

Manual Book KRBS System

Manual Book KRBS System-----	1
1. Halaman Beranda (Home)-----	6
Ringkasan-----	6
Bagian-Bagian Utama di Beranda-----	6
1. Ticket Center / Konsol Agen-----	6
2. Wifi (Carousel)-----	6
3. Help Center & System Status-----	6
4. Announcements (Pengumuman)-----	6
5. Information-----	6
6. Welcome Header-----	6
Cara Menggunakan (Langkah Praktis)-----	7
Penjelasan Tombol & Indikator-----	7
Untuk Agen (Bagian Khusus)-----	7
Troubleshooting & FAQ-----	7
Keamanan & Privasi-----	7
2. Sistem Tiket Dukungan-----	8
Ringkasan Singkat-----	8
Sebelum Membuat Tiket-----	8
Cara Membuat Tiket (Langkah demi langkah)-----	8
Lampiran & Kamera-----	8
Setelah Mengirim Tiket-----	9
Melihat Status Tiket-----	9
Cara Berkommunikasi (Komentar)-----	9
Alur Status Umum & Artinya-----	9
Prioritas & Kapan Diprioritaskan-----	9
Antrian & Klaim Tiket (Untuk pengguna yang menangani tiket)-----	10
Lampiran yang Sering Bermasalah & Solusinya-----	10
Panduan untuk Agen / Admin (Singkat)-----	10
Contoh Deskripsi Tiket yang Baik-----	10
FAQ (Pertanyaan Umum)-----	10
Kontak Darurat & Jam Operasional-----	11
Troubleshooting Cepat-----	11
Lampiran & Privasi-----	11
3. Pemesanan Ruangan (Luring)-----	11
Ringkasan Singkat-----	11
Aturan Utama-----	11
A. Cara Memesan - Form Lengkap-----	11
B. Cara Memesan - Kalender (Quick Booking)-----	12
Warna Slot:-----	12
C. Kartu Ketersediaan & Pemesanan Terbaru (Sidebar)-----	12

D. Melihat Status Pemesanan-----	13
E. Penjelasan Status-----	13
F. Tips Praktis-----	13
G. Troubleshooting Cepat-----	13
H. FAQ Singkat-----	13
4. Pemesanan Rapat Daring (Online)-----	14
Ringkasan Singkat-----	14
Aturan Utama-----	14
A. Cara Memesan - Form-----	14
B. Cara Memesan - Kalender Online-----	14
C. Melihat Status Permintaan-----	15
D. Notifikasi & Dukungan-----	15
E. Tips Praktis-----	15
F. Troubleshooting Cepat-----	15
G. Contoh Pengisian-----	15
H. Peran Resepsionis / Admin-----	15
FAQ Singkat-----	16
Kontak & Bantuan-----	16
5. Sistem Pemesanan Kendaraan-----	16
Ringkasan Singkat-----	16
Aturan & Ketentuan Penting-----	16
Sebelum Membuat Permintaan-----	16
Cara Memesan Kendaraan (Langkah demi langkah)-----	17
Setelah Mengirim: Apa yang Terjadi-----	17
Unggah Foto (Check-Out / Check-In)-----	17
Fungsinya:-----	18
Cara unggah:-----	18
Melihat Status Pemesanan (Halaman Status Kendaraan)-----	18
Status yang umum:-----	18
Detail Permesanan & Catatan-----	18
Batal & Perubahan-----	18
Tips Praktis-----	19
Troubleshooting Umum-----	19
Contoh Pengisian yang Baik-----	19
Peran Admin / Agen (Singkat)-----	19
FAQ-----	19
Kontak & Jam Operasional-----	20
6. Halaman Profil-----	20
Ringkasan-----	20
Bagian-Bagian Utama-----	20
1. Header Profil-----	20
2. Informasi Pribadi-----	20
3. Ubah Sandi-----	20
4. Ringkasan Akun-----	21

Cara Mengubah Sandi (Langkah Praktis)-----	21
Mengelola Informasi Pribadi-----	21
Privasi & Keamanan-----	21
Troubleshooting & FAQ-----	21
7. Manual Resepsionis-----	22
1. Home (Dasbor Receptionist)-----	22
Tujuan-----	22
Apa yang ada:-----	22
Cara pakai:-----	22
Tips & Troubleshooting:-----	22
2. Room Management-----	23
A. Booking Room (Tambah / Kelola Pemesanan)-----	23
B. Booking Approval (Persetujuan)-----	23
C. Booking History (Riwayat)-----	24
3. Vehicle Management-----	24
A. Book Vehicle (Form pemesanan & unggah foto)-----	24
B. Vehicle Status-----	24
C. Vehicle History-----	25
4. Guest Management-----	25
A. GuestBook (Daftar tamu masuk / pengisian buku tamu)-----	25
B. GuestBook History-----	25
5. DocPac Management-----	25
A. DocPac Form-----	25
B. DocPac Status-----	26
C. DocPac History-----	26
6. Umum: Praktik Kerja dan Tips Resepsionis-----	26
7. Troubleshooting Cepat & FAQ-----	26
8. Manual Admin-----	27
Siapa Admin?-----	27
Ringkasan Peran Admin-----	27
Alur Kerja Singkat-----	27
Dashboard-----	27
Fungsi-----	27
Yang perlu diperhatikan:-----	27
Cara pakai:-----	28
Ticket (Admin)-----	28
Tujuan-----	28
Fitur utama:-----	28
Langkah singkat:-----	28
Attachment & Preview:-----	28
Room Monitoring / Booking-----	28
Fungsi-----	28
Area penting:-----	29
Prosedur singkat:-----	29

Information (Pengumuman & Request)-----	29
Fungsi-----	29
Modul mencakup:-----	29
Langkah umum:-----	29
Agent Report-----	29
Fungsi-----	30
Yang ada:-----	30
Cara pakai:-----	30
User Management-----	30
Fungsi-----	30
Fitur utama:-----	30
Langkah menambah user:-----	30
WiFi Management-----	30
Fungsi-----	30
Fitur:-----	31
Langkah cepat:-----	31
Praktik Kerja & Tips-----	31
Troubleshooting Cepat-----	31
Kontak Bantuan-----	31
9. Manual Superadmin-----	31
Siapa Superadmin?-----	31
Ringkasan Tugas Utama-----	32
Dashboard Superadmin-----	32
Fungsi-----	32
Cara pakai:-----	32
Ticket / Ticket Support-----	32
Fitur penting:-----	32
Alur tindakan:-----	32
Ticket Detail-----	33
Room Booking & Room Monitoring (Superadmin)-----	33
Fitur:-----	33
Langkah cepat approve:-----	33
Booking Room - Detail View-----	33
Vehicle Management & Booking Vehicle-----	33
Fitur:-----	33
Proses pengembalian:-----	34
Documents / DocPac / Package Management-----	34
Fitur:-----	34
Guestbook Management-----	34
Information (Pengumuman) & WiFi Management-----	34
Information-----	34
WiFi Management-----	34
Master Data: Department, Room, Requirement, Storage-----	34
Department-----	34

Room-----	34
Requirement-----	35
Storage-----	35
Packagemanagement & Documentsmanagement-----	35
Packagemanagement-----	35
Documentsmanagement-----	35
Report & KPI (Generate dan Download)-----	35
Storage Management-----	35
Vehicle Details & BookingVehicleDetails-----	35
Tickets Support (Superadmin View)-----	35
Praktik Kerja & SOP Singkat-----	36
Troubleshooting Umum-----	36
Lampiran-----	36
Lampiran: Ringkasan Fitur Berdasarkan Role-----	36
User Biasa-----	36
Agen-----	36
Resepsonis-----	37
Admin-----	37
Superadmin-----	37
Lampiran: Glossary (Istilah Penting)-----	37
Lampiran: Alur Proses Lengkap-----	39
Alur Tiket Support-----	39
Alur Booking Ruangan-----	39
Alur Booking Kendaraan-----	39
Alur Rapat Daring-----	40
Alur Paket/Dokumen (DocPac)-----	40
Lampiran: Checklist Harian-----	41
Checklist Resepsonis-----	41
Checklist Admin-----	42
Checklist Superadmin-----	42
Lampiran: Kontak Penting-----	43
Support & Bantuan Teknis-----	43
Eskalasi Darurat-----	43
Departemen-----	43
Lampiran: Tips & Best Practices-----	43
Untuk Semua User-----	43
Untuk Agent/Resepsonis-----	44
Untuk Admin/Superadmin-----	44
Penutup-----	45

1. Halaman Beranda (Home)

Ringkasan

Halaman Beranda adalah dasbor utama yang menampilkan ringkasan layanan: tiket, antrian agen (jika Anda agen), ketersediaan wifi, status sistem, pengumuman, dan informasi penting lainnya. Tujuannya memberi akses cepat ke fungsi yang paling sering digunakan.

Bagian-Bagian Utama di Beranda

1. Ticket Center / Konsol Agen

- **Untuk Agen/Penanganan Tiket:** Menampilkan statistik antrian departemen, tugas aktif, dan preview tiket terbaru
- **Untuk Pengguna Biasa:** Menampilkan ringkasan jumlah tiket Anda dan tombol cepat untuk membuat tiket baru atau melihat semua tiket
- **Tombol Penting:**
 - "Ke Workspace" (untuk agent)
 - "Buat Baru" / "Lihat Semua" (untuk user)

2. Wifi (Carousel)

- Menampilkan daftar Wi-Fi internal yang bisa dipakai
- Informasi SSID, password singkat, dan tombol copy cepat
- Kontrol panah dan indikator titik (dots) untuk berpindah antar item
- Jika tidak ada konfigurasi Wi-Fi, bagian akan menampilkan pesan kosong

3. Help Center & System Status

- Menunjukkan status server, database, dan jaringan
- Indikator warna (hijau/merah) menunjukkan keadaan layanan
- Tombol cepat untuk laporan bug dan minta dukungan IT (mailto links)

4. Announcements (Pengumuman)

- Daftar pengumuman terbaru dengan tanggal singkat dan deskripsi
- Penting untuk cek bagian ini bila ada informasi operasional

5. Information

- Informasi internal atau pengumuman ringkas yang relevan

6. Welcome Header

- Menampilkan salam selamat datang, nama pengguna

- Akses cepat seperti Lihat Profil atau Dokumentasi

Cara Menggunakan (Langkah Praktis)

1. Saat masuk, lihat jumlah tiket/aktivitas di panel kiri
2. Klik **Buat Baru** untuk membuat tiket dukungan
3. **Untuk agen:** Klik **Ke Workspace** untuk melihat antrian dan klaim tiket
4. **Untuk lihat detail Wi-Fi:** Gunakan kontrol panah atau tekan titik untuk berpindah; tekan tombol copy jika ingin menyalin password
5. Jika melihat indikator sistem merah, jangan panik: klik tombol Laporkan Bug atau hubungi IT lewat mailto yang tersedia
6. Periksa pengumuman setiap hari untuk informasi terbaru

Penjelasan Tombol & Indikator

- **LIVE:** Menandakan bagian antrian diperbarui real-time
- **Ping / Indikator Hijau:** Kesehatan service baik
- **Animate-pulse/Badges:** Memberi tanda elemen penting (mis. LIVE, jumlah antrian)

Untuk Agen (Bagian Khusus)

- Lihat ringkasan antrian: jumlah antrian dept dan tugas aktif Anda
- Preview tiket terbaru membantu memilih tiket yang perlu prioritas
- Klik "Ke Workspace" untuk buka antarmuka pengelolaan tiket yang lebih lengkap

Troubleshooting & FAQ

Q: Angka antrian tidak berubah? A: Halaman beranda di-poll setiap beberapa detik. Coba refresh browser jika terlihat tidak sinkron.

Q: Wi-Fi tidak bisa dicopy? A: Pastikan browser memberikan izin clipboard; coba klik lagi atau salin manual.

Q: Indikator sistem merah, apa yang harus dilakukan? A: Laporkan bug melalui tombol "Laporkan Bug" atau email support, dan sertakan screenshot serta deskripsi singkat.

Keamanan & Privasi

- Jangan membagikan kredensial Wi-Fi publik secara sembarangan
 - Laporkan bila menemukan informasi sensitif yang tidak seharusnya muncul
-

2. Sistem Tiket Dukungan

Ringkasan Singkat

- Sistem ini dipakai untuk meminta bantuan teknis atau operasional dengan mengirimkan tiket
- Isi tiket dengan jelas supaya tim dukungan bisa cepat membantu
- Anda bisa melampirkan foto, screenshot, dokumen, atau ambil foto langsung lewat webcam/HP

Sebelum Membuat Tiket

- Siapkan judul singkat yang menjelaskan masalah
- Siapkan deskripsi detail: langkah yang dilakukan, pesan error, kapan terjadi, siapa yang terdampak
- Siapkan bukti jika ada: foto, screenshot, file log, atau dokumen

Cara Membuat Tiket (Langkah demi langkah)

1. Buka menu "Buat Tiket" di sistem
2. Isi judul singkat (contoh: "Printer lantai 3 macet kertas")
3. Pilih prioritas jika diminta:
 - **Rendah:** Masalah minor
 - **Sedang:** Mengganggu kenyamanan kerja
 - **Tinggi:** Mengganggu proses bisnis atau banyak orang terdampak
4. Pilih departemen tujuan bila tersedia (mis. IT, Fasilitas)
5. Tulis deskripsi masalah secara jelas dan kronologis
6. Tambahkan lampiran jika perlu:
 - Gunakan tombol upload untuk mengambil file dari komputer/HP
 - Untuk bukti cepat, gunakan fitur "Ambil Foto" (webcam) atau "Camera" di HP
 - Format umum yang diterima: gambar (jpg/png/webp), PDF, dokumen (doc/docx), spreadsheet, zip
 - Ukuran file maksimal biasanya ditentukan; periksa pesan error jika upload gagal
7. Setelah semua terisi, tekan tombol kirim untuk mengirim tiket

Catatan: Kolom deskripsi biasanya wajib. Jangan kirim tiket kosong.

Lampiran & Kamera

- Anda bisa mengunggah beberapa file; setiap file akan diunggah sementara lalu ditampilkan di daftar lampiran
- Jika memakai webcam/HP untuk foto, izinkan akses kamera di browser/HP

- Pastikan foto jelas dan menampilkan detail yang relevan (mis. nomor seri, pesan error)
- Jika ingin menghapus lampiran sebelum mengirim, gunakan tombol Hapus di daftar lampiran

Setelah Mengirim Tiket

- Tiket punya status awal: biasanya "Buka" atau "Tertunda"
- Tim dukungan akan meninjau dan bisa:
 - Menugaskan agen dan mulai menyelesaikan
 - Meminta informasi tambahan melalui komentar
 - Menandai tiket sebagai selesai/ditutup setelah masalah ditangani
- Anda akan melihat tanggal dibuat dan pembaruan terakhir pada detail tiket

Melihat Status Tiket

- Buka menu "Status Tiket" untuk daftar tiket Anda
- Gunakan filter untuk mencari berdasarkan status, prioritas, atau departemen
- Di daftar, setiap kartu tiket menunjukkan:
 - Judul, ringkasan deskripsi, badge status, prioritas, dan kapan dibuat
- Klik tiket untuk melihat detail lengkap, lampiran, dan diskusi (komentar)

Cara Berkomunikasi (Komentar)

- Anda bisa menulis komentar di dalam tiket untuk menambah detail atau memberi tanggapan
- Jika ticket sudah ditutup, biasanya tidak bisa berkomentar lagi
- Agen atau pembuat tiket akan menerima notifikasi bila ada komentar baru (tergantung pengaturan)

Alur Status Umum & Artinya

- **Buka / Open:** Tiket baru masuk, belum ditangani
- **Dalam Proses / In Progress:** Tim sedang menanganinya
- **Tercelesaikan / Resolved:** Permasalahan dianggap selesai oleh tim
- **Ditutup / Closed:** Tiket ditutup (selesai dan diverifikasi atau ditutup administratif)
- Setiap perubahan status biasanya disertai catatan/pesan dari agen

Prioritas & Kapan Diprioritaskan

- **Tinggi:** Gangguan besar atau berdampak pada banyak pengguna/operasi
- **Sedang:** Perlu ditangani secepatnya tapi tidak menghentikan operasi
- **Rendah:** Perbaikan yang bisa ditunda

Tim akan memproses tiket berdasarkan prioritas, urgensi, dan ketersediaan agen.

Antrian & Klaim Tiket (Untuk pengguna yang menangani tiket)

- Jika Anda bagian dari tim dukungan, ada tampilan antrian tiket
- Anda bisa melihat daftar tiket, filter, dan klaim tiket yang ingin ditangani
- Saat meng-claim, tiket berpindah ke daftar Anda dan jumlah klaim yang belum dibaca turun

Lampiran yang Sering Bermasalah & Solusinya

- **Upload gagal:** Periksa koneksi internet dan ukuran file; coba compress file jika besar
- **Kamera tidak mau terbuka:** Periksa izin browser/HP untuk kamera
- **File tidak terlihat setelah upload:** Refresh halaman atau periksa daftar lampiran sebelum submit

Panduan untuk Agen / Admin (Singkat)

- Baca deskripsi dan periksa lampiran sebelum membalas
- Jika butuh info lebih lanjut, berikan komentar yang jelas meminta detail spesifik
- Gunakan fitur assign untuk menandai siapa yang bertanggung jawab
- Setelah menyelesaikan, tandai tiket sebagai "Terselesaikan" dan tulis ringkasan langkah yang dilakukan
- Jika tiket ditolak atau ditutup tanpa penyelesaian, jelaskan alasan di catatan

Contoh Deskripsi Tiket yang Baik

Judul: "Printer Lantai 3 - Paper jam berulang"

Deskripsi: "Sejak pukul 09:15 printer di ruang A3 sering macet kertas. Sudah coba keluarkan kertas tersangkut namun masih terus terjadi. Lampiran: foto area penarik kertas dan screenshot error pada komputer."

Contoh seperti ini membantu agen lebih cepat memahami masalah.

FAQ (Pertanyaan Umum)

Q: Berapa lama responnya? A: Waktu respon standar adalah dalam 24 jam hari kerja untuk permintaan non-kritis, tergantung prioritas.

Q: Bisa menambahkan lampiran setelah mengirim? A: Biasanya tidak langsung; tambahkan komentar baru dengan lampiran atau buat tiket baru jika perlu.

Q: Apa yang harus dilakukan kalau tiket tidak ditangani? A: Hubungi tim dukungan melalui kontak darurat jika masalah kritis, atau follow-up lewat komentar.

Kontak Darurat & Jam Operasional

- **Jam operasional umum:** Senin-Jumat 08:00-17:00; Sabtu 08:00-13:00; Minggu tutup
- Untuk masalah kritis di luar jam, hubungi kontak darurat yang tersedia (lihat di halaman buat tiket atau informasi internal)

Troubleshooting Cepat

- Pastikan deskripsi jelas
- Cek kembali lampiran; jika perlu compress file besar
- Refresh halaman jika UI tampak tidak responsif
- Untuk masalah hak akses, hubungi admin sistem

Lampiran & Privasi

- Jangan upload informasi sensitif kecuali diminta dan sesuai kebijakan internal
 - Semua lampiran disimpan untuk keperluan penanganan tiket
-

3. Pemesanan Ruangan (Luring)

Ringkasan Singkat

- Untuk memesan ruang pertemuan fisik (luring) di sistem ini
- Bisa pakai Form penuh atau Calendar (klik slot) untuk pemesanan cepat
- Slot tiap 30 menit; pemesanan minimal mulai 15 menit dari sekarang

Aturan Utama

- Durasi pemesanan menggunakan kelipatan slot 30 menit
- Jangan pilih jam yang sudah lewat; sistem akan geser otomatis atau menolak
- Isi judul meeting dengan jelas
- Jika butuh peralatan (projektor, whiteboard, dsb), centang di kolom "Kebutuhan Tambahan"

A. Cara Memesan - Form Lengkap

1. Buka halaman "Luring (Ruang)" → pilih tab **Form**
2. Isi **Judul Pertemuan** singkat dan jelas
3. Pilih **Ruangan** dari daftar (hanya yang tersedia untuk kebutuhan Anda akan aktif)
4. Pilih **Tanggal** pertemuan

5. Isi **Jumlah Peserta** (angka minimal 1)
6. Pilih **Waktu Mulai** dan **Waktu Berakhir**
 - `start_time` harus $\geq \text{minStart}$ (minimal 15 menit dari sekarang)
 - `end_time` minimal sama atau lebih besar dari `start_time`
7. Centang kebutuhan tambahan jika perlu
 - Jika pilih **Lainnya**, akan muncul kotak **Catatan Khusus** untuk menuliskan permintaan spesifik
8. Centang opsi untuk memberitahu Departemen Informasi jika Anda ingin mereka menindaklanjuti (opsional)
9. Klik **Kirim Permintaan** untuk mengajukan pemesanan

Pesan kesalahan akan muncul di bawah field jika ada input yang tidak valid.

B. Cara Memesan - Kalender (Quick Booking)

- Buka tab **Calendar** untuk melihat jadwal per-slot per-ruangan
- Navigasi tanggal dengan tombol prev/next, atau input tanggal langsung
- Geser (mobile) atau scroll (desktop) untuk melihat ruangan lainnya

Warna Slot:

- **Merah:** Sudah dipesan
- **Abu-abu:** Slot sudah lewat / ditutup
- **Putih:** Tersedia
- **Hijau muda:** Klik untuk langsung memesan
- Klik slot putih/hijau yang tersedia → muncul **Quick Modal** untuk input cepat (judul, start/end, attendees, requirements)
- Konfirmasi di modal untuk mengirim request cepat

Catatan: Slot yang kurang dari 15 menit dari waktu sekarang dianggap "past" dan tidak bisa dipesan.

C. Kartu Ketersediaan & Pemesanan Terbaru (Sidebar)

- Di sebelah kanan ada kartu yang menampilkan:
 - Daftar ruangan dengan indikator tersedia/terisi
 - Ringkasan 3 pemesanan terakhir
- Gunakan ini untuk memilih alternatif waktu atau ruangan

D. Melihat Status Pemesanan

- Buka halaman **Status Pemesanan Ruangan**
- Gunakan fitur pencarian dan filter (ruangan, status, urut) untuk menemukan pemesanan
- Setiap item menampilkan:
 - Judul, ID pemesanan, ruangan, tanggal & jam, badge status (Tertunda / Disetujui / Ditolak / Selesai), dan catatan jika ada
- Jika ditolak, alasan penolakan ditampilkan di blok merah

E. Penjelasan Status

- **Tertunda (pending)**: Permintaan baru menunggu persetujuan
- **Disetujui (approved)**: Ruangan dikonfirmasi
- **Ditolak (rejected)**: Permintaan ditolak; baca alasan di bagian penolakan
- **Selesai (completed)**: Pertemuan sudah lewat dan selesai

F. Tips Praktis

- Cek kalender dulu sebelum memilih waktu agar tidak bolak-balik
- Isi judul jelas (mis. "Rapat Koordinasi Marketing") supaya reviewer cepat paham
- Jika butuh alat, centang opsi yang sesuai atau tulis di **Catatan Khusus**
- Untuk rapat mendesak, jangan pilih jam yang hampir lewat (sistem blok minimal 15 menit ke depan)

G. Troubleshooting Cepat

- **Tidak bisa pilih ruangan**: Kemungkinan ruangan sudah dipesan untuk waktu itu; coba waktu lain
- **Waktu tidak valid**: Periksa `start_time` dan `end_time`, serta batas minimal 15 menit dari sekarang
- **Catatan tidak muncul**: Pastikan memilih opsi "Lainnya" di kebutuhan tambahan

H. FAQ Singkat

Q: Bisa pesan lebih dari 30 menit? A: Ya, pilih waktu selesai yang mencakup beberapa slot 30 menit.

Q: Bagaimana jika admin menolak? A: Alasan penolakan ditampilkan; hubungi admin jika butuh klarifikasi.

Q: Dapatkah saya meminta departemen informasi menyiapkan rapat? A: Centang opsi "Minta Departemen Informasi" di form.

4. Pemesanan Rapat Daring (Online)

Ringkasan Singkat

- Untuk memesan ruang rapat online (Zoom, Google Meet, dll.)
- Pilih platform, tanggal, waktu, dan kirim permintaan; tautan rapat biasanya muncul setelah disetujui
- Ada dua cara pakai: Form penuh atau Calendar + Quick Modal

Aturan Utama

- Isi judul rapat yang jelas
- Pilih platform online (mis. Zoom, Google Meet) jika diminta
- Pilih tanggal dan waktu mulai/selesai
- Opsional: minta Departemen Informasi untuk membantu (centang opsi terkait)

A. Cara Memesan - Form

1. Buka menu **Rapat Daring** → pilih tab **Formulir**
2. Isi **Judul Rapat**
3. Pilih **Platform** (jika tersedia) - pilih Zoom, Meet, atau lainnya
4. Pilih **Tanggal dan Waktu Mulai / Berakhir**
5. Centang opsi untuk memberitahu bagian informasi jika butuh bantuan teknis
6. Klik **Kirim Permintaan**

Catatan: Tautan rapat (URL/ID/sandi) biasanya akan ditambahkan oleh resepsionis atau admin setelah permintaan disetujui.

B. Cara Memesan - Kalender Online

- Buka tab **Calendar** untuk tampilan per-slot per-provider
- Pilih provider (kolom per platform) dan klik slot waktu yang tersedia (putih/hijau)
- Quick Modal akan muncul untuk memasukkan detail singkat (judul, start/end, attendees)
- Konfirmasi dari modal mengirim permintaan cepat

Legenda warna: mirip dengan pemesanan ruangan

- Merah = booked
- Abu-abu = sudah lewat
- Putih = tersedia
- Hijau = klik untuk booking

C. Melihat Status Permintaan

- Buka **Status Pemesanan** (atau daftar booking di sidebar) untuk melihat permintaan Anda
- Status umum: Tertunda, Disetujui, Ditolak, Selesai
- Jika status **approved** dan admin/resepsionis menambahkan info rapat, Anda akan lihat:
 - `online_meeting_url` (tautan rapat)
 - `online_meeting_code` (ID/kode rapat)
 - `online_meeting_password` (sandi jika ada)

D. Notifikasi & Dukungan

- Jika Anda memilih opsi "Beritahu Bagian Informasi", mereka akan menerima permintaan dan bisa membantu menyiapkan room/tautan
- Tunggu persetujuan resepsionis; tautan rapat biasanya diberikan setelah disetujui

E. Tips Praktis

- **Host:** Hadir 5 menit lebih awal untuk memverifikasi tautan dan pengaturan audio/video
- Sertakan agenda singkat di judul atau deskripsi supaya peserta tahu tujuan rapat
- Kalau butuh breakout/rekaman, tulis di catatan atau hubungi admin Info

F. Troubleshooting Cepat

- **Tidak muncul tautan setelah disetujui:** Cek detail pemesanan; hubungi resepsionis jika diperlukan
- **Waktu bentrok:** Pilih slot lain atau gunakan Calendar untuk melihat slot kosong di provider lain
- **Butuh fitur khusus (rekaman, breakout):** Tandai saat buat permintaan atau hubungi Info

G. Contoh Pengisian

- **Judul:** "Presentasi Hasil Q4 - Tim Produk"
- **Platform:** Zoom
- **Tanggal:** 21 Desember 2025
- **Waktu:** 10:00-11:00
- **Centang:** Beritahu Bagian Informasi (jika butuh bantuan teknis)

H. Peran Resepsionis / Admin

- Meninjau permintaan rapat daring
- Menyetujui dan menambahkan tautan / ID / sandi rapat jika diatur melalui akun organisasi

- Menolak atau meminta informasi tambahan jika perlu

FAQ Singkat

Q: Kapan tautan rapat diberikan? A: Setelah permintaan disetujui oleh resepsionis/admin.

Q: Bisa memesan harian untuk rapat online? A: Biasanya dipilih slot waktu spesifik; gunakan fitur Calendar untuk memilih slot panjang jika didukung.

Q: Bagaimana jika tautan tidak berfungsi? A: Hubungi penyelenggara atau resepsionis; mereka bisa membuat ulang tautan.

Kontak & Bantuan

Jika butuh bantuan teknis, centang opsi untuk memberitahu Bagian Informasi atau hubungi kontak internal.

5. Sistem Pemesanan Kendaraan

Ringkasan Singkat

- Sistem ini untuk memesan kendaraan dinas/operasional
- Kamu bisa pesan untuk sehari, 24 jam, atau waktu kustom
- Untuk pengemudi wajib punya SIM A - sistem meminta konfirmasi
- Saat booking selesai/approved, sistem bisa meminta foto "sebelum" dan/atau "sesudah" sebagai bukti

Aturan & Ketentuan Penting

- Pastikan kamu punya SIM A jika pakai kendaraan perusahaan
- Setujuin syarat & ketentuan sebelum mengirim permintaan
- Pilih mode pemesanan: Seharian (08:00-17:00), 24 Jam, atau Kustom (isi tanggal & jam sendiri)
- Jika memilih kendaraan tertentu tapi saat itu tidak tersedia, pilih kendaraan lain atau biarkan sistem memilih otomatis
- Ikuti kebijakan area ganjil/genap jika berkaitan

Sebelum Membuat Permintaan

1. Siapkan nama pemohon dan departemen
2. Tentukan durasi: sehari, 24 jam, atau kustom

3. Tentukan tanggal mulai dan selesai (untuk kustom juga isi jam mulai & selesai jika diminta)
4. Catat tujuan, jenis keperluan (dinas, operasional, antar jemput, dll), dan apakah masuk area ganjil/genap
5. Siapkan SIM A dan konfirmasi kamu memilikinya

Cara Memesan Kendaraan (Langkah demi langkah)

1. Buka menu "Pesan Kendaraan"
2. Isi nama dan departemen (nama biasanya otomatis jika sudah login)
3. Pilih durasi pemesanan:
 - o **Seharian:** Default jam 08:00-17:00
 - o **24 Jam:** +1 hari
 - o **Kustom:** Isi tanggal & jam mulai/selesai sendiri
4. Isi tanggal mulai dan selesai
5. Jika mode bukan kustom, bagian tanggal/waktu mungkin terkunci (readonly)
6. Isikan tujuan, jenis keperluan, dan area ganjil/genap jika ada
7. (Opsi) Pilih kendaraan tertentu jika tersedia, jika tidak biarkan kosong
8. Centang konfirmasi punya SIM A dan setuju syarat & ketentuan
9. Tekan "Kirim Permintaan"

Catatan: Jika kendaraan yang dipilih tidak tersedia pada tanggal/waktu yang diminta, opsi akan dinonaktifkan dan sistem meminta pilih kendaraan lain.

Setelah Mengirim: Apa yang Terjadi

- Tiket pemesanan masuk ke antrian dengan status **pending** (tertunda)
- Admin/penanggung jawab akan meninjau dan mengubah status menjadi:
 - o **approved** (disetujui)
 - o **rejected** (ditolak)
 - o **on_progress** (sedang berlangsung)
 - o **returned** (dikembalikan)
 - o **cancelled** (dibatalkan)
 - o **completed** (selesai)
- Jika disetujui dan membutuhkan bukti, sistem akan meminta kamu unggah foto sebelum berangkat (check-out) atau setelah selesai (check-in), tergantung alur

Unggah Foto (Check-Out / Check-In)

- Ketika pemesanan berstatus **approved** atau **returned**, halaman pemesanan akan menyediakan mode unggah foto

Fungsinya:

- **Foto sebelum berangkat:** Dokumentasi kondisi kendaraan sebelum dipakai

- **Foto sesudah (setelah kembali):** Dokumentasi kondisi setelah pemakaian

Cara unggah:

1. Klik area "Tambah foto" lalu pilih file dari perangkat
 2. Bisa pilih banyak foto sekaligus
 3. Jika pakai laptop, ada opsi webcam untuk ambil foto langsung
 4. Setelah memilih foto, akan muncul preview; kamu bisa hapus foto sebelum mengunggah
 5. Tekan tombol "Unggah X Foto" untuk mengirim ke server
- Pastikan foto jelas, menampilkan bagian penting seperti nomor polisi, goresan, atau kondisi yang relevan

Melihat Status Pemesanan (Halaman Status Kendaraan)

- Buka menu "Status Kendaraan"
- Gunakan kolom pencarian untuk cari berdasarkan tujuan atau nama kendaraan
- Gunakan filter untuk memilih kendaraan tertentu, status, atau urutan (terbaru/terdekat)
- Di daftar hasil kamu akan lihat ringkasan pemesanan: tujuan, tanggal, jam, kendaraan, dan badge status

Status yang umum:

- **pending** - Permintaan baru, menunggu persetujuan
- **approved** - Disetujui; jika perlu, siap untuk upload foto sebelum/selesai
- **on_progress** - Sedang digunakan
- **returned** - Kendaraan sudah dikembalikan (mungkin menunggu verifikasi foto)
- **rejected** - Permintaan ditolak (ada catatan/penjelasan)
- **cancelled** - Dibatalkan
- **completed** - Proses selesai

Detail Permesanan & Catatan

- Setiap pemesanan menampilkan bagian detail seperti peminjam, tujuan, jenis, area ganjil/genap, catatan/penolakan, jumlah foto sebelum/sesudah, dan tanggal pembuatan/pembaruan
- Jika ada penolakan, alasan akan ditampilkan di blok merah
- Jika ada catatan, tampil di blok abu-abu

Batal & Perubahan

- Jika ingin membatalkan sebelum disetujui, gunakan tombol batal (jika tersedia) atau hubungi admin

- Jika perlu perubahan tanggal/waktu setelah disetujui, hubungi admin atau buat permintaan baru jika tidak memungkinkan diubah

Tips Praktis

- Pilih kendaraan cadangan jika kendaraan pilihanmu tidak tersedia
- Unggah foto jelas dan lengkap untuk menghindari klaim kerusakan yang tidak perlu
- Jika ada area ganjil/genap, cantumkan info agar pengemudi menyiapkan dokumen tambahan jika perlu
- Tuliskan tujuan singkat tapi jelas supaya admin bisa menilai kebutuhan (mis. "Antar Barang ke Cabang A")

Troubleshooting Umum

- **Upload foto gagal:** Cek koneksi internet; coba kompres gambar jika besar
- **Kamera tidak aktif:** Periksa izin kamera di browser/HP
- **Tidak bisa pilih tanggal/waktu:** Pastikan mode booking sesuai (kustom untuk jam manual)
- **Kendaraan tidak muncul:** Artinya kendaraan sedang tidak tersedia untuk waktu yang dipilih

Contoh Pengisian yang Baik

- **Nama:** Budi Santoso
- **Departemen:** Operasional
- **Mode:** Seharian
- **Tanggal:** 20 Desember 2025
- **Tujuan:** Kirim dokumen ke Cabang Bandung
- **Jenis:** Operasional (Logistik)
- **Area ganjil/genap:** Tidak
- **Pilih kendaraan:** Biarkan kosong jika tidak penting
- **Centang:** Saya memiliki SIM A; Setuju Syarat & Ketentuan

Peran Admin / Agen (Singkat)

- Tinjau permintaan dan setujui atau tolak
- Minta foto bukti jika diperlukan
- Tandai status sesuai alur (approved, on_progress, returned, completed)
- Beri alasan saat menolak agar pemohon paham kenapa

FAQ

Q: Apa itu mode "Seharian" vs "24 Jam"? A: "Seharian" biasanya jam kerja standar (mis. 08:00-17:00). "24 Jam" berarti kendaraan dipakai selama 24 jam (berlaku untuk kebutuhan khusus).

Q: Apakah wajib pilih kendaraan? A: Tidak wajib - kamu bisa biarkan kosong agar sistem memilih kendaraan yang tersedia.

Q: Kenapa diminta unggah foto? A: Untuk bukti kondisi kendaraan sebelum dan sesudah penggunaan sebagai dokumentasi dan pengamanan.

Q: Apa yang terjadi kalau tidak punya SIM A? A: Sistem meminta konfirmasi; tanpa SIM A biasanya permintaan tidak akan disetujui.

Kontak & Jam Operasional

- **Jam operasional layanan:** Senin-Jumat 08:00-17:00; Sabtu 08:00-13:00; Minggu tutup
 - Untuk masalah darurat, hubungi kontak darurat internal yang biasa digunakan organisasi
-

6. Halaman Profil

Ringkasan

Halaman Profil menampilkan informasi pribadi, kontak, departemen, tanggal bergabung, dan ringkasan akun. Anda juga bisa mengganti sandi dari halaman ini.

Bagian-Bagian Utama

1. Header Profil

- Menampilkan inisial/avatar, nama lengkap, email, dan status "Aktif Sekarang"

2. Informasi Pribadi

- Nama Lengkap, Alamat Email, Nomor Telepon, ID Karyawan, Departemen, Cabang, Peran, dan Tanggal Bergabung
- Sebagian field bisa berupa read-only (tergantung kebijakan)
- Jika ingin mengubah, gunakan fasilitas edit (jika tersedia) atau hubungi admin HR

3. Ubah Sandi

- Form untuk mengganti kata sandi: **Sandi Saat Ini, Sandi Baru, dan Konfirmasi Sandi Baru**
- Syarat sandi: minimal 8 karakter dan berbeda dari sandi saat ini
- Setelah berhasil, ada notifikasi sukses singkat

4. Ringkasan Akun

- Menampilkan angka total tiket, total pemesanan ruangan, total pemesanan kendaraan, dan tanggal bergabung

Cara Mengubah Sandi (Langkah Praktis)

- Scroll ke bagian **Ubah Sandi**
- Masukkan **Sandi Saat Ini** (wajib)
- Masukkan **Sandi Baru** (minimal 8 karakter dan berbeda dari sandi saat ini)
- Masukkan **Konfirmasi Sandi Baru**
- Tekan tombol **Ubah Sandi**
- Bila berhasil, muncul pesan "Sandi berhasil diperbarui!" selama beberapa detik

Tips keamanan: Gunakan sandi yang unik dan kuat; jangan membagikan sandi Anda.

Mengelola Informasi Pribadi

- Untuk mengganti nomor telepon atau email, jika tidak ada form edit, hubungi admin HR atau IT sesuai kebijakan organisasi
- Pastikan data profil akurat untuk keperluan notifikasi dan verifikasi akses

Privasi & Keamanan

- Data profil bersifat pribadi; jangan bagikan detail akun ke pihak yang tidak berwenang
- Jika curiga akun dimainkan orang lain, ganti sandi segera dan hubungi IT

Troubleshooting & FAQ

Q: Tidak bisa mengganti sandi (error)?

- Pastikan memasukkan sandi saat ini yang benar
- Pastikan sandi baru memenuhi syarat (panjang, konfirmasi cocok)
- Jika masih bermasalah, hubungi IT

Q: Inisial avatar salah atau nama tidak lengkap?

- Periksa data profile Anda; jika perlu pembaruan resmi, lapor ke HR

7. Manual Resepsionis

Catatan singkat: Simpan link ini untuk rujukan cepat. Jika perlu format lain (PDF), sebutkan di akhir.

1. Home (Dasbor Receptionist)

Tujuan

Tampilan ringkasan realtime - antrian tiket, statistik, status sistem, pengumuman, dan akses cepat.

Apa yang ada:

Panel Agen:

- Jumlah antrian per departemen, tugas aktif
- Tombol **Ke Workspace** untuk masuk ke area pengelolaan tiket

Ringkasan Pengguna:

- Jika bukan agen, tampil jumlah tiket pribadi
- Tombol **Buat Baru / Lihat Semua**

Wifi Carousel:

- SSID/password dan tombol salin

System Health:

- Status Server, Database, Network (indikator warna hijau/merah)

Pengumuman & Informasi:

- Daftar pengumuman dan update operasional

Cara pakai:

- Lihat panel agen untuk prioritas tiket
- Klik **Ke Workspace** untuk menangani antrian
- Gunakan tombol **Laporkan Bug** atau **Dukungan IT** untuk insiden teknis (mailto link sudah tersedia)
- Periksa badge **LIVE** dan angka antrian untuk prioritas tindakan

Tips & Troubleshooting:

- Jika angka antrian tidak update, refresh browser. Sistem juga melakukan polling otomatis
- Jika wifi tidak bisa disalin, periksa izin clipboard di browser

2. Room Management

Group di sidebar: Booking Room, Booking Approval, Booking History.

A. Booking Room (Tambah / Kelola Pemesanan)

Fungsi: Buat pemesanan ruangan offline (resepsonis bisa input atas nama user) dan/atau pengelolaan form online.

Field penting:

- Pemohon, departemen, ruangan, tanggal, jam mulai/selesai
- Kebutuhan tambahan (proyektor, lain-lain)
- Catatan khusus
- Opsi informasikan Departemen Informasi

Mode: Online form (user) dan offline form (resepsonis bisa menyimpan sebagai pending)

Langkah cepat (resepsonis membuat booking offline):

1. Buka **Booking Room** → pilih "Tambah Booking Ruangan (Offline)"
2. Isi nama pemohon atau cari dari daftar; pilih departemen
3. Pilih ruangan, tanggal, dan jam. Jika ada pilihan **Other** di requirements, tulis keterangan di catatan
4. Centang **Inform Information Dept** bila perlu bantuan teknis
5. Simpan; booking akan masuk dengan status **Tertanda**

B. Booking Approval (Persetujuan)

Fungsi: Daftar permintaan yang menunggu resepsonis (pending) serta daftar rapat yang sedang berlangsung (ongoing).

Tindakan: Approve, Reject, jadwalkan ulang, atau tambahkan catatan/penolakan.

Cara meninjau:

- Buka **Booking Approval**. Daftar **Menunggu Persetujuan** muncul di atas
- Klik item untuk melihat detail (judul, pemohon, waktu, kebutuhan tambahan, catatan)
- Jika approve: ubah status, tambahkan catatan jika perlu
- Jika reject: beri alasan (alasan ditampilkan ke pemohon)

Tips:

- Periksa konflik jadwal di calendar sebelum approve
- Jika rapat sedang berlangsung, pantau status ongoing dan catat bila diperlukan

C. Booking History (Riwayat)

Fungsi: Riwayat semua booking, pencarian, dan filter berdasarkan tanggal/ruangan/status.

Gunakan untuk: Audit, melihat penggunaan ruangan, dan menindaklanjuti klaim.

3. Vehicle Management

Group: Book Vehicle, Vehicle Status, Vehicle History.

A. Book Vehicle (Form pemesanan & unggah foto)

- Resepsionis dapat membuat pemesanan atas nama user atau mengelola unggahan foto check-out/check-in ketika booking sudah approved
- **Mode pemesanan:** Seharian, 24 Jam, atau Kustom

Field penting:

- Nama pemohon, departemen, tanggal mulai/selesai, waktu
- Tujuan, jenis keperluan, area ganjil/genap
- Pilihan kendaraan (opsional)
- Konfirmasi SIM A, dan persetujuan syarat

Langkah (membuat booking):

1. Buka **Book Vehicle** → isi form sesuai data pemohon
2. Pilih mode durasi; jika **Kustom**, pastikan jam mulai/selesai diisi
3. Centang konfirmasi SIM A jika peminjam memiliki
4. Simpan; status awal biasanya **pending**

Unggah foto (setelah approved):

- Jika status **approved** atau **returned**, sistem meminta foto sebelum/perjalanan (sebelum) atau setelah (sesudah) untuk dokumentasi kondisi kendaraan
- **Cara unggah:** Pilih file, lihat preview, hapus bila perlu, lalu klik **Unggah X Foto**

B. Vehicle Status

Fungsi: Daftar semua pemesanan kendaraan dengan filter (kendaraan, status, sort). Menampilkan badge status (pending, approved, on_progress, returned, rejected, completed, cancelled).

- Untuk setiap item: lihat jumlah foto sebelum/sesudah, notes, dan link ke halaman unggah jika perlu

Tindakan resepsionis:

- Setujui, tolak, atau minta dokumen tambahan
- Minta pengemudi/peminjam unggah foto bukti jika ada klaim kerusakan

C. Vehicle History

Fungsi: Riwayat pemakaian kendaraan, berguna untuk audit, klaim, dan laporan operasional.

- Gunakan filter tanggal, kendaraan, dan status untuk menemukan catatan

4. Guest Management

Group: GuestBook, GuestBook History.

A. GuestBook (Daftar tamu masuk / pengisian buku tamu)

Fungsi: Input data tamu yang datang (nama, perusahaan, tanggal, jam, orang yang dikunjungi, keperluan, kontak).

- Resepsionis mengisi data tamu, mencetak visitor pass jika perlu, dan menandai saat tamu keluar

Langkah singkat:

1. Buka **GuestBook** → klik Tambah/Isi form tamu
2. Isi data wajib: nama, telepon/email (jika ada), tujuan kunjungan
3. Simpan; sistem menyimpan timestamp kedatangan

B. GuestBook History

Fungsi: Riwayat tamu yang pernah datang; bisa dicari berdasarkan nama, tanggal, atau tujuannya.

- Gunakan untuk keperluan keamanan, audit, atau follow-up

Tips keamanan:

- Minta identitas jika prosedur organisasi mengharuskan
- Simpan catatan foto atau dokumen jika tamu membawa barang berharga

5. DocPac Management

DocPac = Pengelolaan pengiriman paket/dokumen internal.

Group: DocPac Form, DocPac Status, DocPac History

A. DocPac Form

Fungsi: Input paket/dokumen masuk/keluar, arah (in/out), tipe (document/package), penyimpanan, dan bukti foto.

- Resepsionis mengisi detail paket, penerima, tanggal, dan bisa mengambil foto bukti lewat webcam atau upload file

Langkah cepat:

1. Buka **DocPac Form** → pilih direction (in/out), type (document/package), storage lokasi
2. Isi pengirim/penerima, nomor resi jika ada, dan deskripsi isi paket
3. Unggah foto bukti (opsional tapi direkomendasikan) lalu simpan

B. DocPac Status

Fungsi: Memantau paket yang sedang diproses: pending, stored, delivered, dll.

- Tampilkan badge status, tanggal, dan catatan penanganan

Resepsionis bisa:

- Mengubah status paket saat dipindahkan ke storage atau diambil
- Menambahkan catatan untuk penerima

C. DocPac History

Fungsi: Riwayat semua paket/dokumen, lengkap dengan filter pencarian.

- Gunakan untuk tracing paket, audit, dan laporan operasional

6. Umum: Praktik Kerja dan Tips Resepsionis

- Selalu periksa slot/dates sebelum approve booking untuk menghindari konflik
- Tambahkan catatan rinci saat menolak permintaan (supaya pemohon paham alasannya)
- Untuk pengembalian kendaraan/paket, minta foto bukti kondisi untuk menghindari klaim
- Gunakan polling/refresh otomatis tetapi jika UI terlihat kacau, refresh manual browser
- Saat menerima panggilan darurat/insiden, segera gunakan tombol **Laporkan Bug** atau kontak email support

7. Troubleshooting Cepat & FAQ

Q: Bagaimana bila ada konflik jadwal setelah approve? A: Segera komunikasikan ke pemohon yang terdampak dan tawarkan opsi alternatif; ubah jadwal jika memungkinkan.

Q: Foto tidak terunggah atau error kamera? A: Periksa izin kamera/browser, ukuran file, atau coba unggah dari perangkat lain.

Q: Bagaimana menolak booking dengan alasan yang baik? A: Tulis alasan singkat dan jelas (mis. "Ruangan sudah terpakai pada jam tersebut" atau "Kapasitas ruangan kurang").

8. Manual Admin

Siapa Admin?

Admin adalah orang yang mengelola pengguna, konfigurasi utama, dan memantau operasi (dashboard, tiket, room, vehicle, paket, wifi, dll.).

Ringkasan Peran Admin

- Mengelola user, peran, dan izin
- Memantau kesehatan sistem lewat Dasbor
- Menangani dan meng-escalasi tiket support
- Mengelola booking ruangan, kendaraan, paket/dokumen, dan informasi internal

Prinsip: Selalu catat alasan perubahan signifikan (approve/reject/delete) agar ada audit trail.

Alur Kerja Singkat

1. Buka **Dashboard** untuk overview: tiket, booking, dan statistik
2. Tindak tiket prioritas melalui modul **Ticket** (assign, comment, resolve)
3. Kelola user di **User Management** jika perlu ubah peran atau reset password
4. Tinjau **Room Monitoring** dan **Information** untuk approve booking atau publish pengumuman
5. Pantau **Agent Report** untuk mengevaluasi performa agent

Dashboard

Fungsi

Ringkasan realtime tentang tiket, penggunaan ruangan, entri informasi, dan performa agent.

Yang perlu diperhatikan:

- Kartu statistik (total tiket, booking, entri informasi, top agent)
- Grafik aktivitas mingguan (tickets, room, information)
- Distribusi prioritas tiket

Cara pakai:

- Buka menu **Dashboard** setelah login

- Klik kartu atau elemen chart untuk membuka modul terkait

Catatan teknis:

- Halaman memakai `wire:poll` jadi data diperbarui otomatis
- Jika grafik kosong, cek sumber data (`weeklyActivityData`) atau console browser

Ticket (Admin)

Tujuan

Kelola tiket dukungan, assign agent, tambahkan komentar internal, dan tutup tiket.

Fitur utama:

- Filter tiket (status, prioritas, assignment, pencarian)
- Kartu tiket untuk ringkasan cepat
- Halaman detail tiket (deskripsi, lampiran, komentar, aksi seperti assign/change status/save)

Langkah singkat:

1. Buka **Ticket** dari sidebar
2. Filter untuk menemukan tiket yang perlu ditindak
3. Klik tiket untuk buka detail
4. Di detail: tambahkan komentar, ubah status (Open → In Progress → Resolved → Closed), atau assign ke agent

Attachment & Preview:

- Gambar bisa dipreview langsung; file lain dapat diunduh

Tips:

- Gunakan priority untuk memprioritaskan penanganan
- Jangan tutup tiket tanpa memeriksa bukti lampiran

Room Monitoring / Booking

Fungsi

Memantau booking ruangan (offline & online), meninjau detail, dan mengelola riwayat.

Area penting:

- Filter & search untuk menyaring booking

- Grid offline (resepsonis) dan online (user)
- Detail modal berisi requirement, catatan, dan aksi (approve/reject/delete)

Prosedur singkat:

1. Buka **Room Monitoring**
2. Saring booking dengan filter (mis. status = PENDING)
3. Klik booking untuk lihat detail dan ambil tindakan (approve/reject)

Best practice:

- Periksa konflik jadwal sebelum approve
- Tuliskan alasan penolakan secara jelas

Information (Pengumuman & Request)

Fungsi

Membuat, mengedit, memoderasi entri informasi (pengumuman/pesan internal) dan memproses request.

Modul mencakup:

- Request Queue (offline & online)
- Index table
- Create/edit modal
- Inform/reject modal

Langkah umum:

1. Buka **Information** di sidebar
2. Proses item di **Request Queue**: publish, inform, atau reject
3. Gunakan modal create untuk menambah pengumuman (judul, isi, lampiran, tanggal berlaku)

Catatan:

- Modal bisa ditutup dengan **Esc**
- Pastikan tanggal berlaku benar sebelum publish

Agent Report

Fungsi

Melihat kinerja agent - Average Handle Time (AHT), jumlah tiket per agent - dan mengunduh laporan.

Yang ada:

- AHT Summary (avg resolution, fastest, slowest agent)
- Statistik agent dan grid agent
- Popup detail agent dan tombol download PDF (menampilkan overlay "Menyiapkan PDF...")

Cara pakai:

1. Buka **Agent Report**
2. Klik agent untuk buka detail performa
3. Klik **Download** untuk mengunduh laporan; jika overlay muncul terus, klik **Sembunyikan** atau refresh

User Management

Fungsi

Tambah, edit, dan hapus user; atur role dan department.

Fitur utama:

- Form tambah user
- Filters & search
- List users
- Modal edit

Langkah menambah user:

1. Buka **User Management** → **Tambah User**
2. Isi nama, email, password, pilih role & department
3. Simpan

Keamanan:

- Hindari memberi role **admin/superadmin** kecuali perlu

WiFi Management

Fungsi

Mengelola daftar WiFi internal yang tampil untuk karyawan.

Fitur:

- Tambah SSID, password, lokasi, visibility

- Edit dan delete

Langkah cepat:

1. Buka **WiFi Management** → **Tambah WiFi Baru**
2. Isi SSID & password, lokasi, lalu simpan

Praktik Kerja & Tips

- Selalu catat alasan ketika approve/reject/delete
- Periksa konflik jadwal sebelum menyetujui booking
- Minta bukti foto saat pengembalian kendaraan atau paket
- Jika UI bermasalah, refresh; jika terus bermasalah, lapor ke support@krbs.id

Troubleshooting Cepat

Q: Grafik dashboard tidak muncul? A: Refresh halaman; cek console. Bila error parsing JSON, minta dev cek sumber data.

Q: Tombol download PDF tidak merespon? A: Periksa console JS; jika overlay menempel, klik **Sembunyikan** atau refresh.

Q: User tidak dapat login setelah reset password? A: Pastikan email aktivasi/konfigurasi mail berfungsi.

Kontak Bantuan

- **Dukungan teknis:** support@krbs.id
 - **Eskalasi operasional:** Kepala resepsionis atau admin operasional sesuai SOP
-

9. Manual Superadmin

Siapa Superadmin?

Superadmin punya akses paling luas: mengelola akun admin, departemen, ruangan, kendaraan, dokumen/paket, dan fitur konfigurasi tingkat tinggi. Gunakan hak ini hati-hati dan dokumentasikan setiap perubahan.

Ringkasan Tugas Utama

- Memantau Dasbor (KPI, antrian tiket, SLA, trend aktivitas)

- Mengelola user/admin/department dan peran
- Menangani eskalasi tiket atau menetapkan agent senior
- Mengelola master data: ruangan, kendaraan, storage, paket, wifi
- Review dan generate laporan (PDF/Excel) untuk manajemen

Dashboard Superadmin

Fungsi

Ringkasan KPI, statistik bulanan, snapshot SLA, dan grafik aktivitas.

Cara pakai:

- Buka menu **Dashboard** setelah login Superadmin
- Lihat KPI utama (kpi cards), SLA snapshot, dan chart bulanan
- Klik item chart atau KPI untuk buka modul terkait

Troubleshoot: Jika chart kosong, refresh; bila data salah, periksa sumber API atau filter tanggal.

Ticket / Ticket Support

Modul ini untuk memantau dan menindak tiket support dari semua departemen.

Fitur penting:

- Filter by status/prioritas/department/agent
- Tampilan kartu tiket (subject, pemohon, priority, status)
- Modal form untuk buat/ubah tiket (di mobile ada opsi filter overlay)

Alur tindakan:

1. Gunakan filter untuk temukan tiket prioritas
2. Buka detail tiket untuk melihat lampiran, komentar, dan assignment
3. Assign ke agent atau handle langsung; tambahkan komentar diskusi
4. Ubah status sesuai progress (Open → In Progress → Resolved → Closed)

Tips:

- Cek lampiran sebelum menutup tiket
- Gunakan priority **High/Urgent** untuk insiden yang mempengaruhi banyak user

Ticket Detail

- Halaman detail menampilkan informasi lengkap: subject, description, attachments, comments, dan actions

- Lihat preview gambar di modal; file non-gambar bisa diunduh
- Bagian Discussion: pakai untuk komunikasi antar admin/agent; komentar bersifat kronologis

Room Booking & Room Monitoring (Superadmin)

Modul **Booking Room & Room Monitoring** untuk memantau semua booking (offline dari resepsionis dan online dari user).

Fitur:

- Filter berdasarkan tanggal/ruangan/departemen/status
- Grid terpisah untuk offline dan online booking
- Detail modal menampilkan requirement, catatan, dan opsi approve/reject/delete

Langkah cepat approve:

1. Buka **Room Monitoring** → saring dengan status **PENDING**
2. Klik booking, cek requirement dan konflik jadwal pada calendar
3. Approve atau Reject dengan alasan

Hati-hati: Sebelum approve, pastikan tidak ada konflik dan peralatan (AV) tersedia bila diminta.

Booking Room - Detail View

- Halaman **bookroomdetails** menampilkan status, label online/meeting, dan info peserta
- Modal edit tersedia untuk ubah catatan/reschedule jika diperlukan

Vehicle Management & Booking Vehicle

Superadmin dapat menambah kendaraan, melihat status booking, dan meninjau foto bukti kondisi.

Fitur:

- Form pemesanan (buat/ubah)
- Upload foto sebelum/sesudah
- Status workflow (pending → approved → on_progress → returned → completed)
- Halaman detail booking (lihat foto, notes, driver info)

Proses pengembalian:

- Minta foto bukti kondisi kendaraan saat dikembalikan
- Catat kerusakan bila ada dan buat ticket support jika perlu perbaikan

Documents / DocPac / Package Management

Modul untuk mencatat paket/dokumen masuk dan keluar.

Fitur:

- Input data paket (pengirim/penerima, nomor resi, deskripsi), upload foto bukti
- Status: pending → stored → delivered
- History dan pencarian untuk tracing

Praktik: Minta tanda terima penerima dan simpan foto sebagai bukti.

Guestbook Management

- Mencatat tamu yang datang: nama, tujuan, orang yang dikunjungi, waktu kedatangan
- **Fitur:** Cetak visitor pass (jika sistem mendukung), tandai saat tamu keluar
- Gunakan untuk audit keamanan bila ada insiden

Information (Pengumuman) & WiFi Management

Information

- Buat/publish pengumuman internal, upload lampiran
- Modal create/edit untuk menambahkan konten dan tanggal berlaku

WiFi Management

- Tambah SSID/password/lokasi dan toggle visibility

Tips: Gunakan nama SSID yang konsisten sertakan lokasi agar mudah dicari.

Master Data: Department, Room, Requirement, Storage

Department

- Tambah/edit/hapus department
- Atur department_name dan link ke user default

Room

- Manajemen ruangan (nama, kapasitas, fasilitas)
- Perubahan room dapat mempengaruhi booking aktif - koordinasikan perubahan

Requirement

- Daftar kebutuhan ruangan (projektor, mic) yang dipakai di booking form

Storage

- Lokasi penyimpanan paket/dokumen internal

Packagemanagement & Documentsmanagement

Packagemanagement

- Untuk paket internal (paket yang dikirim/diterima oleh perusahaan)

Documentsmanagement

- Untuk menyimpan data invoice/telepon/dokumen penting

Pastikan: Metadata terisi (nomor resi, tanggal, penerima) untuk kemudahan pelacakan.

Report & KPI (Generate dan Download)

- Modul Report menyediakan KPI snapshot, SLA, charts, dan tabel data
- Tombol download menyiapkan PDF/Excel - overlay menampilkan progress
- Bila overlay tidak hilang, klik **Sembunyikan** atau refresh

Tips: Atur range tanggal & filter sebelum generate untuk hasil relevan.

Storage Management

- Kelola lokasi penyimpanan fisik atau virtual untuk paket/dokumen
- Gunakan untuk tracking lokasi barang saat disimpan di gudang atau ruang penyimpanan

Vehicle Details & Booking

- Halaman detail menampilkan ringkasan booking kendaraan, status, foto bukti, notes, dan tombol aksi (approve/reject/mark returned)
- Untuk klaim kerusakan, simpan foto dan buat ticket pada sistem support

Tickets Support (Superadmin View)

- Tampilan lebih lengkap untuk Superadmin: akses ke seluruh tiket, opsi assign ke agent, dan statistik
- Gunakan view ini untuk oversight dan eskalasi ketika agent tidak menyelesaikan masalah pada SLA

Praktik Kerja & SOP Singkat

- **Audit trail:** Selalu isi catatan singkat saat approve/reject/delete
- **Komunikasi:** Jika menolak permintaan, tulis alasan yang jelas dan solusinya bila memungkinkan
- **Foto bukti:** Wajib untuk kendaraan/paket saat status berubah ke returned/delivered
- **Backup data:** Minta tim infra melakukan backup rutin untuk tabel master dan log

Troubleshooting Umum

Q: Chart kosong atau data tidak sinkron? A: Refresh halaman. Jika masih, cek console browser untuk error JS atau hubungi dev.

Q: Overlay download menempel? A: Klik [Sembunyikan](#) atau refresh; laporan jika terus terjadi.

Q: Modal tidak muncul? A: Bisa karena `wire:key` duplikat setelah Livewire update - refresh biasanya memperbaiki.

Lampiran

Lampiran: Ringkasan Fitur Berdasarkan Role

User Biasa

- Lihat dashboard
- Buat tiket support
- Pesan ruangan (online)
- Pesan rapat daring
- Pesan kendaraan
- Lihat status pemesanan
- Edit profil & ganti password
- Approve/reject permintaan
- Kelola user lain

Agen

- Semua fitur User
- Lihat antrian tiket
- Klaim dan tangani tiket
- Tambah komentar internal
- Ubah status tiket
- Kelola user
- Kelola master data

Resepsionis

- Semua fitur User & Agen
- Buat booking offline (ruangan, kendaraan)
- Approve/reject booking
- Kelola buku tamu
- Kelola paket/dokumen (DocPac)
- Upload foto bukti
- Kelola user
- Kelola master data
- Akses penuh report

Admin

- Semua fitur Resepsionis
- Kelola user (tambah, edit, hapus)
- Kelola WiFi
- Kelola pengumuman/informasi
- Lihat report agent
- Assign tiket ke agent
- Kelola master data lengkap
- Akses superadmin dashboard

Superadmin

- Akses penuh semua fitur
 - Kelola semua user & admin
 - Kelola master data (department, room, vehicle, storage, requirement)
 - Generate report lengkap (PDF/Excel)
 - Monitor KPI & SLA
 - Eskalasi tiket
 - Audit trail lengkap
-

Lampiran: Glossary (Istilah Penting)

Istilah	Definisi
Agent	Pengguna yang menangani tiket support
AHT (Average Handle Time)	Waktu rata-rata penyelesaian tiket oleh agent
Approve	Menyetujui permintaan
Badge	Label status (pending, approved, rejected, dll)
Booking	Pemesanan (ruangan/kendaraan/rapat)

Check-in	Proses masuk/mengembalikan (untuk kendaraan)
Check-out	Proses keluar/mengambil (untuk kendaraan)
Claim	Mengambil tanggung jawab tiket
Dashboard	Halaman utama dengan ringkasan data
Department	Departemen/divisi dalam organisasi
DocPac	Sistem pengelolaan dokumen dan paket
Guestbook	Buku tamu digital
Lampiran (Attachment)	File yang diunggah (foto, dokumen, dll)
Modal	Jendela pop-up untuk input/detail
Offline Booking	Pemesanan yang dibuat oleh resepsionis
Online Booking	Pemesanan yang dibuat oleh user sendiri
Pending	Status menunggu persetujuan
Priority	Tingkat urgensi (High/Medium/Low)
Reject	Menolak permintaan
Requirement	Kebutuhan tambahan (proyektor, whiteboard, dll)
SIM A	Surat Izin Mengemudi kategori A
SLA (Service Level Agreement)	Standar waktu penyelesaian layanan
Slot	Waktu tersedia (biasanya 30 menit)
Status	Kondisi/tahap proses (pending, approved, completed, dll)
Storage	Lokasi penyimpanan fisik
Ticket	Tiket permintaan bantuan/support
Workspace	Area kerja agent untuk menangani tiket

Lampiran: Alur Proses Lengkap

Alur Tiket Support

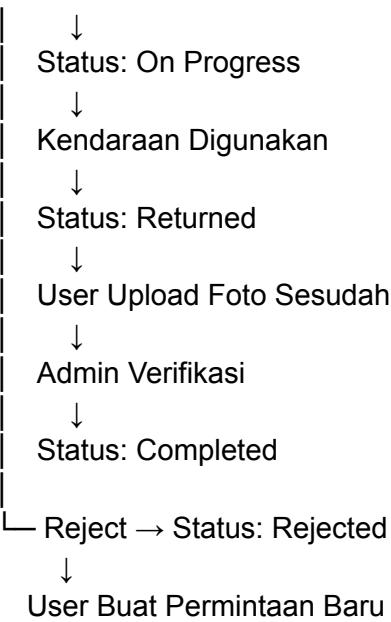
User Buat Tiket
↓
Masuk Antrian (Status: Open)
↓
Agent Klaim Tiket
↓
Status: In Progress
↓
Agent Menyelesaikan Masalah
↓
Status: Resolved
↓
User/Admin Verifikasi
↓
Status: Closed

Alur Booking Ruangan

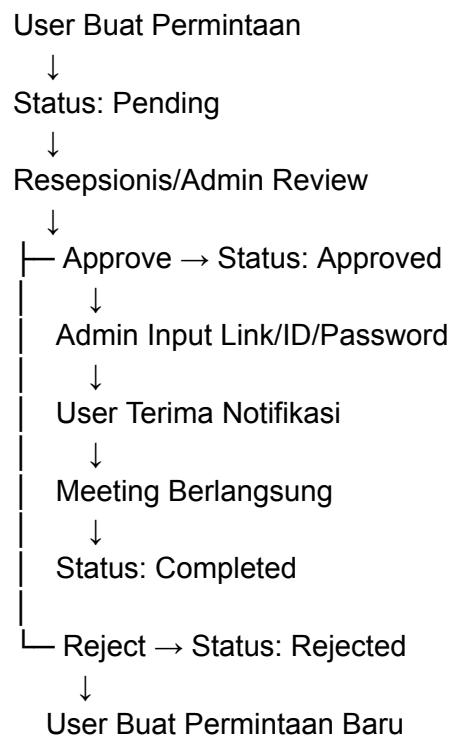
User/Resepsonis Buat Booking
↓
Status: Pending
↓
Resepsonis/Admin Review
↓
|— Approve → Status: Approved
|— ↓
|— Meeting Berlangsung
|— ↓
|— Status: Completed
|—
|— Reject → Status: Rejected
|— ↓
|— User Buat Booking Baru

Alur Booking Kendaraan

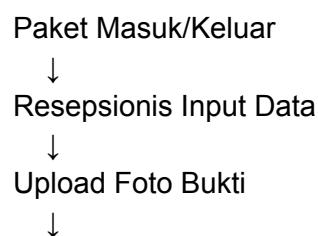
User Buat Permintaan
↓
Status: Pending
↓
Admin Review
↓
|— Approve → Status: Approved
|— ↓
|— User Upload Foto Sebelum

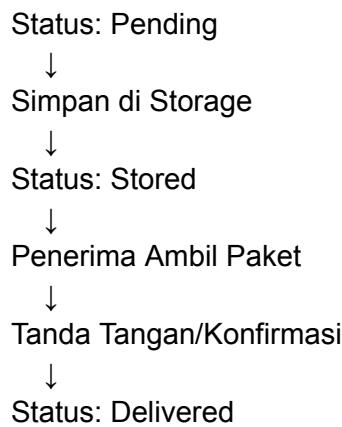


Alur Rapat Daring



Alur Paket/Dokumen (DocPac)





Lampiran: Checklist Harian

Checklist Resepsonis

Pagi (08:00 - 10:00)

- [] Login dan cek dashboard
- [] Review antrian booking ruangan hari ini
- [] Approve/reject pending bookings
- [] Cek buku tamu - siapkan visitor pass jika ada tamu terjadwal
- [] Cek paket/dokumen yang perlu diambil hari ini
- [] Review tiket urgent/high priority

Siang (10:00 - 14:00)

- [] Monitor status sistem (server, database, network)
- [] Handle walk-in guest registration
- [] Proses paket/dokumen yang masuk
- [] Update status booking yang sedang berlangsung
- [] Koordinasi dengan departemen terkait untuk kebutuhan khusus

Sore (14:00 - 17:00)

- [] Tandai tamu yang sudah keluar
- [] Verifikasi kendaraan yang kembali (cek foto)
- [] Update status booking selesai
- [] Arsip dokumen/foto penting
- [] Buat laporan singkat untuk shift berikutnya

Checklist Admin

Harian

- [] Review dashboard & KPI

- [] Handle tiket escalation
- [] Approve urgent bookings
- [] Review agent performance
- [] Update pengumuman jika perlu
- [] Backup data kritis

Mingguan

- [] Generate agent report
- [] Review SLA compliance
- [] Update master data (WiFi, ruangan, dll)
- [] Audit user access & permissions
- [] Meeting dengan team untuk improvement

Bulanan

- [] Generate report lengkap untuk manajemen
- [] Review trend bookings & tickets
- [] Evaluasi efisiensi proses
- [] Update dokumentasi/SOP
- [] Pelatihan staff jika diperlukan

Checklist Superadmin

Harian

- [] Monitor system health
- [] Review critical incidents
- [] Check backup status

Mingguan

- [] Review all reports
- [] Audit trail review
- [] Security check
- [] Performance optimization

Bulanan

- [] Strategic planning meeting
- [] Budget review
- [] Vendor management
- [] System upgrade planning
- [] Disaster recovery test

Lampiran: Kontak Penting

Support & Bantuan Teknis

- **Email:** support@krbs.id
- **Telepon:** [Nomor telepon support]
- **Jam Operasional:** Senin-Jumat 08:00-17:00, Sabtu 08:00-13:00

Eskalasi Darurat

- **IT Emergency:** [Nomor telepon darurat IT]
- **Keamanan:** [Nomor telepon security]
- **Fasilitas:** [Nomor telepon fasilitas]

Departemen

- **HR (Human Resources):** [Email/Telepon HR]
 - **Departemen Informasi:** [Email/Telepon Info]
 - **Operasional:** [Email/Telepon Ops]
-

Lampiran: Tips & Best Practices

Untuk Semua User

1. Gunakan Judul yang Deskriptif

- "Printer Lantai 3 - Paper Jam Berulang"
- "Help" atau "Urgent"

2. Sertakan Detail Lengkap

- Kapan masalah terjadi
- Apa yang sudah dicoba
- Siapa yang terdampak
- Screenshot/foto jika relevan

3. Pilih Prioritas dengan Bijak

- High: Berdampak pada banyak orang/operasional
- Medium: Mengganggu tapi tidak kritis
- Low: Bisa ditunda

4. Cek Jadwal Sebelum Booking

- Gunakan calendar view untuk lihat ketersediaan
- Pilih alternatif jika slot penuh

5. Upload Foto Berkualitas

- Pastikan foto jelas dan terang
- Tunjukkan detail yang relevan

- Compress jika file terlalu besar

Untuk Agent/Resepsionis

1. Respon Cepat

- Acknowledge tiket dalam 1 jam
- Set ekspektasi waktu penyelesaian
- Update status secara berkala

2. Komunikasi Jelas

- Gunakan bahasa yang mudah dimengerti
- Hindari jargon teknis berlebihan
- Berikan instruksi step-by-step

3. Dokumentasi Lengkap

- Catat semua tindakan yang dilakukan
- Simpan bukti foto/screenshot
- Update notes untuk referensi tim

4. Preventif > Reaktif

- Identifikasi pola masalah berulang
- Usulkan solusi permanen
- Edukasi user untuk mencegah masalah

Untuk Admin/Superadmin

1. Monitor Proaktif

- Cek dashboard setiap hari
- Set alert untuk anomali
- Review trend data

2. Audit Regular

- Periksa user permissions berkala
- Review log aktivitas
- Validasi backup data

3. Optimasi Berkelanjutan

- Identifikasi bottleneck proses
- Automasi task repetitif
- Training tim secara berkala

4. Keamanan First

- Jangan share credentials
- Gunakan strong password
- Enable 2FA jika tersedia
- Log out dari shared devices

Penutup

Manual book ini adalah panduan komprehensif untuk menggunakan sistem KRBS. Jika Anda menemukan:

- Fitur yang tidak dijelaskan
- Proses yang berbeda dari dokumentasi
- Bug atau error sistem
- Saran improvement

Silakan laporan ke tim support di **support@krbs.id**

Versi Dokumen: 1.0 **Terakhir Diperbarui:** Desember 2025 **Penyusun:** Tim KRBS

Dokumentasi ini bersifat dinamis dan akan diperbarui sesuai perkembangan sistem.