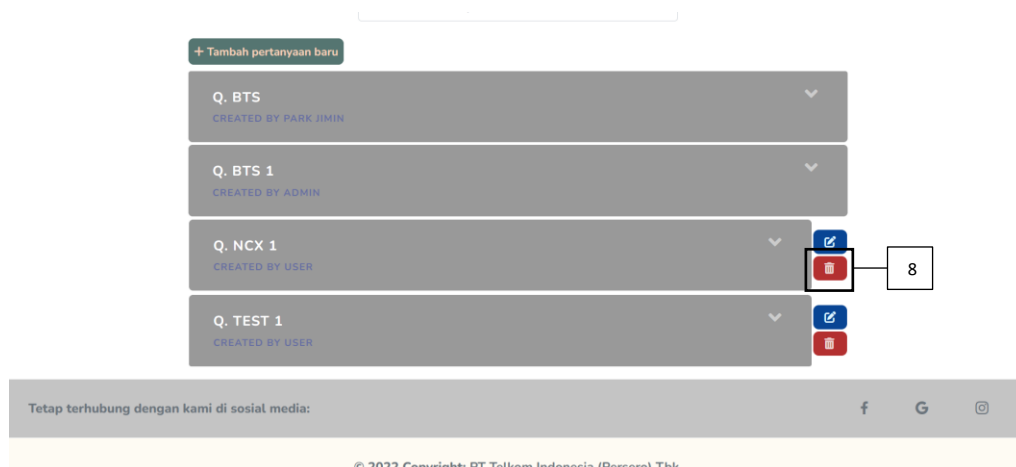


Kemudian akan menampilkan halaman untuk mengubah pertanyaan sebagai berikut.

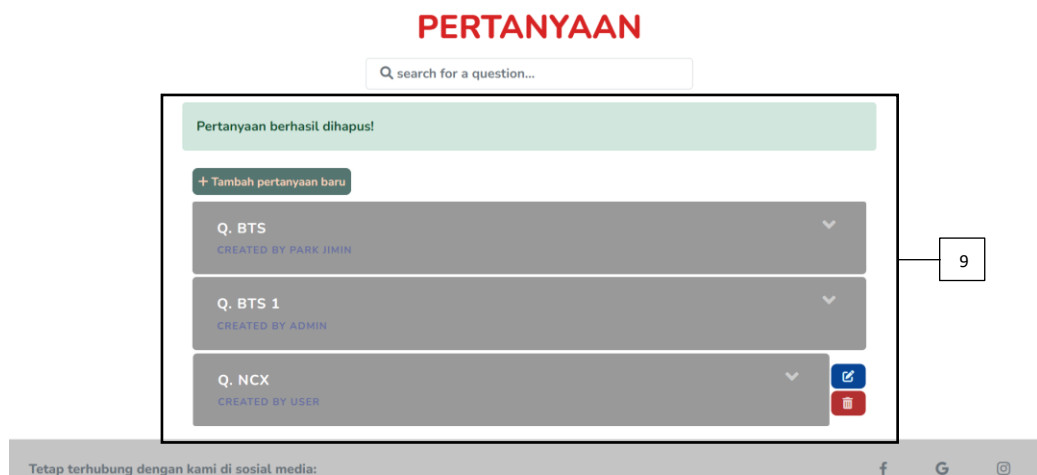
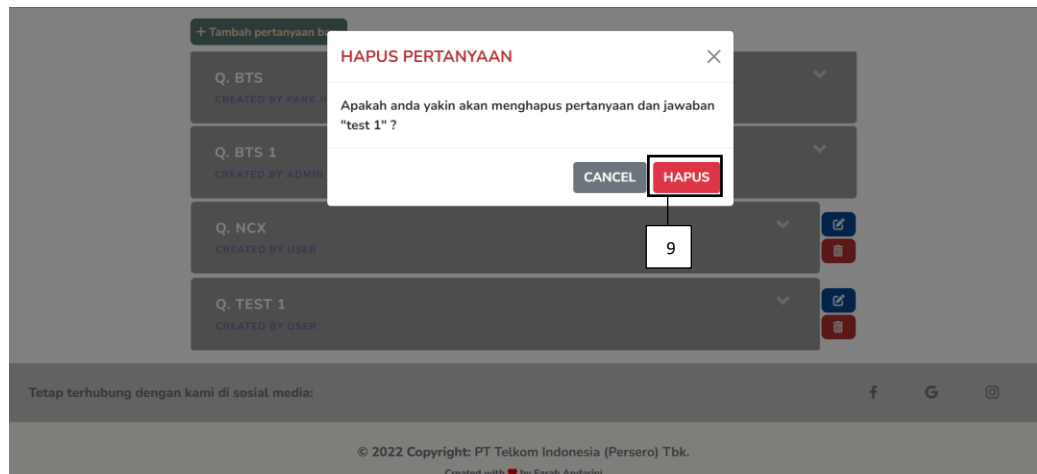
7. Setelah mengubah pertanyaan tersebut, pengguna dapat mengklik tombol 'SUBMIT' dan apabila berhasil, maka akan menuju ke halaman *home*.



8. Untuk menghapus pertanyaan, pengguna dapat mengklik tombol *delete* seperti di bawah.

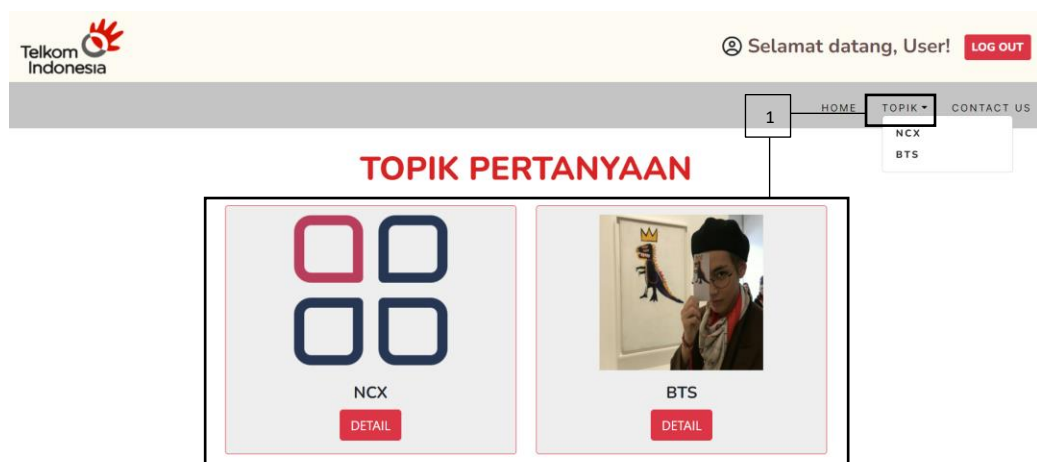


9. Klik tombol 'HAPUS' untuk menghapus pertanyaan dan jawaban yang telah dipilih dan akan menampilkan halaman seperti di bawah ini.

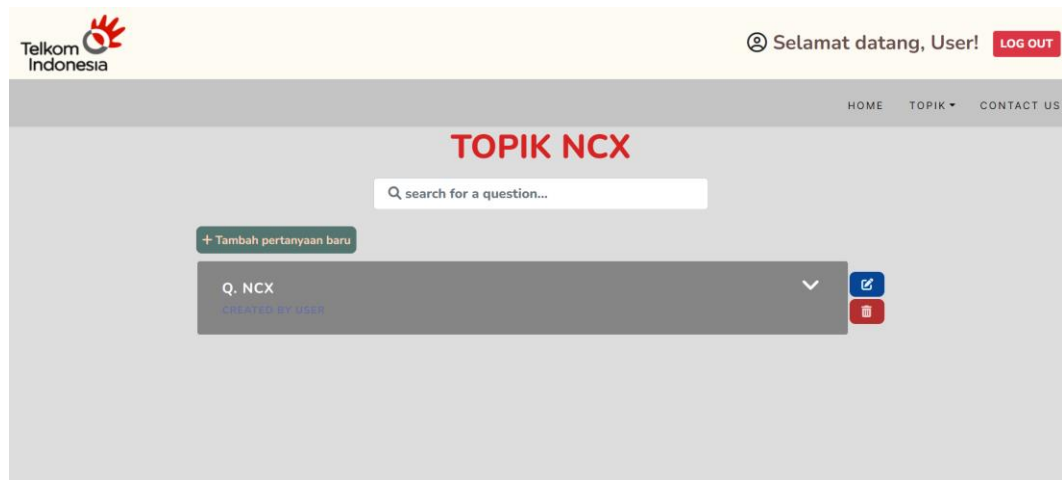


b. Halaman topik

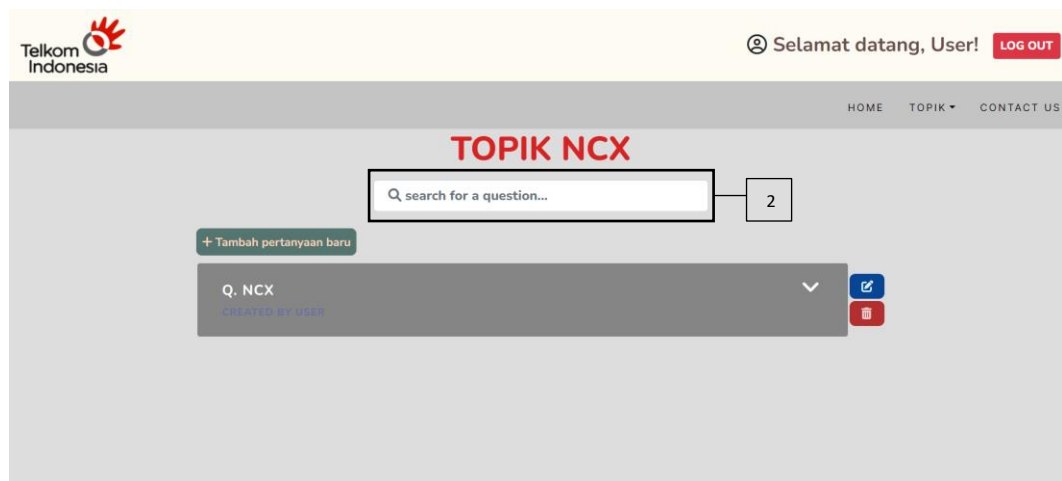
1. Pengguna dapat memilih topik atau kategori pertanyaan yang diinginkan melalui halaman *home* atau navigasi bar.



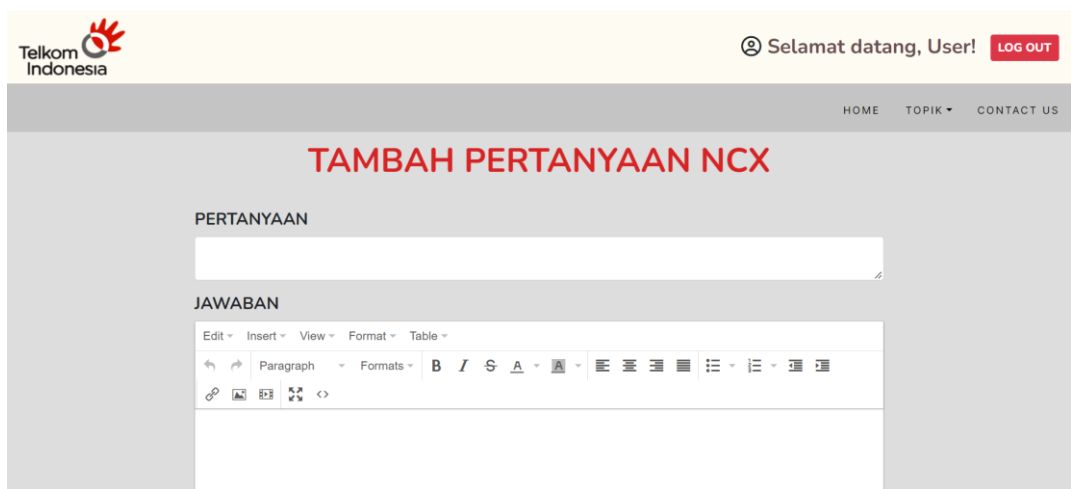
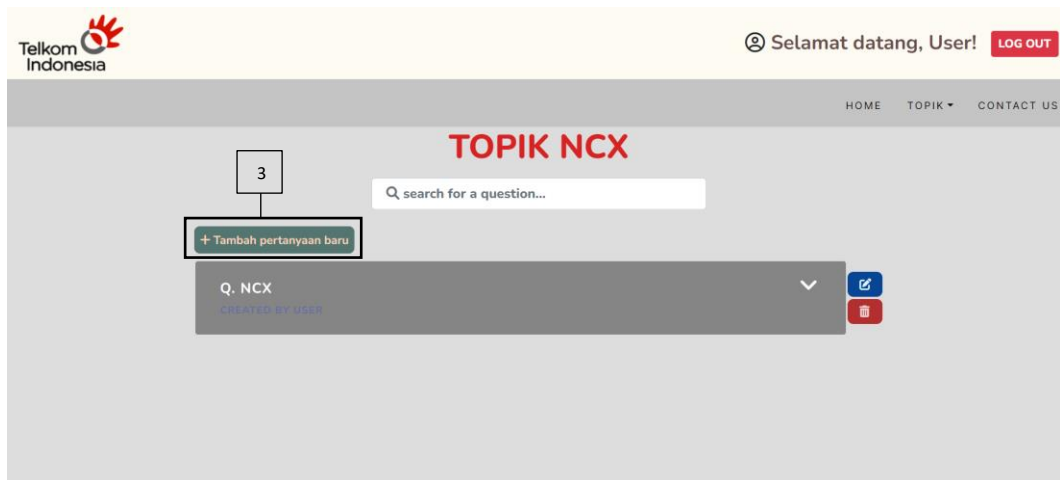
Kemudian akan ke halaman topik yang dipilih dan menampilkan pertanyaan dan jawaban.



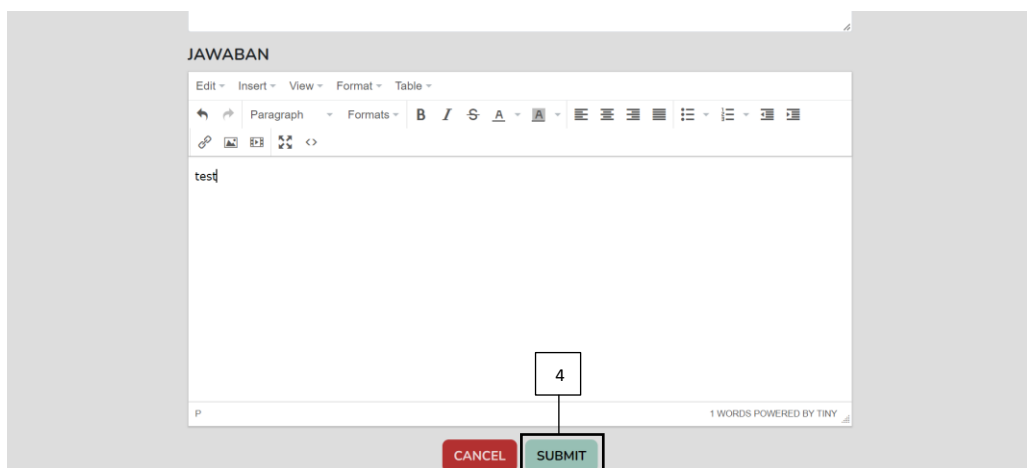
2. Jika ingin mencari pertanyaan, pengguna dapat mengetikkan pertanyaan sesuai yang dibutuhkan pada *search bar*.

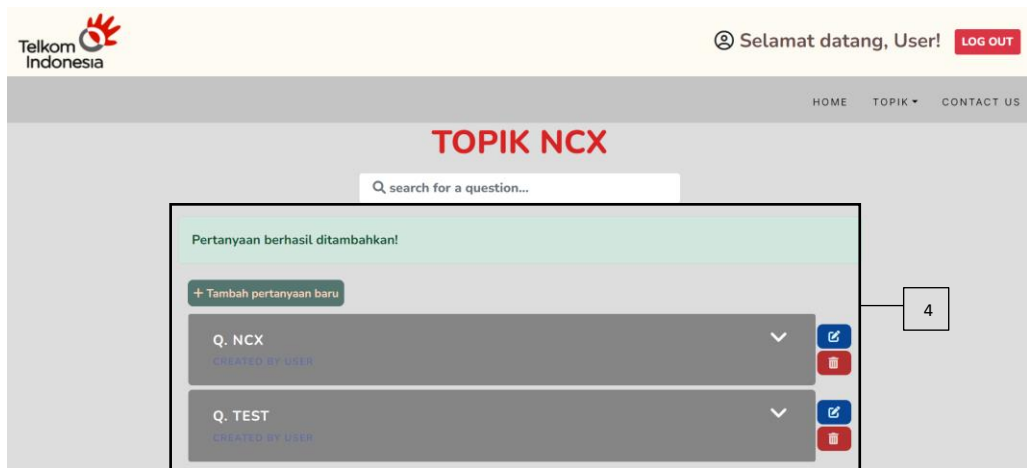


3. Pengguna dapat menambahkan pertanyaan dan jawaban baru sesuai dengan kategori yang dipilih dengan mengklik tombol '+ Tambah pertanyaan baru' dan akan menampilkan halaman sebagai berikut.

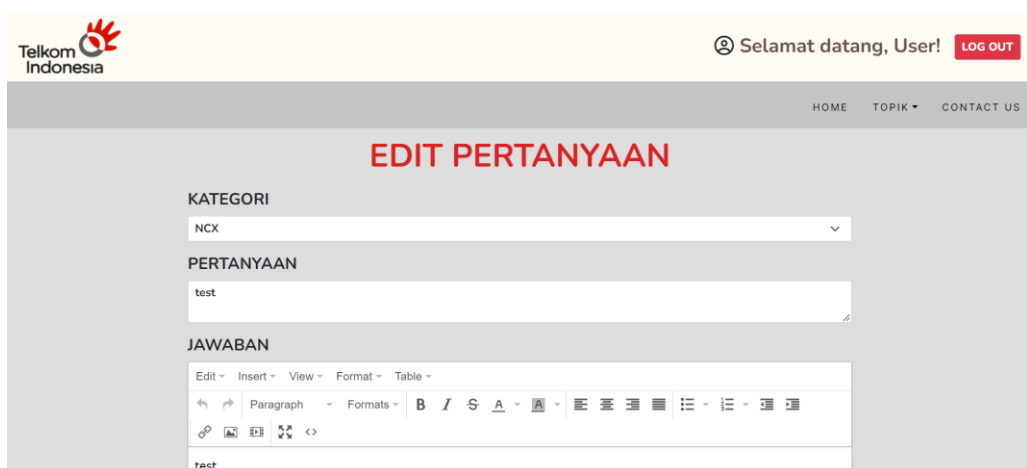
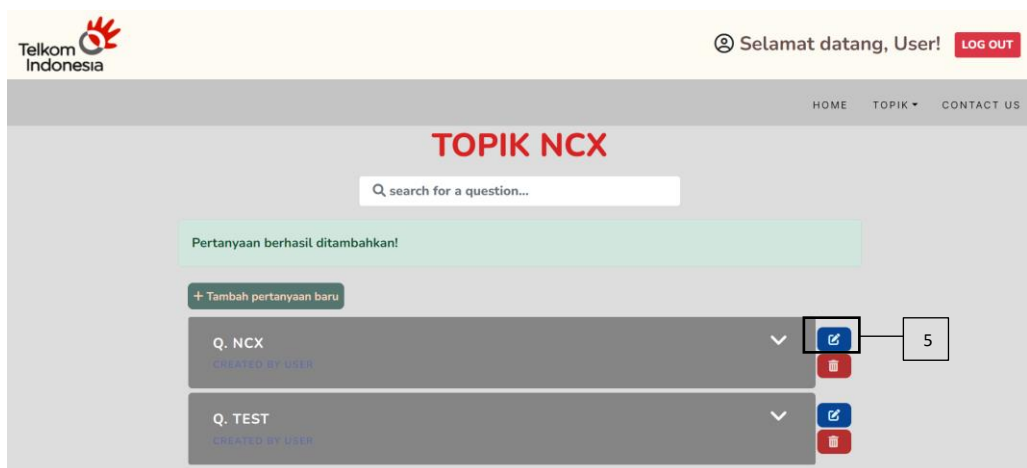


4. Pengguna mengisi *field* pertanyaan dan jawaban. Setelah terisi semua, pengguna dapat mengklik tombol 'SUBMIT' dan akan menampilkan halaman sebagai berikut.

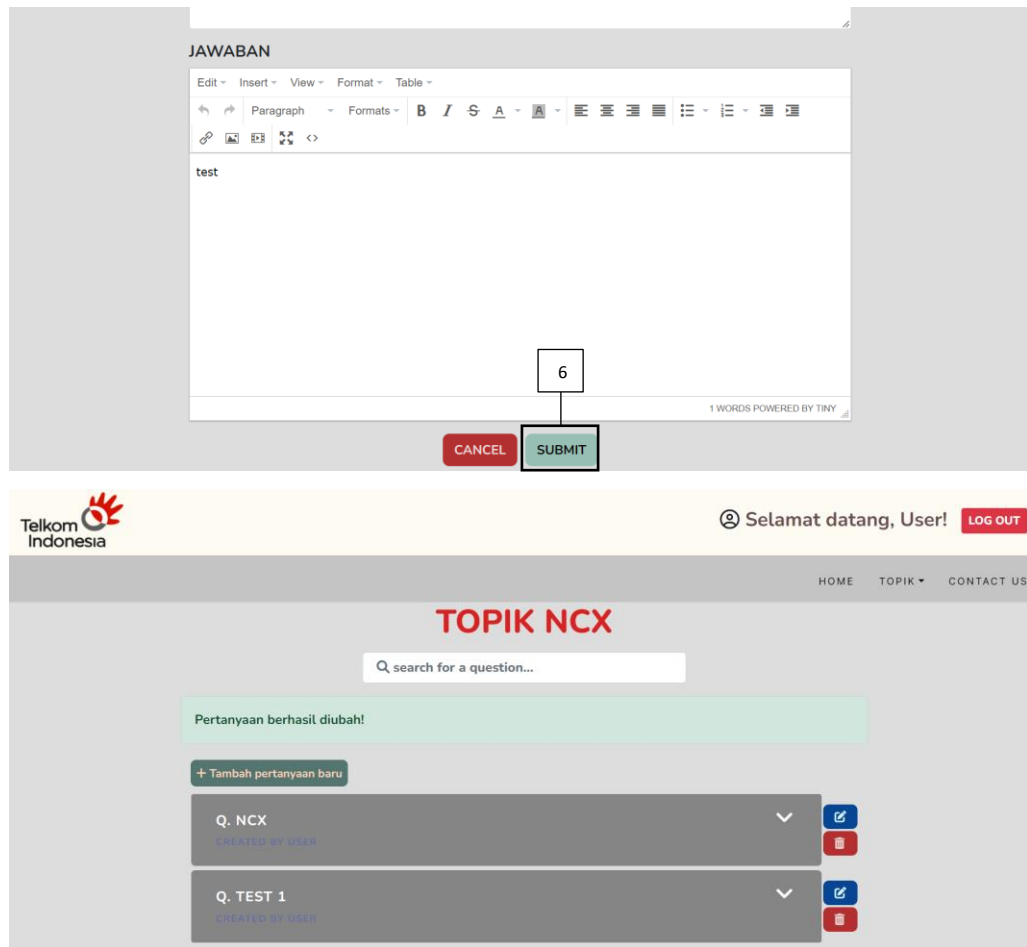




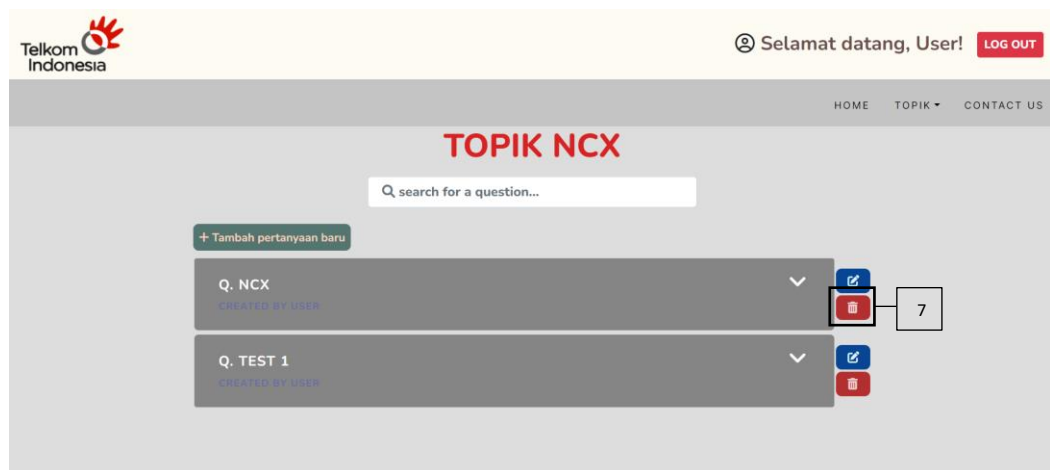
5. Pengguna dapat mengubah pertanyaan dan jawaban dengan mengklik tombol *edit* dan akan menampilkan halaman seperti di bawah.



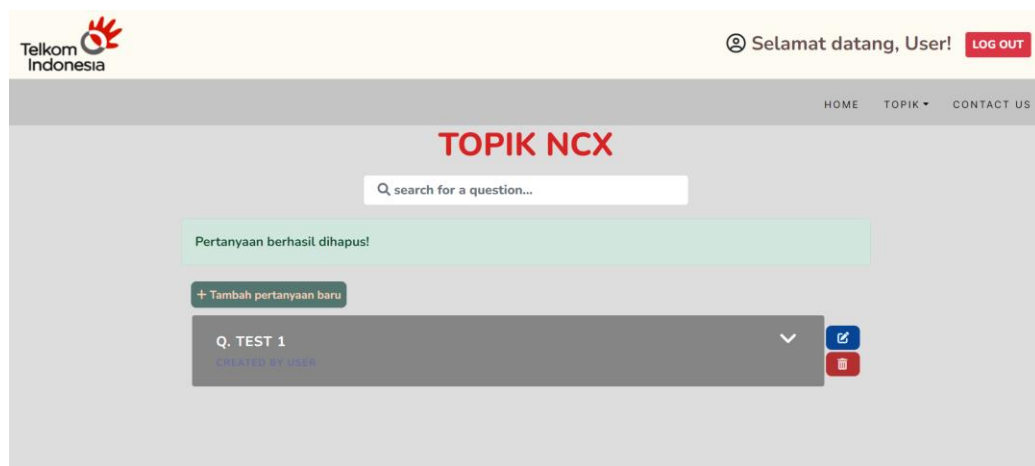
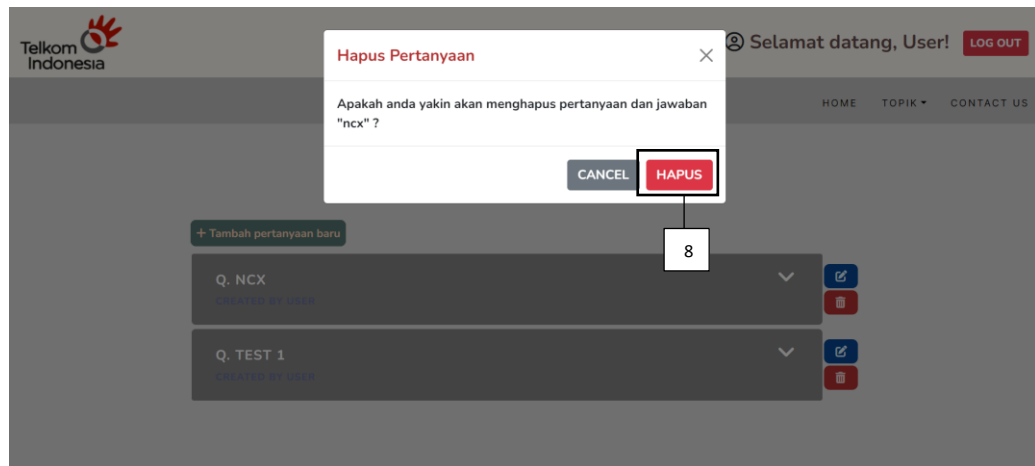
6. Setelah pengguna mengubah kategori, pertanyaan, dan jawaban yang telah dipilih, maka dapat mengklik tombol 'SUBMIT' dan akan menampilkan halaman seperti di bawah.



7. Pengguna dapat menghapus pertanyaan dan jawaban dengan mengklik tombol *delete*.

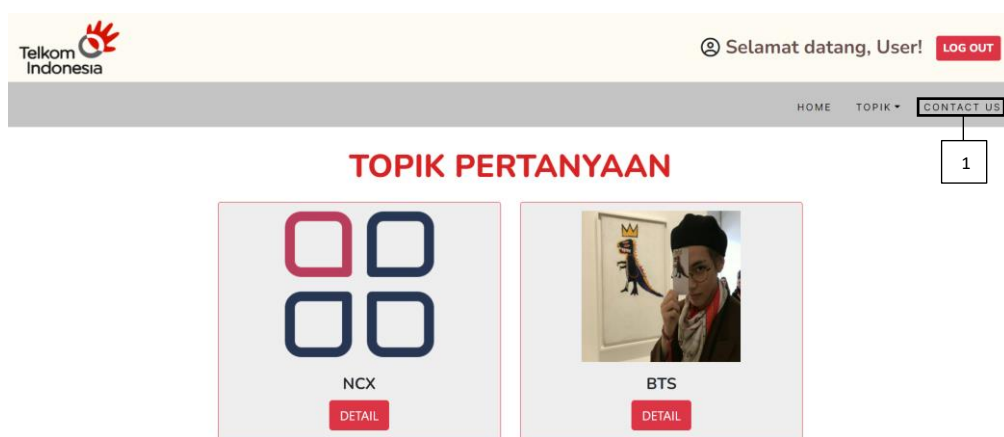


8. Klik tombol 'HAPUS' untuk menghapus pertanyaan yang telah dipilih untuk dihapus dan akan menampilkan halaman seperti di bawah ini.

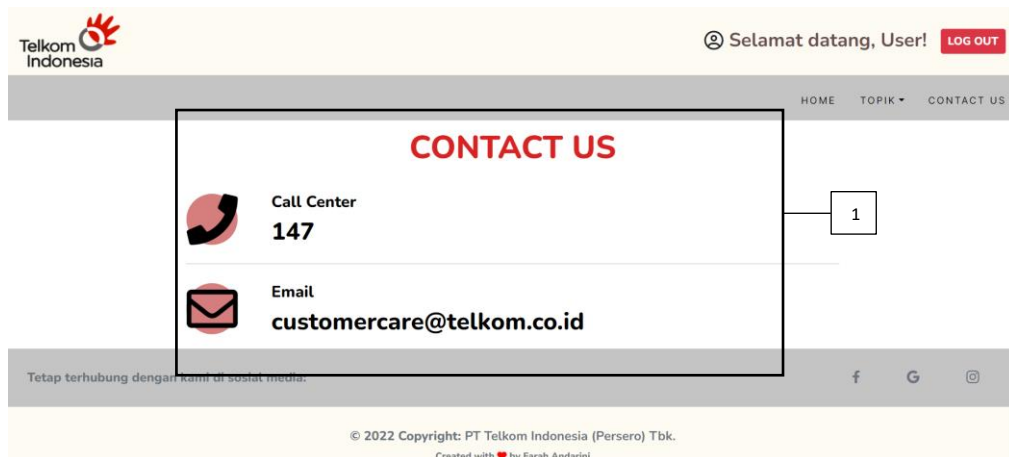


c. Halaman *contact us*

1. Pengguna dapat mengakses dengan cara meng-klik tombol ‘CONTACT US’ pada bagian navigasi *bar*.



Sehingga setelah tombol ‘CONTACT US’ di-klik, maka akan menampilkan halaman seperti di bawah.

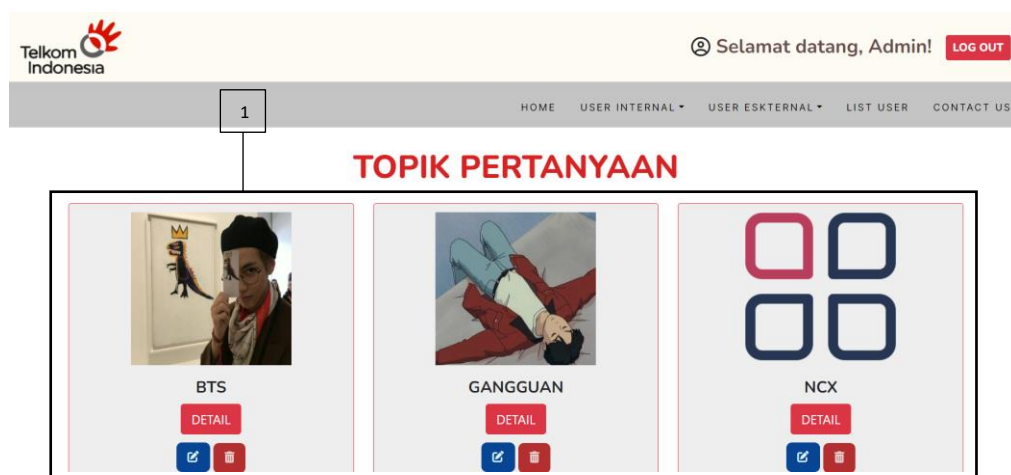


3) Admin

Admin dapat mengakses halaman *home*, topik (*user* internal dan *user* eksternal), dan *contact us* pada bagian navigasi. Halaman *home* berisikan konten kategori, pertanyaan, serta jawabannya. Pada halaman *home*, admin dapat menambahkan kategori, pertanyaan, dan jawaban. Halaman topik berisikan konten pertanyaan dan jawaban sesuai dengan kategori yang dipilih. Pada halaman ini, admin dapat menambahkan pertanyaan dan jawaban sesuai dengan topik yang dipilih. Halaman *contact us* berisikan nomor *call center* dan *email* dari PT Telkom.

a. Halaman *home*

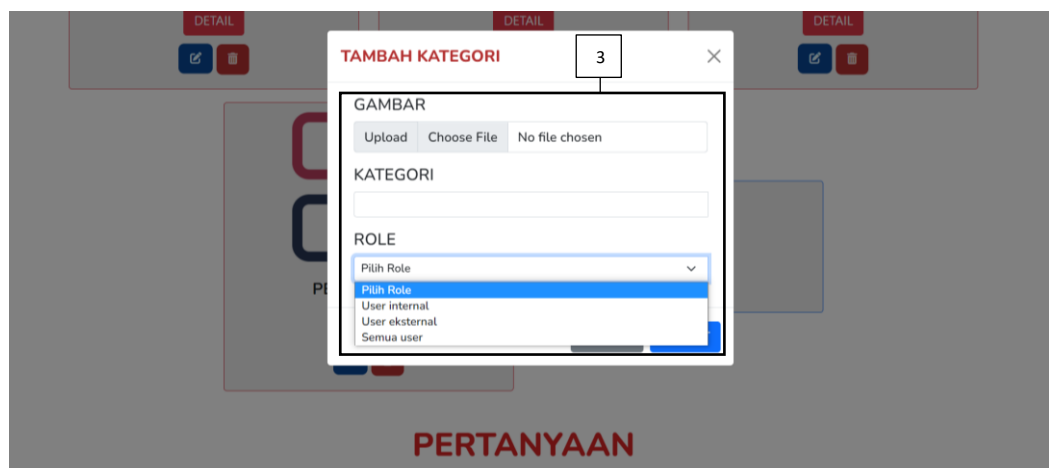
1. Pada bagian topik pertanyaan, pengguna dapat meng-klik *box* kategori atau tombol 'DETAIL' sesuai yang diinginkan dan akan menuju ke halaman berisi pertanyaan dan jawaban berdasarkan kategori yang dipilih.



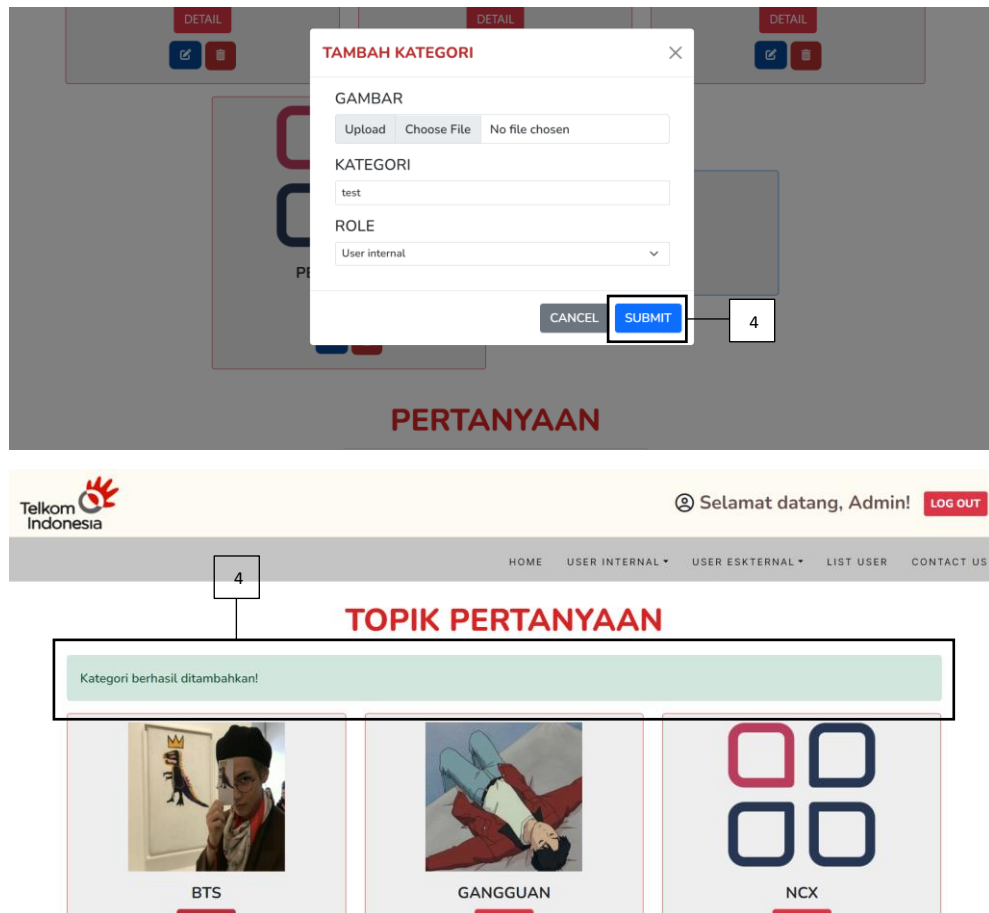
2. Pengguna dapat menambahkan kategori baru dengan mengklik *box* seperti di bawah.



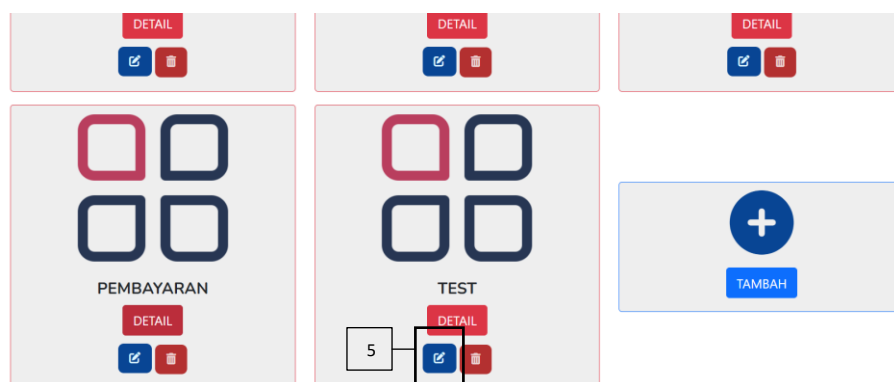
3. Pengguna dapat mengisi *field* yang diperlukan, seperti gambar, kategori, dan *role*. *Field* gambar dapat tidak diisi tetapi *field* kategori dan *role* harus diisi. *Field* gambar digunakan untuk menambahkan gambar sebagai tampilan dari kategori. *Field* kategori digunakan sebagai nama dari kategori yang diinginkan. *Field* *role* digunakan untuk *role* yang mempunyai akses untuk mengakses suatu kategori. Terdapat 3 pilihan *role*, yaitu *user internal*, *user eksternal*, dan semua *user*. Apabila memilih *role user internal*, maka kategori hanya akan ditampilkan pada *halaman user internal*. Apabila memilih *role user eksternal*, maka kategori hanya akan ditampilkan pada *halaman user eksternal*. Apabila memilih *role semua user*, maka kategori akan ditampilkan di semua *halaman user*.



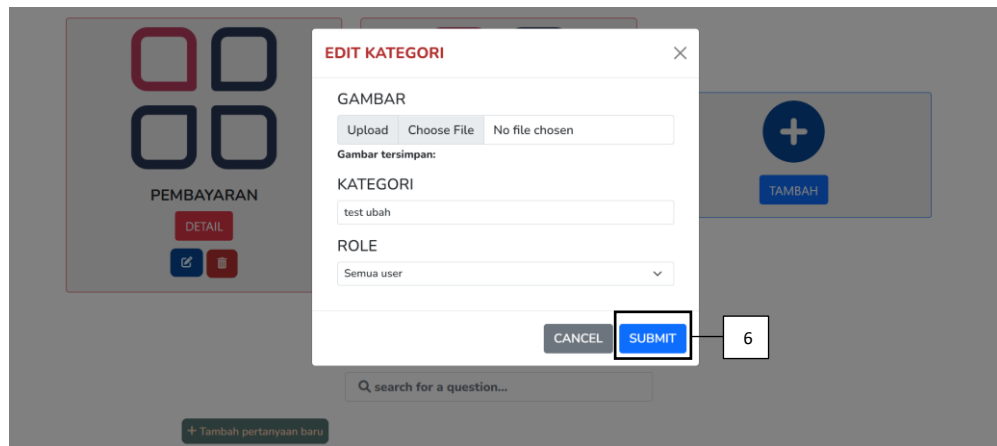
4. Setelah pengguna mengisi *field*, maka dapat mengklik tombol 'SUBMIT' dan akan menampilkan tampilan sebagai berikut.



5. Pengguna dapat mengubah data kategori dengan cara mengklik tombol *edit* pada *box* kategori yang diinginkan.



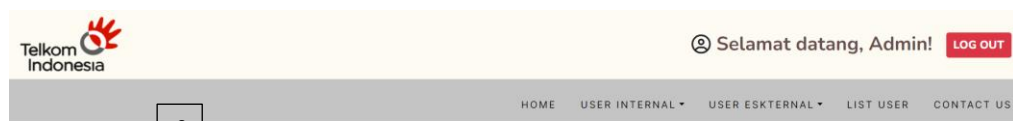
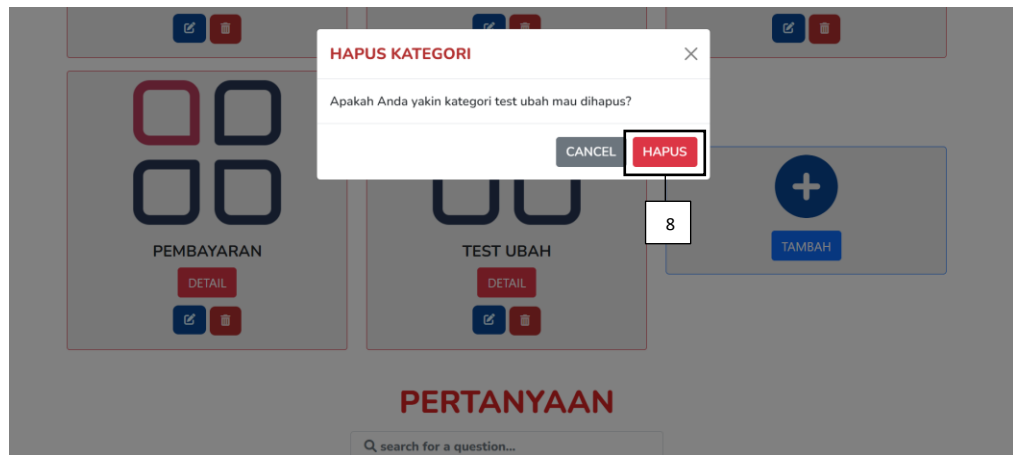
6. Pengguna dapat mengubah semua *field* dan setelah mengubah, maka klik tombol 'SUBMIT' dan akan menampilkan tampilan sebagai berikut.



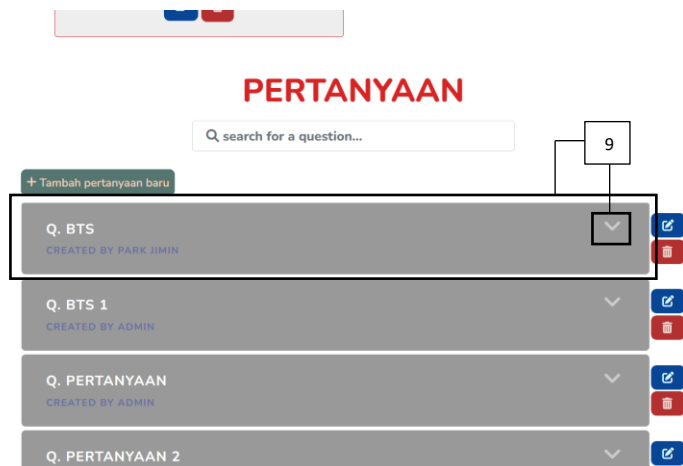
7. Pengguna dapat menghapus kategori dengan cara mengklik tombol *delete* pada *box* kategori yang diinginkan.



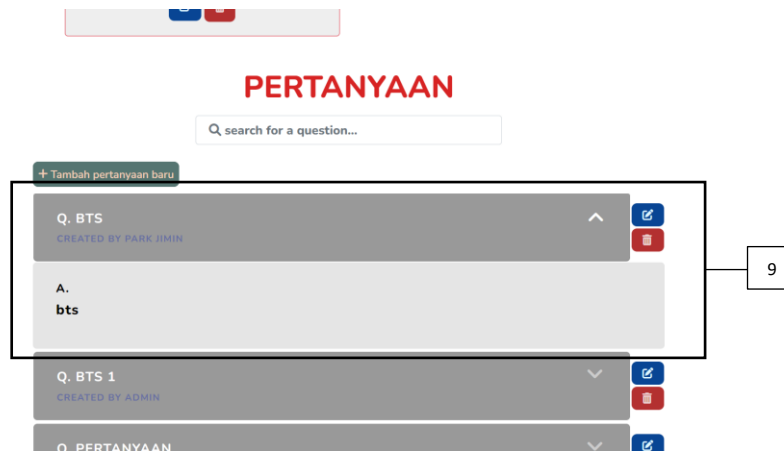
8. Pengguna dapat mengklik tombol 'HAPUS' dan akan menampilkan tampilan sebagai berikut.



9. Pada bagian jawaban, untuk melihat jawaban dari pertanyaan yang diinginkan, pengguna dapat meng-klik *box* pertanyaan atau tanda panah yang tersedia pada *box* pertanyaan tersebut.



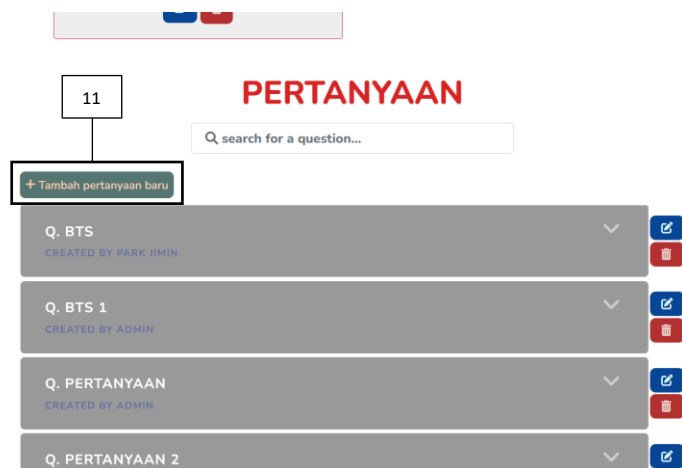
Sehingga menampilkan jawaban seperti gambar di bawah ini.



10. Jika ingin mencari pertanyaan, pengguna dapat mengetikkan pertanyaan sesuai yang dibutuhkan pada *search bar*.



11. Pengguna dapat menambahkan pertanyaan dan jawaban baru dengan mengklik tombol '+ Tambah pertanyaan baru'.



Kemudian akan menampilkan halaman di bawah ini.

TAMBAH PERTANYAAN

KATEGORI
Pilih Kategori

PERTANYAAN

JAWABAN

Edit Insert View Format Table

Paragraph Formats B I S A A

1 WORDS POWERED BY TINY

12. Setelah pengguna mengisi *field* kategori, pertanyaan, dan jawaban, maka pengguna dapat mengklik tombol 'SUBMIT'.

JAWABAN

Edit Insert View Format Table

Paragraph Formats B I S A A

test

12

CANCEL SUBMIT

1 WORDS POWERED BY TINY

Setelah mengklik tombol 'SUBMIT' dan apabila berhasil, maka tampilan akan seperti gambar di bawah ini.

PERTANYAAN

Q search for a question...

12

Pertanyaan berhasil ditambahkan!

+ Tambah pertanyaan baru

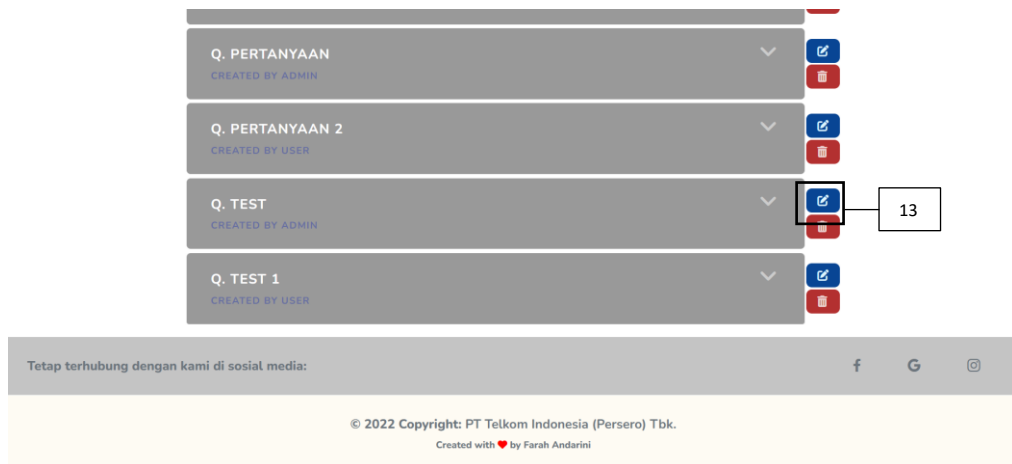
Q. BTS
CREATED BY PARK JIMIN

Q. BTS 1
CREATED BY ADMIN

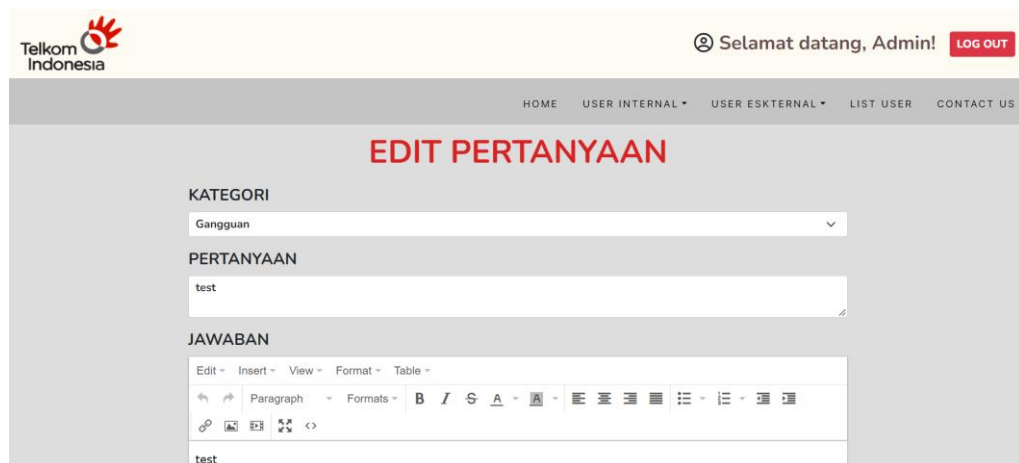
Q. PERTANYAAN
CREATED BY ADMIN

Q. PERTANYAAN 2

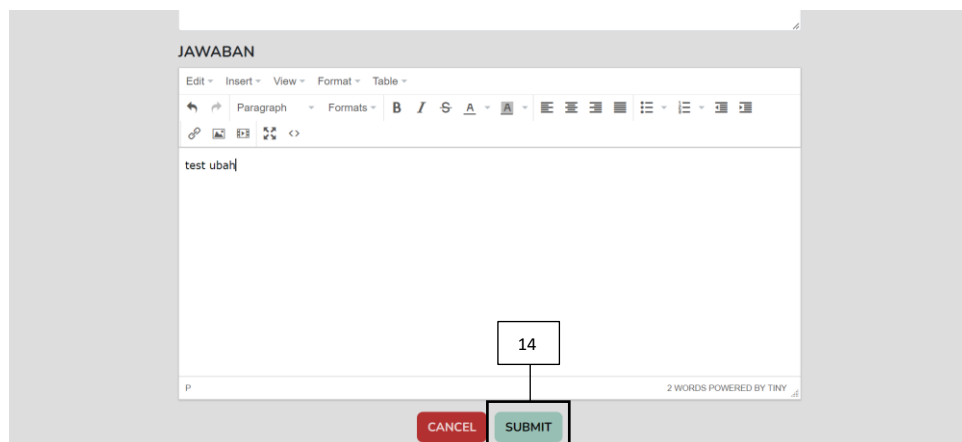
13. Pengguna dapat mengubah pertanyaan dan jawaban yang diinginkan. Pengguna dapat mengklik tombol *edit* seperti di bawah ini.

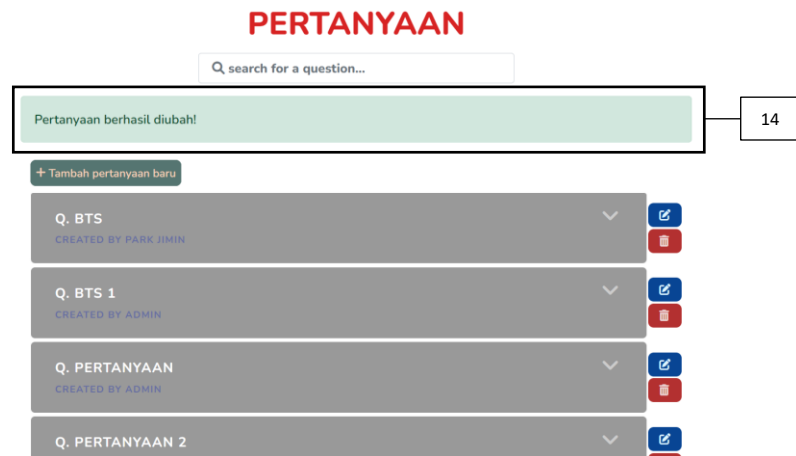


Kemudian akan menampilkan halaman untuk mengubah pertanyaan sebagai berikut.

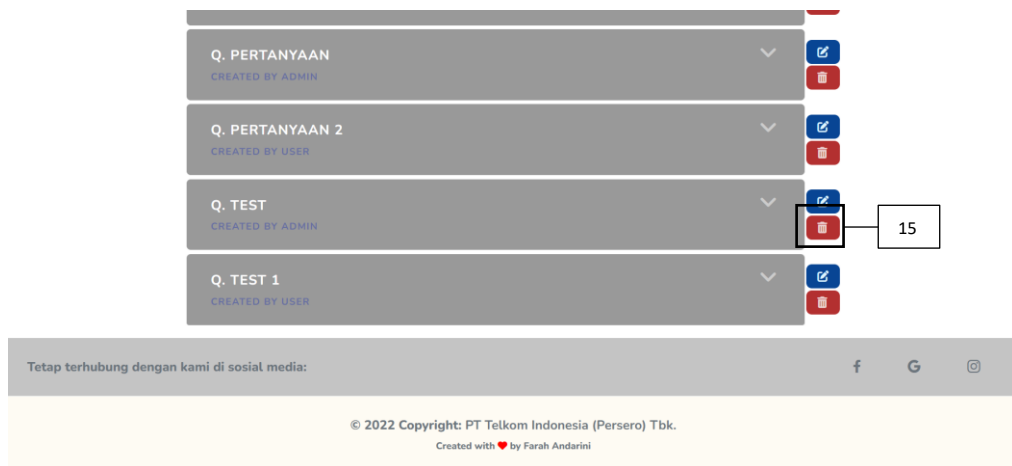


14. Setelah mengubah pertanyaan tersebut, pengguna dapat mengklik tombol 'SUBMIT' dan apabila berhasil, maka akan menampilkan tampilan seperti berikut.

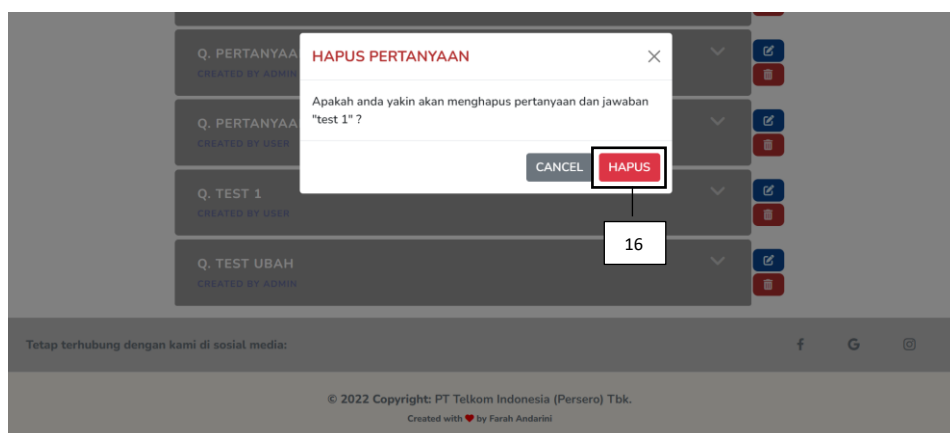


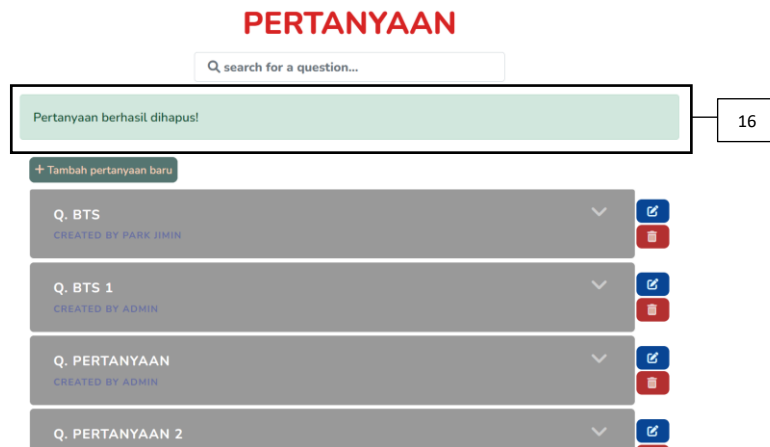


15. Untuk menghapus pertanyaan, pengguna dapat mengklik tombol *delete* seperti di bawah.



16. Klik tombol 'HAPUS' untuk menghapus pertanyaan dan jawaban yang telah dipilih dan akan menampilkan halaman seperti di bawah ini.



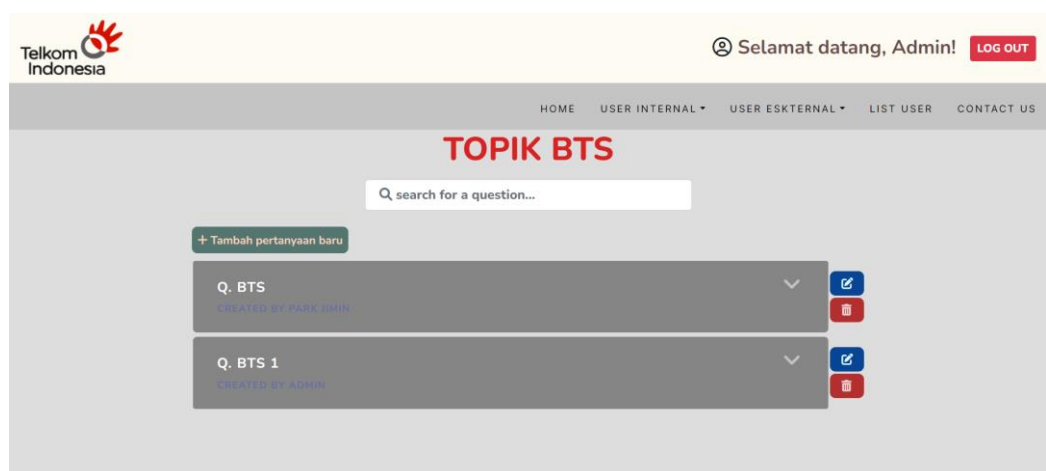


b. Halaman topik

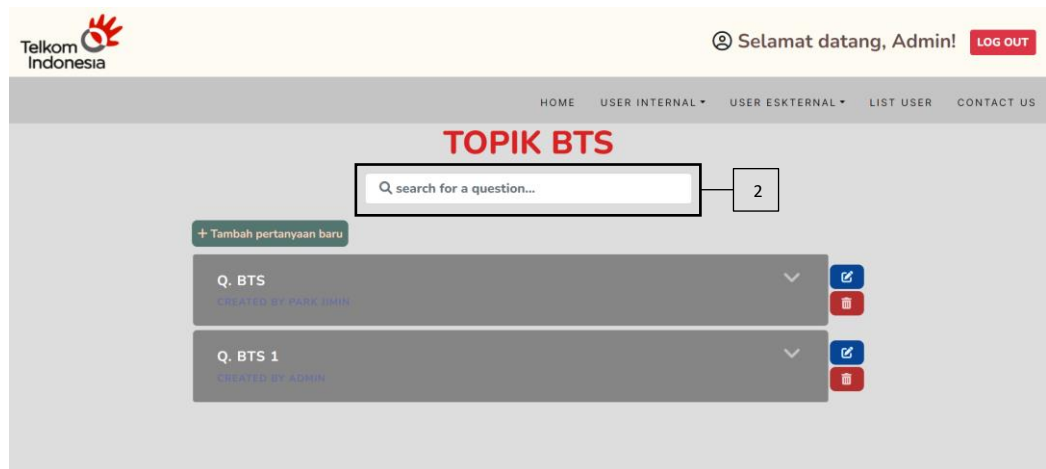
1. Pengguna dapat memilih topik atau kategori pertanyaan yang diinginkan melalui halaman *home* atau navigasi *bar*.



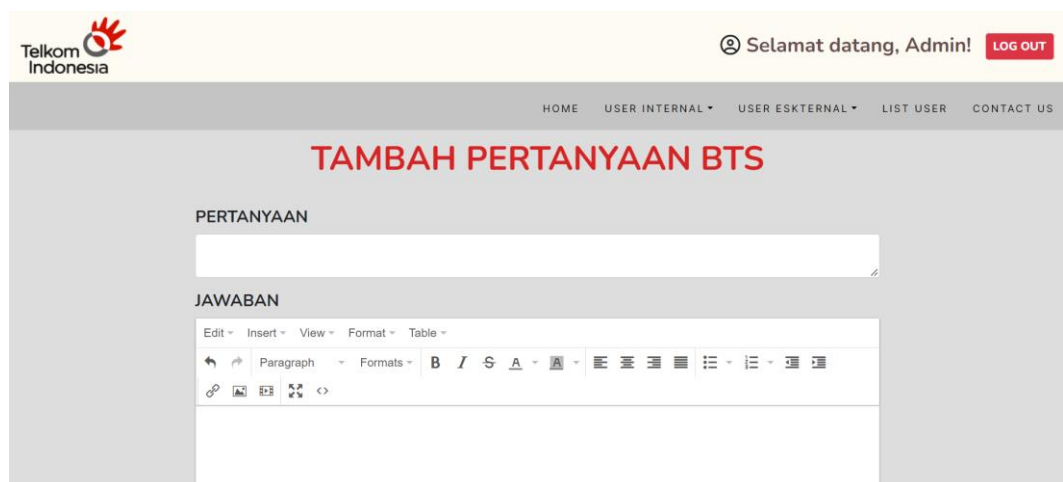
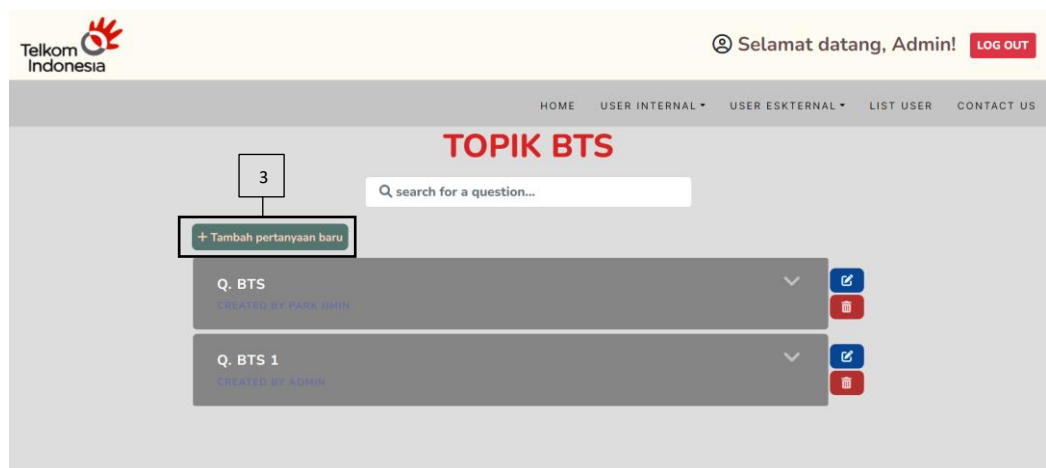
Kemudian akan ke halaman topik yang dipilih dan menampilkan pertanyaan dan jawaban.



2. Jika ingin mencari pertanyaan, pengguna dapat mengetikkan pertanyaan sesuai yang dibutuhkan pada *search bar*.



3. Pengguna dapat menambahkan pertanyaan dan jawaban baru sesuai dengan kategori yang dipilih dengan mengklik tombol '+ Tambah pertanyaan baru' dan akan menampilkan halaman sebagai berikut.



4. Pengguna mengisi *field* pertanyaan dan jawaban. Setelah terisi semua, pengguna dapat mengklik tombol ‘SUBMIT’ dan akan menampilkan halaman sebagai berikut.

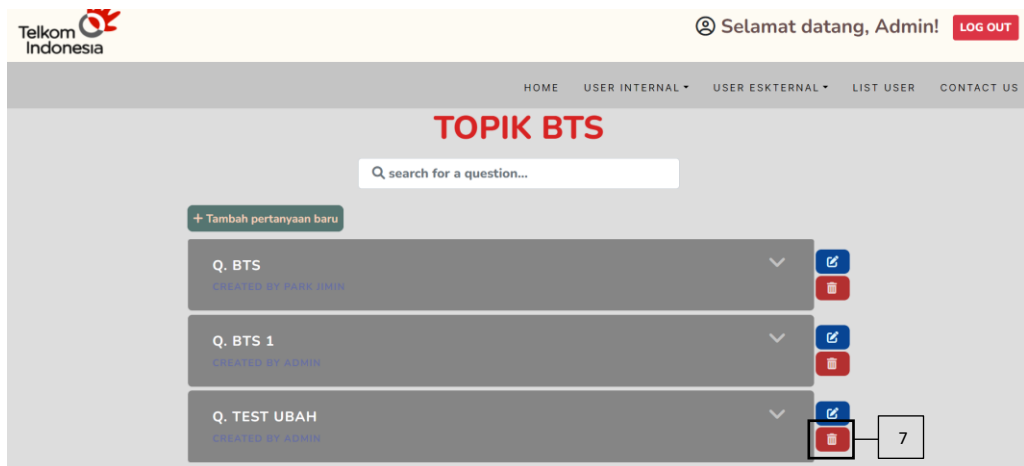
The image shows two screenshots of a web application. The top screenshot is a form titled 'JAWABAN' (Answer). It features a rich text editor with a menu bar (Edit, Insert, View, Format, Table) and a toolbar with various formatting options. The text area contains the word 'test'. Below the text area, there are two buttons: 'CANCEL' and 'SUBMIT'. A callout box with the number '4' points to the 'SUBMIT' button. The bottom screenshot shows the 'TOPIK BTS' (Topic BTS) page. It has a navigation bar with links: HOME, USER INTERNAL, USER ESKTERNAL, LIST USER, and CONTACT US. Below the navigation bar is a search bar with the placeholder text 'Q search for a question...'. A green message box says 'Pertanyaan berhasil ditambahkan!' (Question successfully added!). Below this is a button '+ Tambah pertanyaan baru' (Add new question). There is a list of three questions: 'Q. BTS' (CREATED BY PARK JMIN), 'Q. BTS 1' (CREATED BY ADMIN), and 'Q. TEST' (CREATED BY ADMIN). Each question has a dropdown arrow and two icons: a blue edit icon and a red delete icon. A callout box with the number '4' points to the green message box.

5. Pengguna dapat mengubah pertanyaan dan jawaban dengan mengklik tombol *edit* dan akan menampilkan halaman seperti di bawah.

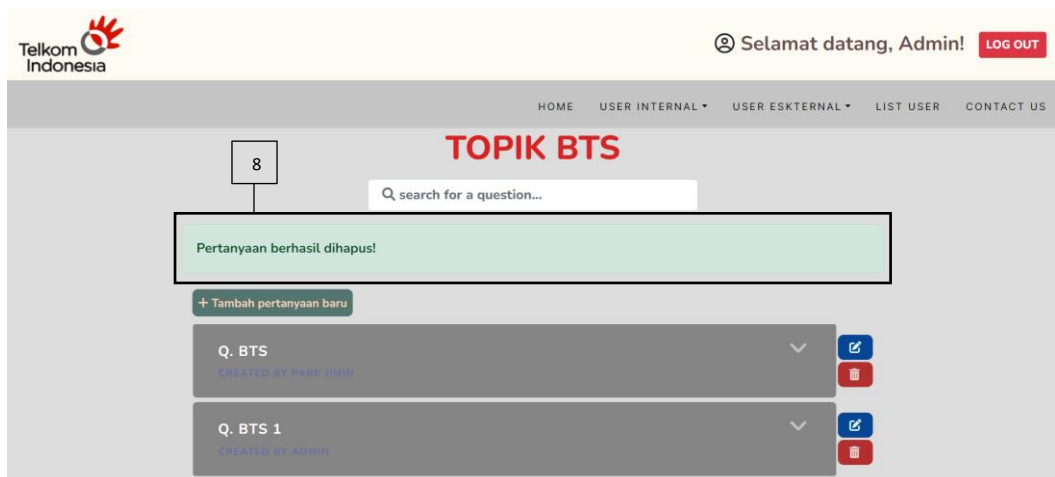
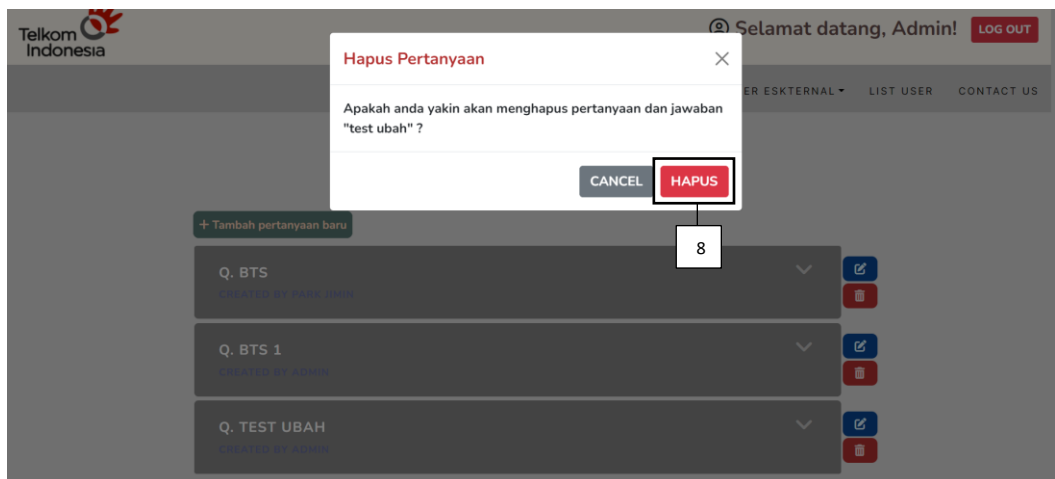
The image shows a screenshot of the 'TOPIK BTS' (Topic BTS) page. It has a navigation bar with links: HOME, USER INTERNAL, USER ESKTERNAL, LIST USER, and CONTACT US. Below the navigation bar is a search bar with the placeholder text 'Q search for a question...'. A green message box says '+ Tambah pertanyaan baru' (Add new question). There is a list of three questions: 'Q. BTS' (CREATED BY PARK JMIN), 'Q. BTS 1' (CREATED BY ADMIN), and 'Q. TEST' (CREATED BY ADMIN). Each question has a dropdown arrow and two icons: a blue edit icon and a red delete icon. A callout box with the number '5' points to the blue edit icon for the 'Q. TEST' question.

6. Setelah pengguna mengubah kategori, pertanyaan, dan jawaban yang telah dipilih, maka dapat mengklik tombol 'SUBMIT' dan akan menampilkan halaman seperti di bawah.

7. Pengguna dapat menghapus pertanyaan dan jawaban dengan mengklik tombol *delete*.



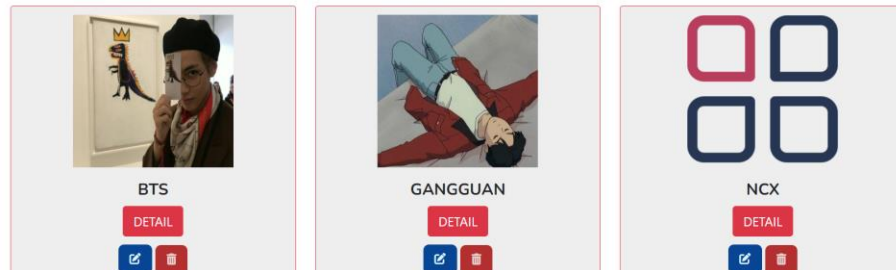
8. Klik tombol 'HAPUS' untuk menghapus pertanyaan yang telah dipilih untuk dihapus dan akan menampilkan halaman seperti di bawah ini.



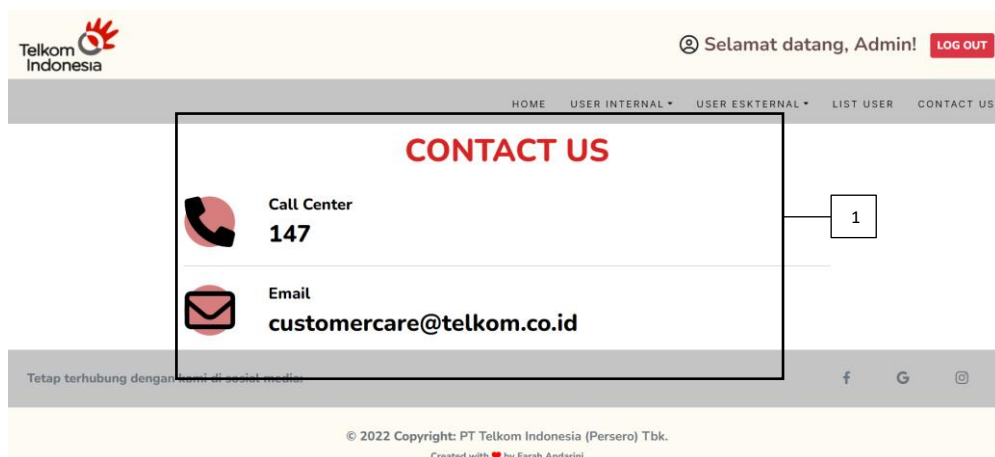
c. Halaman *contact us*

1. Pengguna dapat mengakses dengan cara meng-klik tombol 'CONTACT US' pada bagian navigasi *bar*.

TOPIK PERTANYAAN

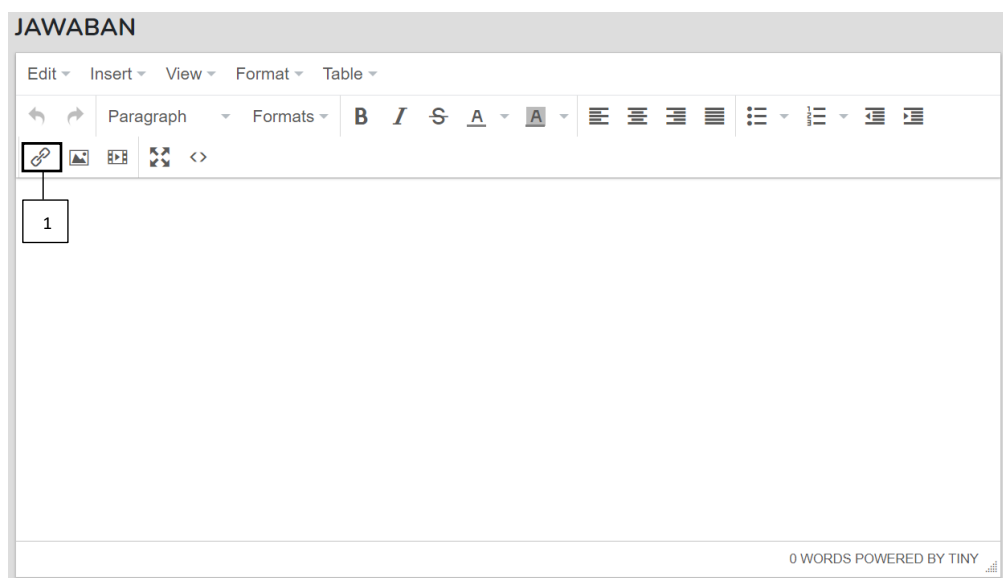


Sehingga setelah tombol ‘CONTACT US’ di-klik, maka akan menampilkan halaman seperti di bawah.

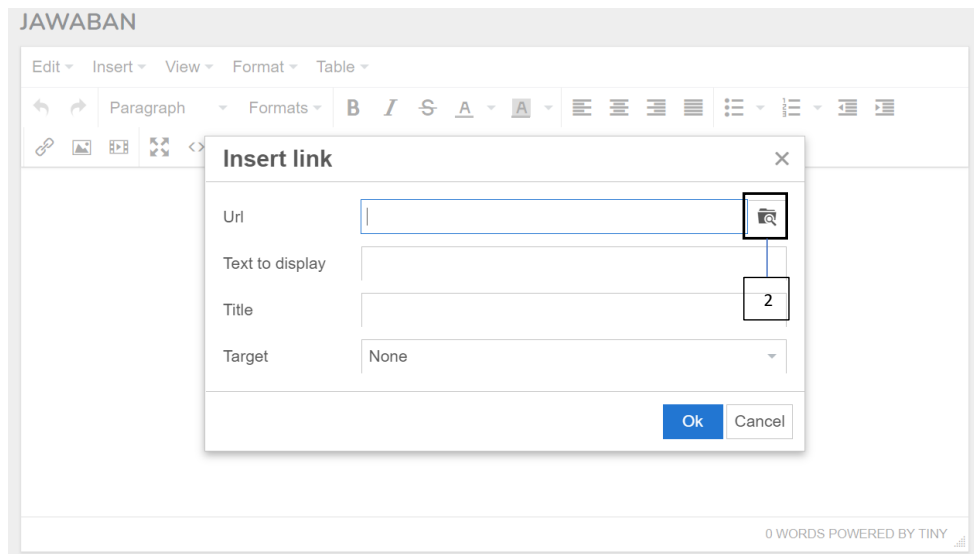


- Menambahkan *file* pada *field* jawaban

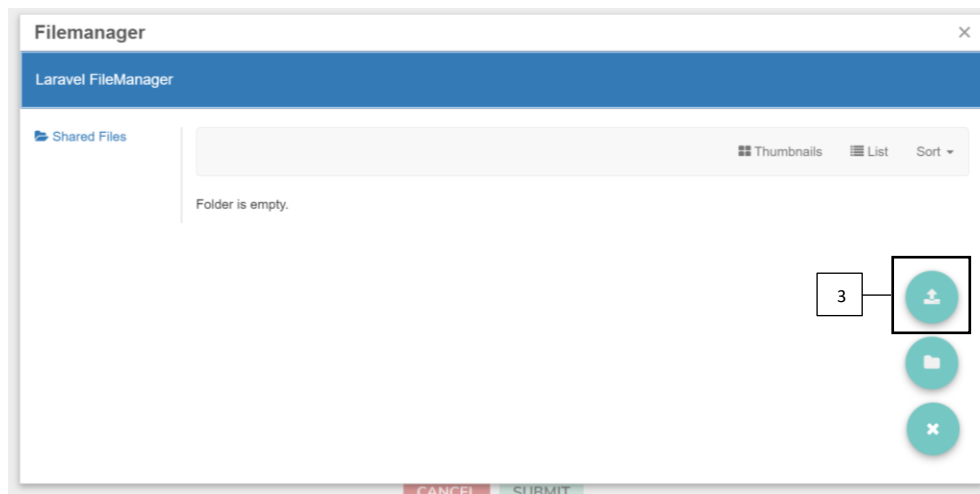
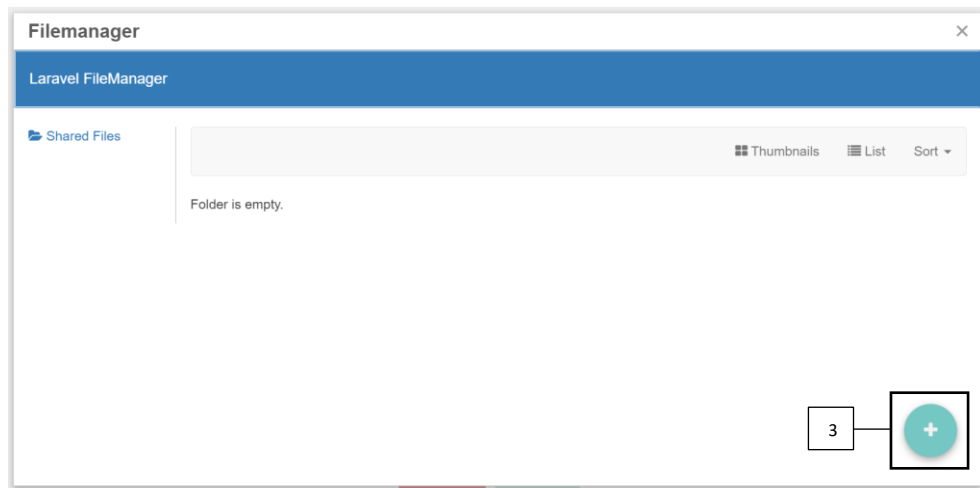
1. Untuk menambahkan *file* pada *field* jawaban, klik tombol seperti bawah.



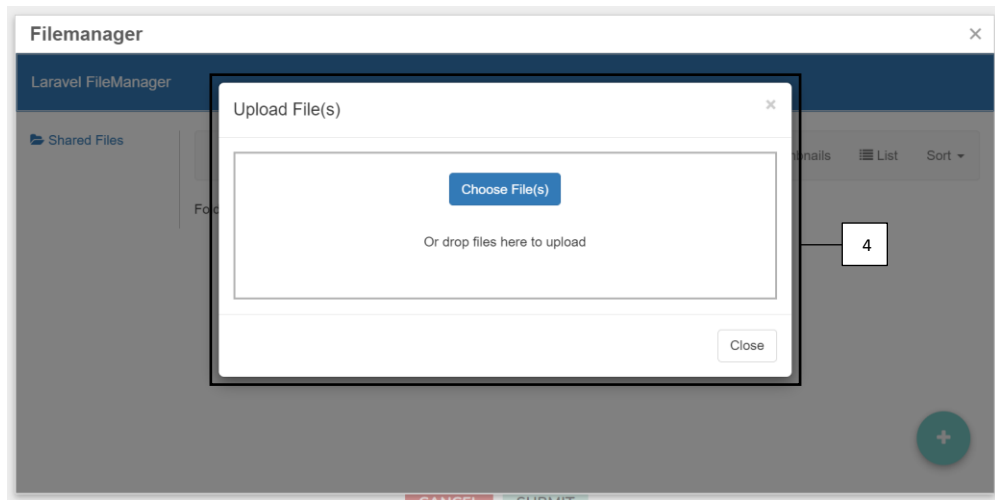
2. Lalu masukkan *file* yang diinginkan dengan klik tombol seperti di bawah.



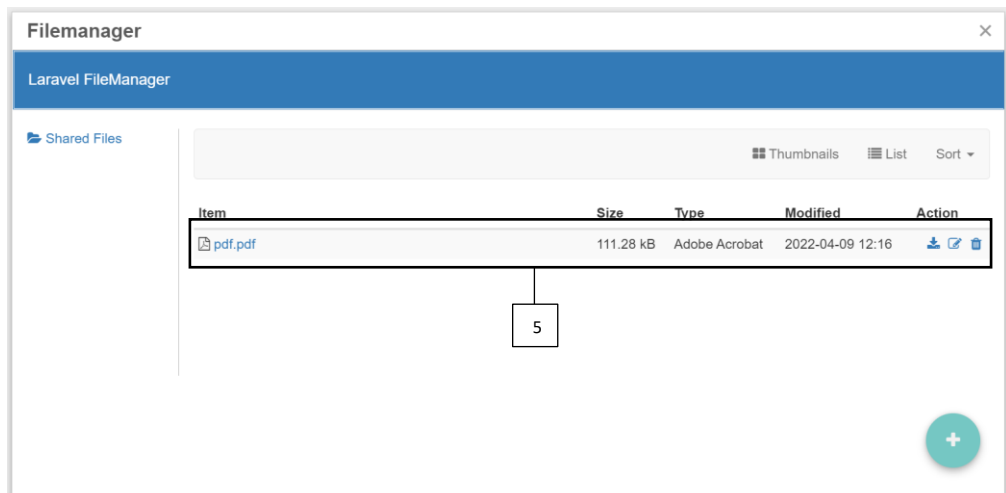
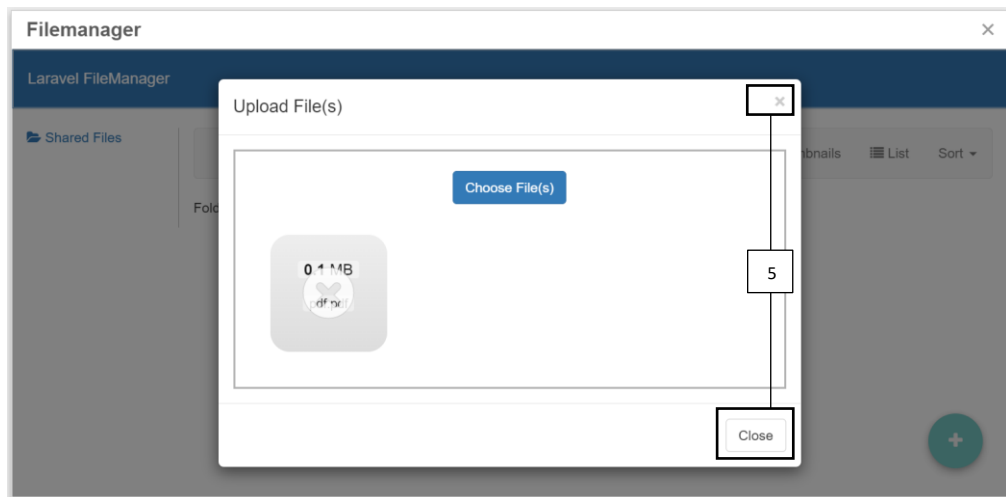
3. Setelah tombol di atas diklik, klik tombol + dan akan muncul tampilan seperti di bawah. Lalu klik tombol *upload* untuk memasukkan *file*.



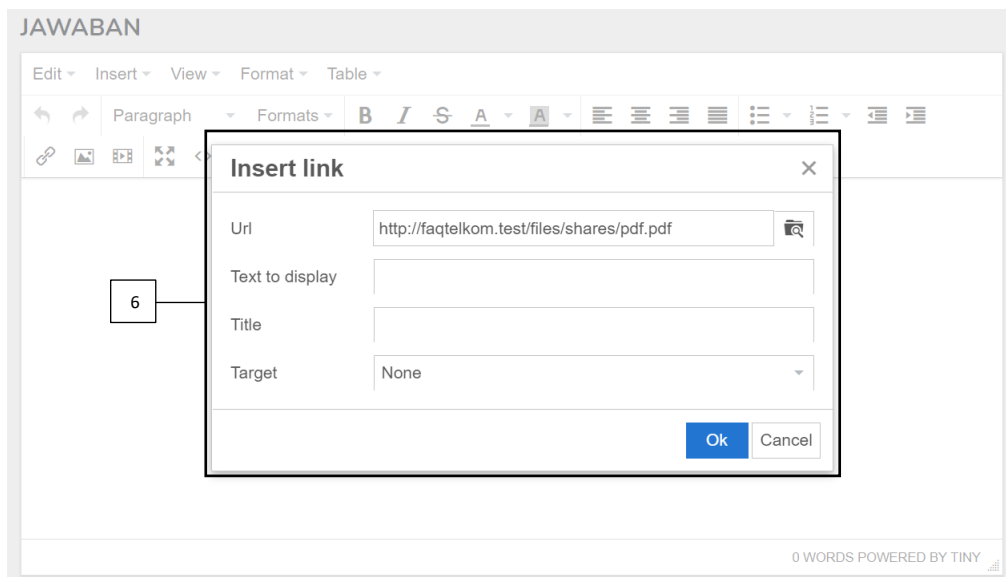
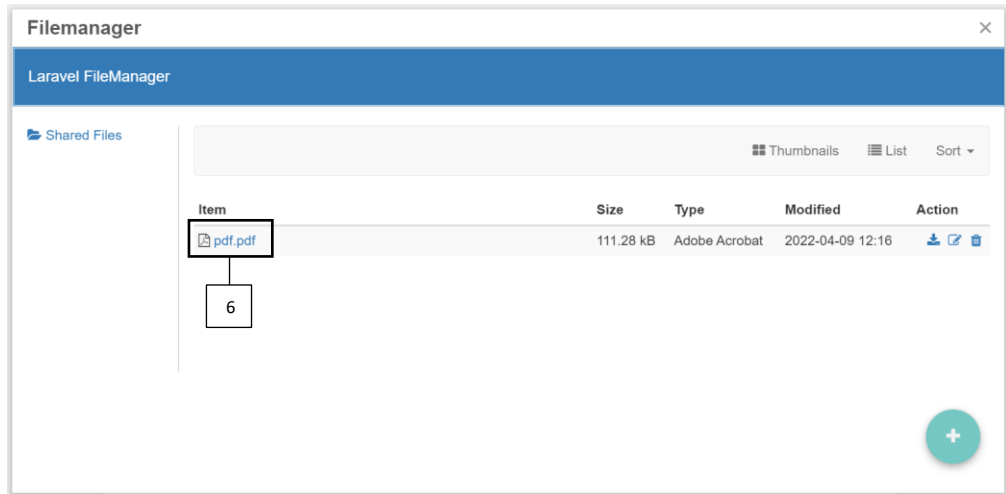
4. Masukkan *file* untuk dilakukan proses *upload*.



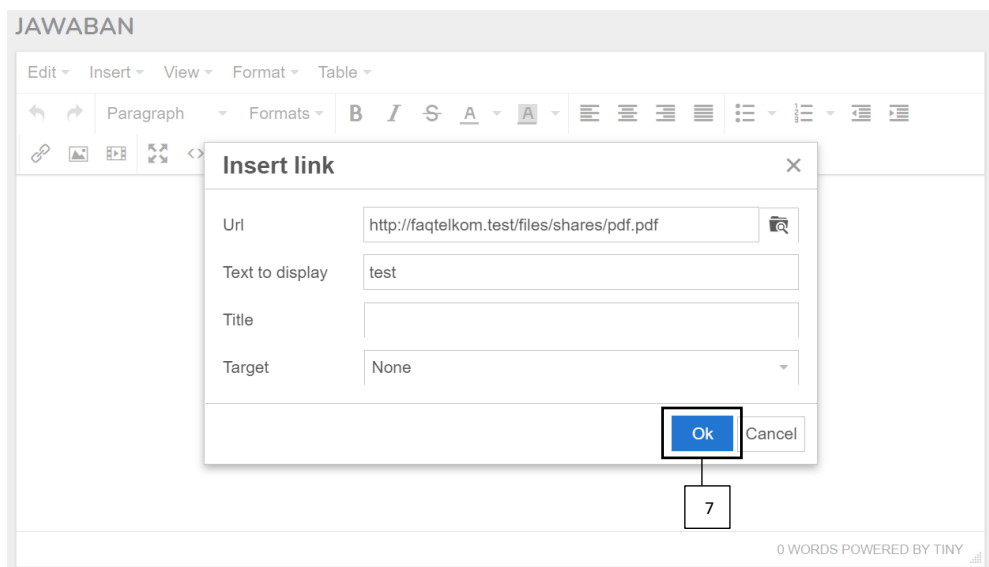
5. Setelah ter-*upload*, maka klik tombol 'Close' dan tampilan akan seperti di bawah.

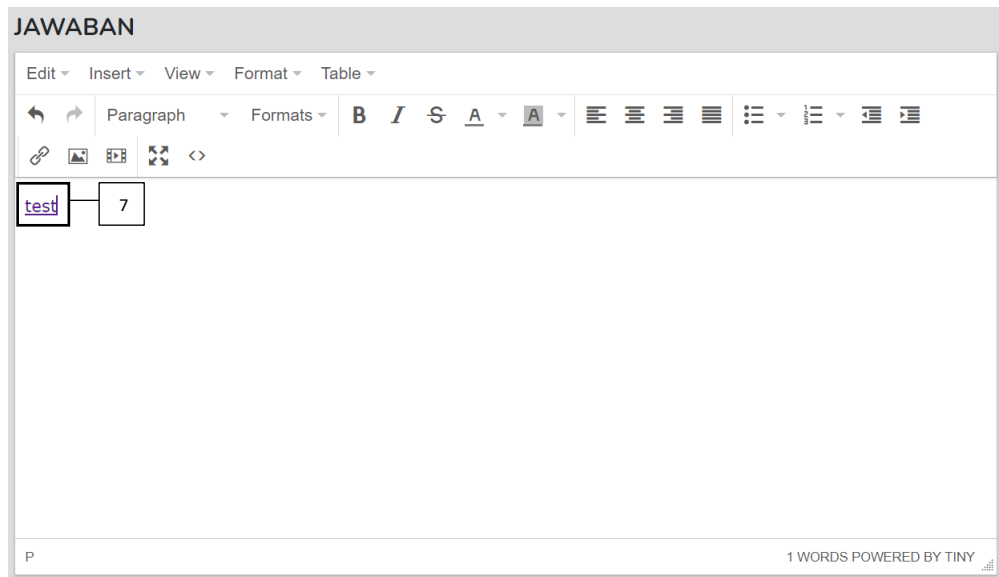


6. Klik nama *file* pada lalu tampilan akan seperti di bawah.

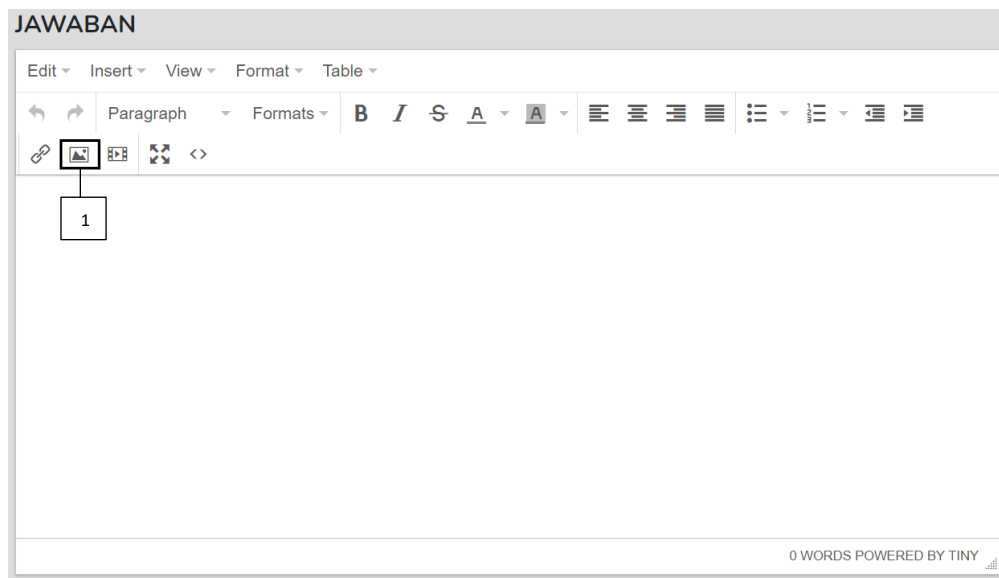


7. Isikan *field* Text to display dengan nama yang diinginkan untuk ditampilkan lalu klik tombol 'Ok' dan tampilan akan seperti di bawah.

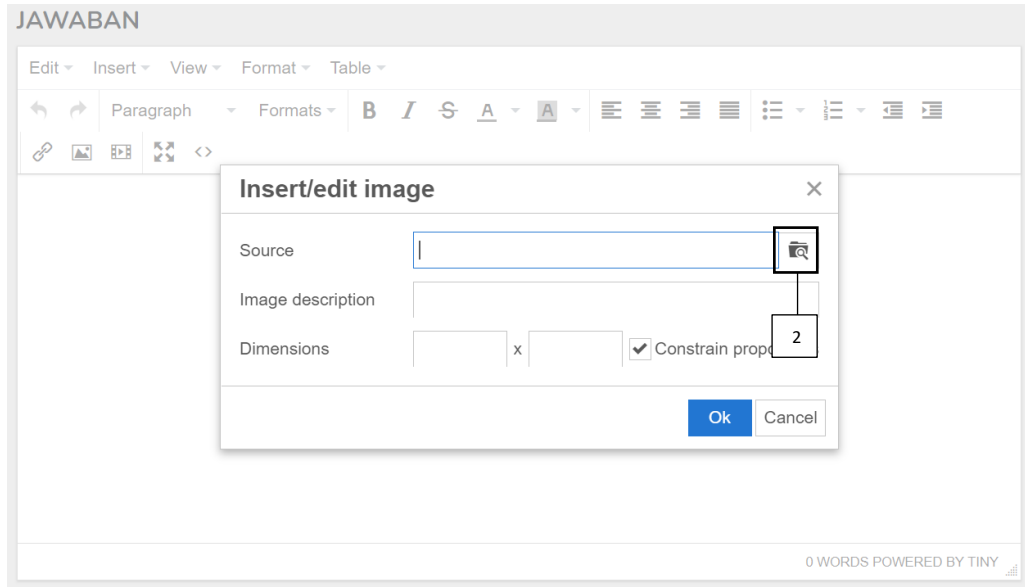




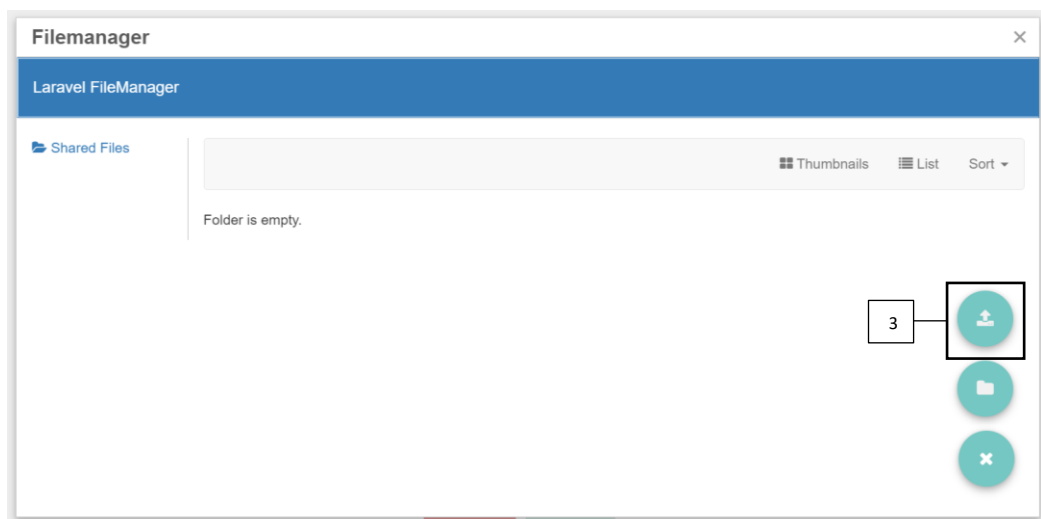
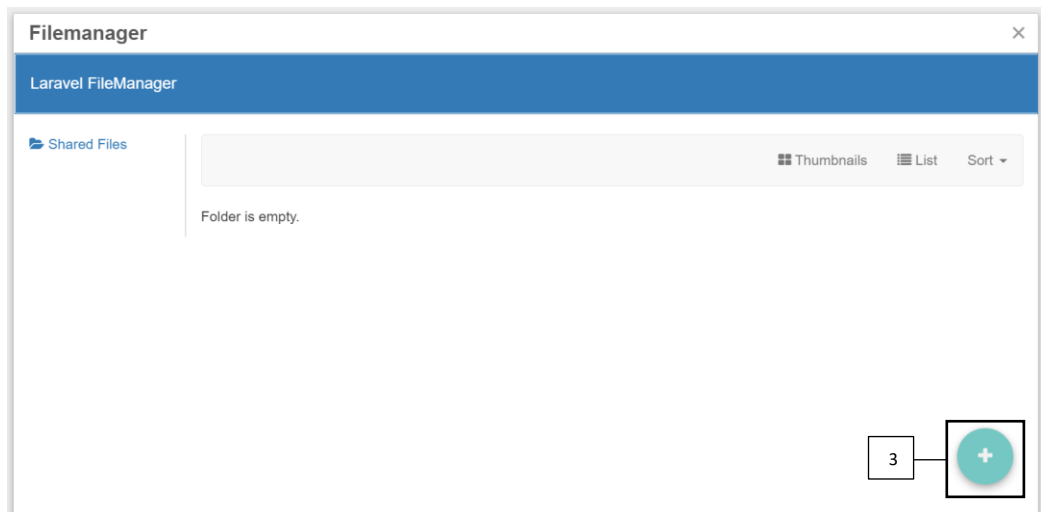
- Menambahkan gambar pada *field* jawaban
 1. Untuk menambahkan *file* pada *field* jawaban, klik tombol seperti bawah.



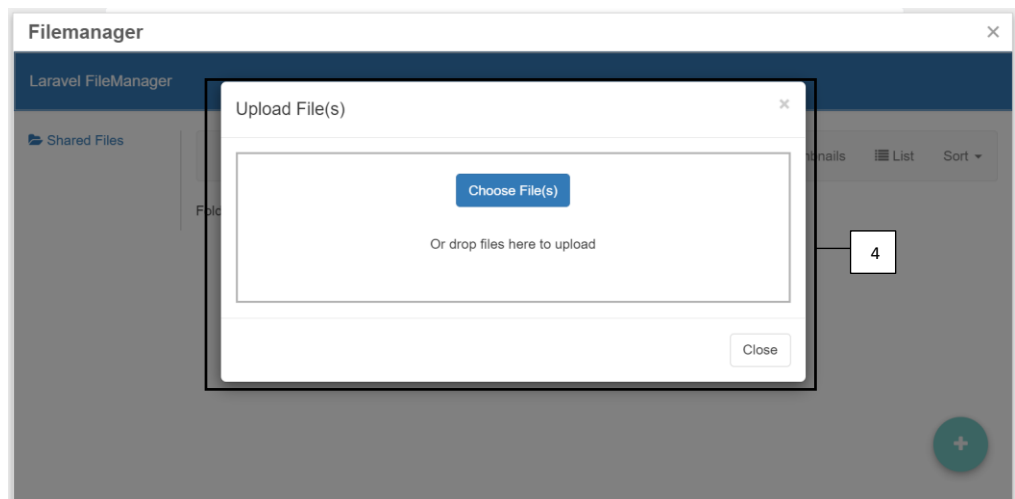
2. Lalu masukkan gambar yang diinginkan dengan klik tombol seperti di bawah.



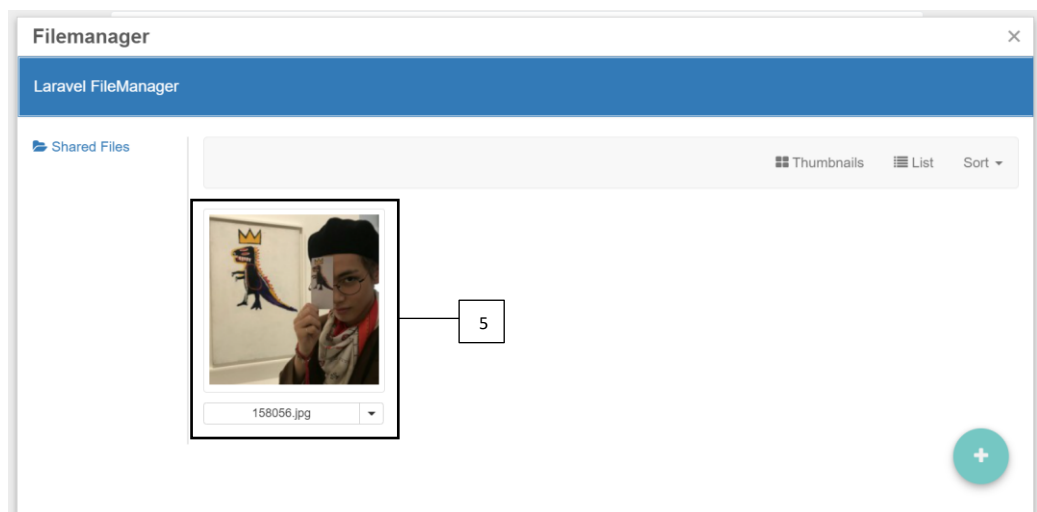
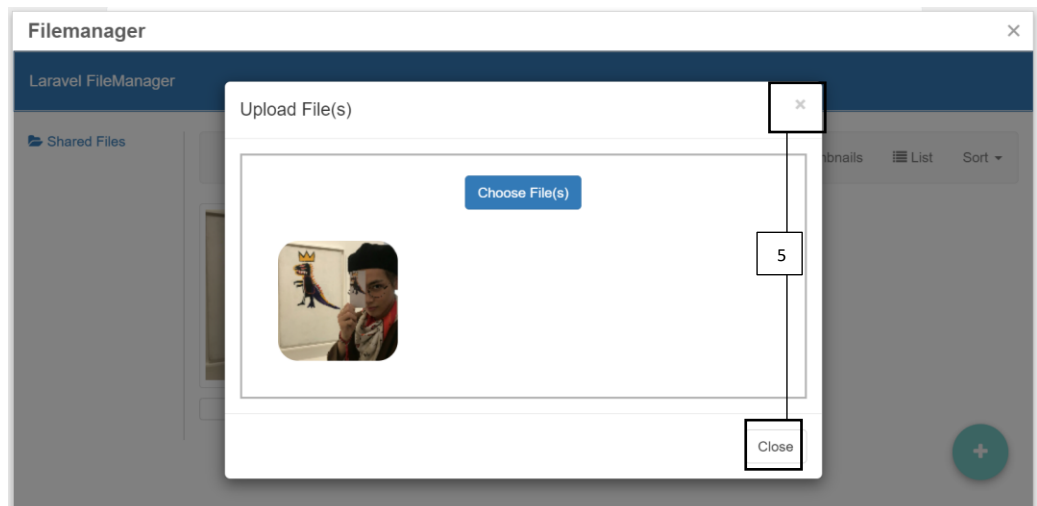
3. Setelah tombol di atas diklik, klik tombol + dan akan muncul tampilan seperti di bawah. Lalu klik tombol *upload* untuk memasukkan gambar.



4. Masukkan gambar untuk dilakukan proses *upload*.



5. Setelah ter-*upload*, klik tombol 'Close' dan tampilan akan seperti di bawah.



6. Setelah itu, klik tombol ‘Ok’ dan tampilan akan seperti di bawah. Gambar dapat diperkecil dan diperbesar sesuai dengan keinginan pengguna.

