

4. Konfigurasi administrasi CMS

o Pengenalan Theme

Theme (atau tema) di dalam wordpress adalah tampilan luar dari website kita. Ini dapat diibaratkan sebagai 'skin' atau 'kulit' website. WordPress Themes ini digunakan untuk menambah fungsional dari segi tampilan atau layout WordPress Kamu, sehingga tampilan lebih menarik lagi. Dalam aplikasi CMS lain, theme ini dikenal juga dengan sebutan template.

Di dalam wordpress (dan juga aplikasi CMS seperti Joomla, Drupal, dll), theme atau template ini sepenuhnya terpisah dengan 'isi' website seperti artikel dan komentar. Kita bisa dengan mudah menukar sebuah theme dengan theme lain, dan tetap mempertahankan isi website. Inilah kelebihan menggunakan aplikasi CMS.

Untuk mengakses WordPress Themes, silakan masuk ke Dashboard WP Admin, lalu pilih menu **Appearance → Themes**.

o Instalasi Theme

Ada 2 cara untuk install Wordpress Theme: Cari dari Repository WordPress atau Upload file WordPress Themes dalam bentuk zip

1. Cari dari Repository WordPress

- Masuk ke Dashboard WP Admin
- Pilih menu Appearance – Themes
- Klik tombol Add New
- Cari Lalu pilih Theme yang Kamu inginkan
- Setelah itu klik tombol Install
- Setelah Kamu install Theme yang Kamu inginkan, Kamu dapat mengaktifkannya, dengan klik tombol Activate

2. Upload file WordPress Themes

- Pertama Cari Wordpress Theme yang kamu inginkan di google, bisa cari dengan menggunakan keyword : Tema Wordpress Terbaik, Tema Wordpress Gratis, dll
- Lalu masuk ke Dashboard WP Admin
- Pilih menu **Appearance – Theme**
- Klik tombol **Add New**
- Klik tombol **Upload Theme**
- Klik tombol Choose File & dilanjutkan klik tombol **Install Now**
- Setelah Kamu install Theme yang Kamu inginkan, Kamu dapat mengaktifkannya, dengan klik tombol **Activate**

o Customisasi Theme

Setelah kamu meng-install suatu tema terkadang ada beberapa hal yang ingin kamu ubah agar tampilannya terlihat lebih sesuai. Namun, barangkali kamu belum tahu cara untuk mengedit tema WordPress. Terutama, jika ini kali pertama kamu membuat website. Nah berikut ini saya akan memberikan beberapa cara edit tema WordPress:

1. Cara Edit Tema WordPress melalui Menu Kustomisasi Tema (Theme Customizer)

Jika kustomisasi yang diinginkan sebatas warna, jenis teks, dan layout secara umum, Kamu dapat menggunakan theme customizer. Ini adalah fitur bawaan WordPress yang memungkinkan Kamu untuk mengedit layout tema dengan mudah.

Langkah-langkahnya pun sangat sederhana. Kamu tinggal akses Dashboard dan klik **Appearance > Customize**.

Pada halaman theme customizer, Kamu akan dihadapkan dengan dua panel:

- Panel sebelah kiri berisi tab-tab yang mewakili komponen tema yang dapat diedit. Sebagai catatan, komponen yang dapat dikustomisasi di setiap tema berbeda-beda. Misalnya, tema A memperbolehkan Kamu mengubah warna dan font teks, sedangkan tema B tidak.

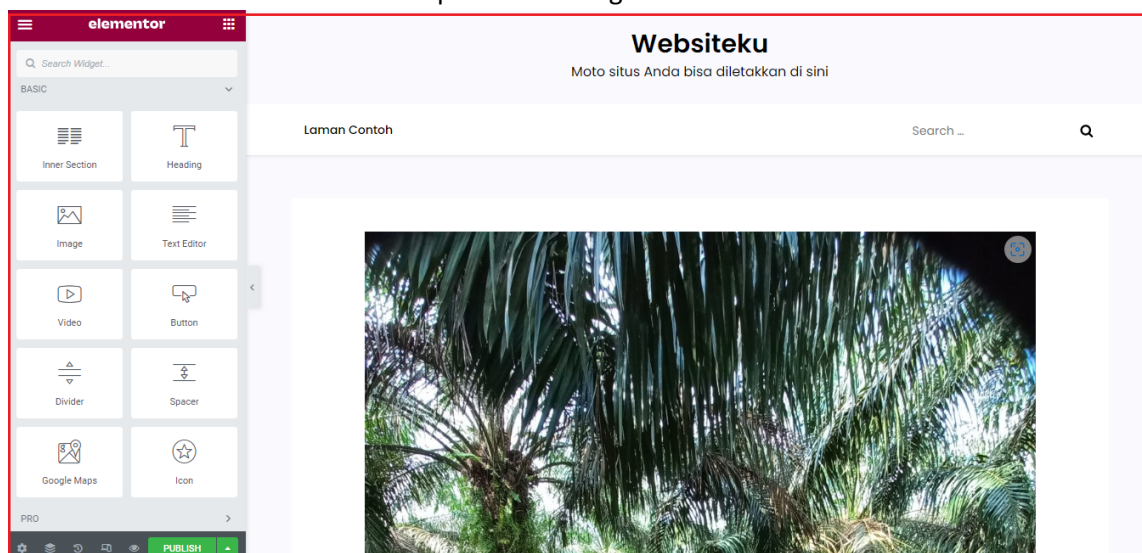
- Panel sebelah kanan adalah live preview website Kamu. Dengan kata lain, kustomisasi yang Kamu lakukan di panel sebelah kiri dapat dilihat di panel ini. Di live preview, komponen yang dapat diedit juga ditandai dengan ikon pensil berwarna biru. Jika di-klik, pengaturannya akan terbuka di panel kiri.

- **Cara Edit Tema WordPress Dengan Page Builder**

Menu kustomisasi tema atau theme customizer sudah cukup memudahkan Kamu untuk memodifikasi tampilan website. Namun, seperti yang dibahas tadi, opsi pengaturan di menu kustomisasi tema sangat terbatas. Selain itu, komponen yang dapat dimodifikasi berbeda-beda di setiap tema.

Apabila Kamu ingin cara edit tema WordPress yang lebih fleksibel, gunakanlah plugin page builder. Dengannya, Kamu lebih leluasa untuk memilih bagian layout yang ingin diedit. Misalnya jenis font dan warna tulisan, gaya menu navigasi, dan tampilan slider gambar. Selain itu, antarmuka drag-and-drop page builder memungkinkan Kamu melihat langsung perubahan yang dilakukan.

Nah, page builder pada umumnya memang berbayar. Namun, ada beberapa page builder gratis yang bisa Kamu dapatkan di repository WordPress, Contohnya Elementor. Meskipun cuma-cuma, versi gratis Elementor sudah cukup mumpuni untuk memodifikasi tampilan website. Di bawah ini adalah tampilan editor Page Builder Elementor secara sekilas.



- **Cara Edit Tema WordPress dengan Modifikasi File Tema**

Pada cara ini Kamu akan dihadapkan files coding dari tema yang Kamu gunakan, maka dari itu Kamu diharuskan untuk paham bahasa pemrograman website untuk memulai mengedit file tema WordPress. Daftar file tema mungkin akan berbeda-beda tergantung pada tema yang digunakan. Namun, setiap tema WordPress pasti akan menyertakan file-file penting berikut:

- **style.css**

adalah file yang mengatur tampilan tema secara umum. Pengaturan yang dimaksud meliputi layout, warna teks, dan jenis font.

- **Functions.php**

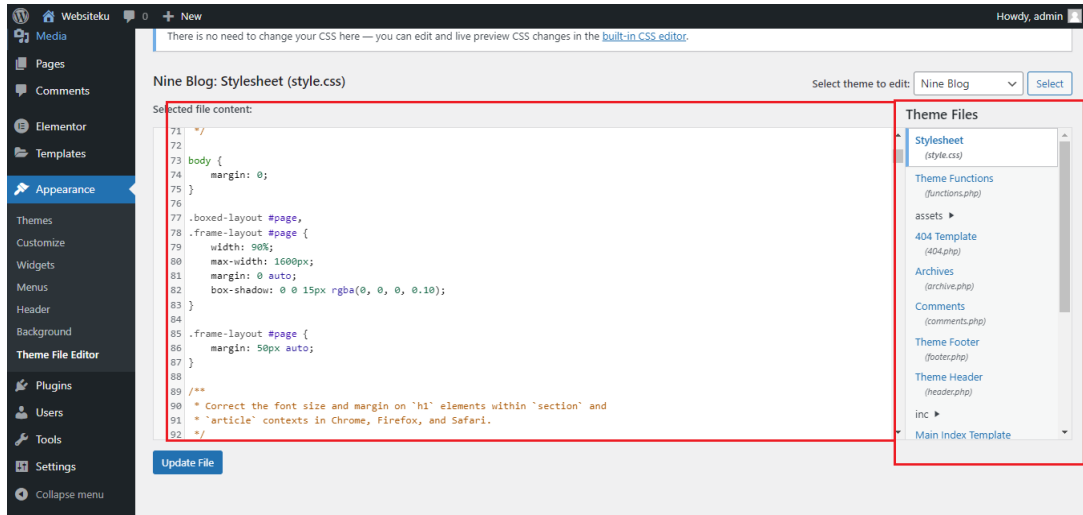
Pada dasarnya, file ini berisi kode-kode yang mengatur berbagai fitur di tema yang Kamu gunakan. Misalnya widget dan featured image.

Apabila Kamu ingin menambahkan fitur baru di tema, Kamu dapat menulis kodenya di file ini. Namun, dengan satu catatan: Jangan mengganti tema. Mengapa? Karena kustomisasi yang dilakukan di file functions.php terikat dengan satu tema saja. Ketika tema diganti, otomatis kustomisasi tadi hilang.

- File template

File template adalah jenis file yang mengatur tampilan konten pada halaman-halaman tertentu situs Kamu. Contohnya adalah file header.php yang berisi pengaturan konten header website. Apabila ingin mengubah tampilan konten, Kamu dapat mengedit file tersebut.

Di bawah ini adalah tampilan menu Theme File Editor secara sekilas.



o Pengenalan Plugin

Plugin merupakan tool untuk menambahkan fitur tertentu pada suatu program atau website. Plugin WordPress adalah ekstensi yang ditambahkan ke website WordPress untuk memodifikasi dan mengembangkan fungsi utamanya.

WordPress menyediakan ribuan opsi, baik yang berbayar maupun gratis. Mengaktifkan opsi yang sesuai tak hanya mengembangkan fungsionalitas situs dan memperbaiki user experience (UX) website, tapi juga mempermudah aktivitas dan pekerjaan Kamu.

Fungsi Plugin

Plugin berfungsi untuk menyediakan fitur yang bisa mengubah atau memodifikasi kemampuan suatu program. Di WordPress, Anda bisa menggunakannya untuk mengubah kode asli situs tanpa perlu mengeditnya sendiri. Cukup unduh dan instal, lalu website Anda bisa menjadi toko online, majalah online, portofolio online, atau bahkan kursus online!

Sebagai contoh, ada WooCommerce untuk membuat toko online, dan ada Bookly untuk membuat sistem reservasi online. Atau, ada Envira yang pastinya menjadi favorit para fotografer yang punya website fotografi.

Kemudian, ada juga yang hanya bekerja di balik layar. Tool ini berfungsi untuk mengoptimalkan performa dan cara kerja website. Contohnya adalah WPMush untuk mengompresi gambar, W3 Total Cache untuk menaikkan performa situs, dan WordFence untuk meningkatkan sistem keamanan website.

o Instalasi Plugin

Dalam materi ini, Saya akan menjelaskan cara install plugin WordPress menggunakan dua metode.

1. Install Plugin WordPress Melalui Dashboard WordPress

- Pertama akses dashboard WordPress kemudian pilih menu Plugins
- Klik tombol Add New
- Ketikkan nama plugin di kolom pencarian. Dalam contoh ini, Saya akan menginstal plugin Woocommerce yang berguna untuk mengubah website menjadi toko online.
- Klik tombol Install Now untuk memulai penginstalan plugin.

- Tunggu hingga selesai, lalu klik tombol Activate untuk menyelesaikan cara instal plugin WordPress.
2. Cara install Plugin WordPress Secara Manual
- Pada dashboard admin WordPress, silakan pilih menu Plugins kemudian klik tombol Add New.
 - Setelah itu silakan tekan tombol Upload Plugin.
 - Silakan klik tombol Choose File, untuk memilih plugin yang ada di komputer Anda, kemudian klik tombol Install Now.
 - Untuk mengaktifkan plugin dan menyelesaikan proses instalasi, silakan klik tombol Activate Plugin.

5. Pengelolaan Konten CMS

o Pengenalan Page Builder

Page builder adalah software atau plugin yang bisa membantu Anda mempercantik tampilan WordPress dengan mudah tanpa perlu memahami coding. Plugin WordPress page builder memungkinkan Anda untuk membuat, mengedit, dan melakukan kustomisasi tampilan website dengan mudah. Sebenarnya, Anda sudah bisa mengandalkan template atau tema website di WordPress untuk mengatur tampilan. Namun, sebatas kustomisasi dasar seperti pengaturan font, warna, gambar background, dan lainnya. Jika untuk pengaturan lain seperti layout, Anda masih memerlukan perubahan kode HTML dan CSS.

Berikut adalah beberapa manfaat WordPress website builder yang bisa Anda rasakan, seperti:

1. Hemat waktu, Dengan WordPress page builder, Anda dapat membuat website lebih cepat tanpa perlu membuat konsep awal atau menulis kode sendiri.
2. Mudah mengelola konten, Plugin page builder dapat membantu Anda mengelola konten website sesuai kebutuhan dengan mudah kapan saja.
3. Kustomisasi lebih mudah, Anda dapat leluasa menentukan desain website menggunakan layout, warna, font, header, dan elemen lain yang telah disediakan.
4. Mendukung semua jenis website, Page builder menyediakan berbagai layout yang menarik apapun jenis website Anda, mulai website toko online, portal berita, blog, dan lainnya.
5. Tidak perlu banyak plugin, WordPress page builder sudah dilengkapi dengan berbagai fitur siap pakai seperti widget, layout header, dan lainnya.

o Jenis page builder

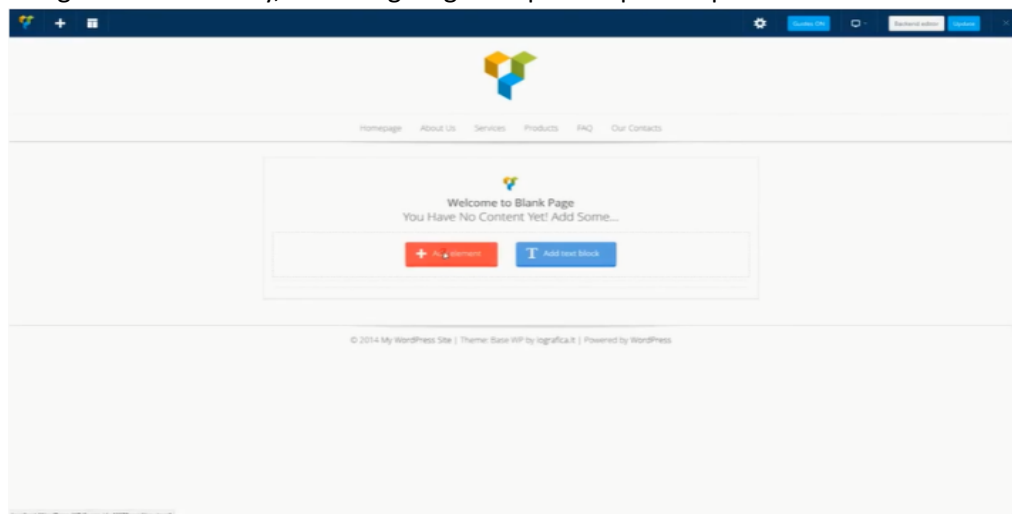
Ada beberapa contoh plugin Page Builder yang dapat digunakan:

1. Visual Composer (Berbayar)
2. WP Bakery (Gratis)
3. Elementor (Gratis)
4. Divi Builder (Berbayar)
5. Site Origin (Gratis)
6. Themify (Gratis dan Berbayar)
7. MotoPress Content Editor (Gratis)
8. Unyson (Gratis)

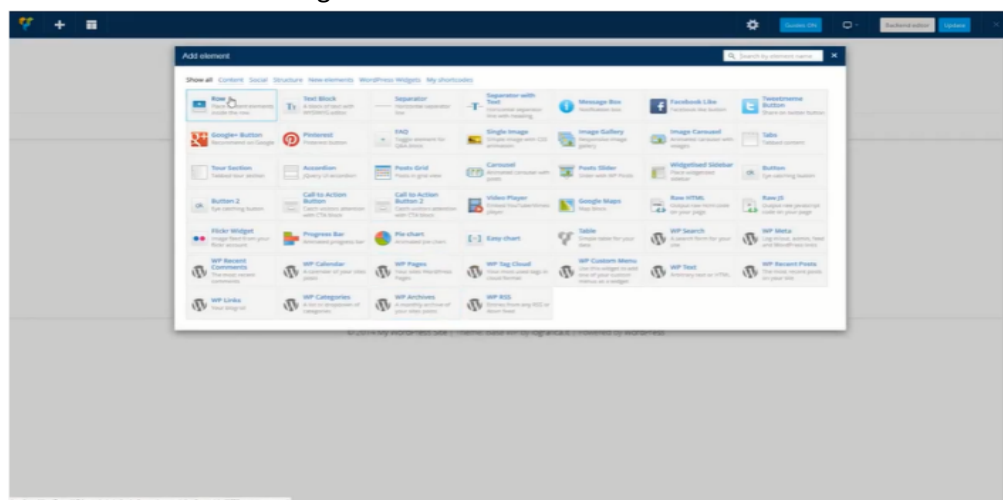
o Membuat Halaman dengan WP Bakery

Dengan contoh beberapa plugin WordPress tersebut, Anda akan mendapatkan dashboard khusus kustomisasi layout yang mudah digunakan. Terutama, berkat adanya fitur drag and drop, di mana untuk mengedit elemen cukup geser-geser elemen yang diinginkan.

1. Buat halaman baru pada Wordpress pada saat membuat halaman baru bila sudah menginstall WP Bakery, akan langsung terdapat tampilan seperti berikut:



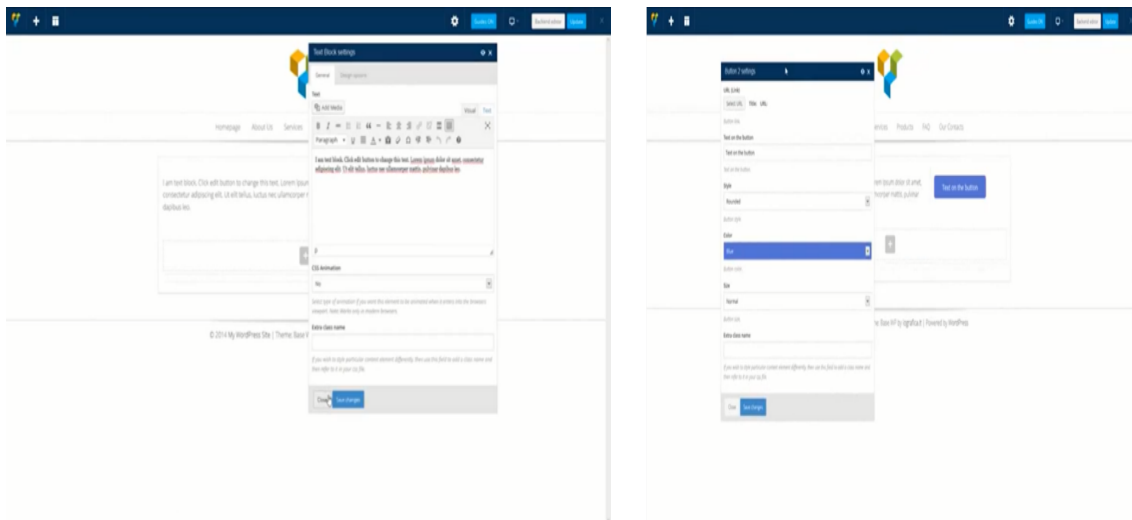
2. Pada bagian klik **"Add Element"** akan muncul pop-up menu berisi element yang bisa ditambahkan pada halaman seperti menambahkan **gambar, video, atau tampilan menu text dan sebagainya** tanpa perlu melakukan coding manual, untuk awalnya disini dapat memisahkan halaman dengan memilih element **"Row"**



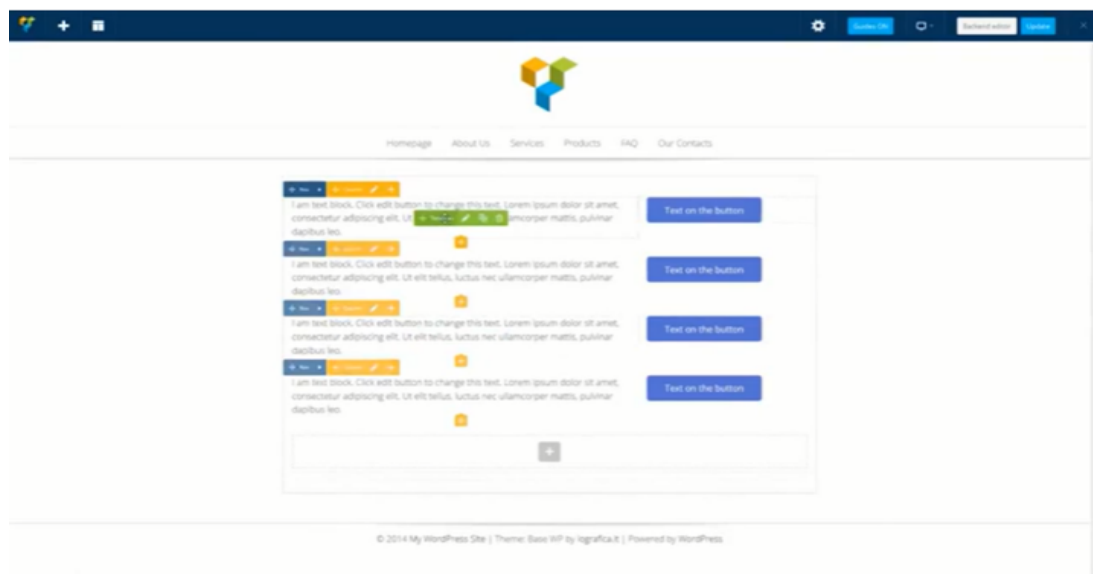
3. Setelah row dibuat, akan terdapat 2 bagian seperti gambar, pada setiap bagian row/baris dapat ditambahkan element lain seperti text, gambar, video dan sebagainya



- contohnya untuk membuat menu navigasi sederhana, tambahkan element text untuk menulis text dan tombol bila ingin membuat sesuatu yang memerlukan referensi seperti mengarahkan kehalaman tertentu untuk mulai membuat postingan berupa menu navigasi



- Setelah sekiranya postingan yang dibuat cukup, klik save atau Publish pada tombol bagian kanan atas, otomatis halaman berhasil ditayangkan dan dapat dibuka melalui link halaman



o Membuat Halaman dengan Elementor

- Setelah menginstall plugin Elementor, dapat langsung menambahkan postingan sama halnya dengan WP Bakery, pertama klik Halaman/Pages > Add New
- Pada bagian pemilihan menu Page Layout ubah Default ke Elementor. Otomatis halaman baru yang dibuat akan terdapat menu Elementor pada bagian kiri halaman, element-element pada elementor sama beragam seperti WP Bakery, tinggal menambahkan element secara langsung dengan klik tombol "+" maupun melakukan drag-and-drop ke bagian tanda "+"
- Tambahkan teks maupun gambar untuk memulai membuat tampilan halaman menggunakan elementor

4. 4. Setelah menambahkan gambar, teks dan sebagainya, untuk mem-posting/publish halaman, cek menu dibawah element-element Elementor, terdapat tombol Publish untuk menayangkan halaman yang sudah dibuat

o Membuat Blog & Berita

1. Setelah mempelajari cara pembuatan halaman dengan menggunakan WP Bakery dan Elementor.

Langkah pertama yang perlu Anda lakukan dalam membuat website blog dan berita adalah menentukan topik utama yang akan dibahas. Cari topik menarik yang belum banyak dibahas oleh website berita mainstream.

2. Lakukan riset terlebih dahulu dan temukan topik-topik menarik yang berpotensi mendatangkan pembaca, tetapi masih belum mendapatkan tempat yang layak di media online mainstream. Masih banyak topik menarik yang bisa digali lebih dalam untuk sebuah website berita.

3. Pilih tema tampilan website yang baik digunakan untuk menulis berita, gunakan tema dengan menu navigasi yang dapat mudah diakses dan simple untuk dilihat, agar pengunjung website mudah untuk mengakses postingan blog/berita anda yang lainnya. Melalui wordpress

4. Buka menu **Appearance > Themes** untuk memasang tema WordPress.

5. Install Plugin yang dapat digunakan untuk mempermudah SEO blog/website seperti Yoast SEO. Dan beberapa plugin lain sebagai Plugin Keamanan, Plugin Mobile, Plugin Media Sosial, dan Plugin Backup.

6. Optimasi SEO, kualitas SEO yang baik adalah sebuah keharusan bagi semua website, termasuk website berita/blog. Dengan kualitas SEO yang baik, website berita Anda akan lebih mudah ditemukan di hasil pencarian Google.

Selain memasang plugin SEO seperti yang sudah dijelaskan di langkah sebelumnya, masih ada banyak langkah optimasi yang perlu Anda lakukan untuk meningkatkan kualitas SEO website berita Anda. Dari membuat sitemap, riset keyword, optimasi gambar, optimasi internal link, kualitas backlink, dan masih banyak lagi.

7. Optimasi Kecepatan, Kecepatan menjadi salah satu faktor penting yang menentukan kepuasan pengunjung website berita Anda. Semakin lambat loading website berita, semakin turun tingkat kepuasan pengunjung website Anda.

Menurut riset Google, 53 persen pengguna internet Indonesia meninggalkan website yang loadingnya lebih dari 3 detik. Selain itu, sekali pengunjung mengalami loading lama di website Anda, kemungkinan besar mereka tidak akan kembali mengunjungi website Anda. Berdasarkan survey KissMetric, 79 persen pengunjung tidak akan kembali mengunjungi website yang mereka anggap lama loading-nya.

8. Buat Konten Berkualitas, Tidak ada yang lebih penting dari konten berkualitas untuk sebuah website berita. Tanpa konten yang berkualitas tinggi, website berita Anda akan sulit untuk memenangkan persaingan di antara website berita dan media online lainnya. Konten seperti apa yang bisa dianggap sebagai konten berkualitas? Konten berkualitas adalah konten yang lengkap dan mampu menjawab pertanyaan pengunjung website. Ketika orang mencari sebuah kata kunci di Google, mereka mengharapkan mendapatkan jawaban atau solusi.

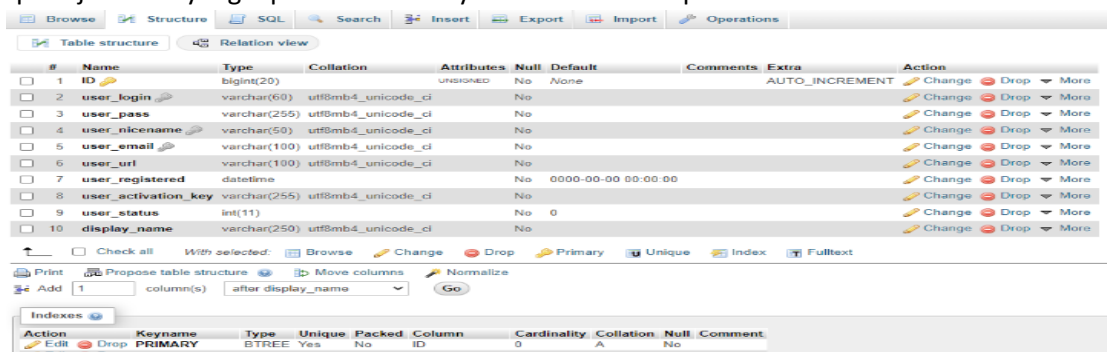
6. Pengelolaan dan administrasi Data CMS

o Mengelola Data Pendaftaran

Mengelola database dari form pendaftaran dapat dilakukan melalui 2 cara, pertama, form pendaftaran dapat dibuat melalui coding manual menggunakan FTP atau File Manager yang dapat dihubungkan dengan database MySQL pada Panel dan membuat tabel database terpisah dari CMS yang sudah terinstall. Kedua, memanfaatkan CMS yang terinstall contohnya WordPress, dapat dengan cara menginstall plugin form pendaftaran seperti WP Forms, ERForms, Caldera Form dan sebagainya, data input form melalui plugin wordpress ini nantinya akan tersimpan di MySQL dalam induk tabel database wp, nama tabel dari plugin form yang tersimpan akan mengikuti default name dari plugin form tersebut. Untuk pengelolaan data pendaftaran dari kedua cara tersebut sebagai berikut:

Pengelolaan data pendaftaran pada form yang dibuat dengan coding manual:

1. Buat Database, paling sering digunakan adalah MySQL, siapkan stuktur database pendaftaran, apa saja kolom yang diperlukan nantinya saat melakukan pendaftaran.



The screenshot shows the MySQL Table Structure for a registration form. The table has 10 columns: ID, user_login, user_pass, user_nicename, user_email, user_url, user_registered, user_activation_key, user_status, and display_name. The ID column is the primary key and is auto-incrementing. The user_login, user_email, and user_url columns are unique. The user_registered column is a datetime field with a default value of '0000-00-00 00:00:00'. The user_status column is an integer field with a default value of 0. The display_name column is a varchar field.

#	Name	Type	Collation	Attributes	Null	Default	Comments	Extra	Action
1	ID	bigint(20)		UNSIGNED	No	None		AUTO_INCREMENT	Change Drop More
2	user_login	varchar(60)	utf8mb4_unicode_ci		No				Change Drop More
3	user_pass	varchar(255)	utf8mb4_unicode_ci		No				Change Drop More
4	user_nicename	varchar(50)	utf8mb4_unicode_ci		No				Change Drop More
5	user_email	varchar(100)	utf8mb4_unicode_ci		No				Change Drop More
6	user_url	varchar(100)	utf8mb4_unicode_ci		No				Change Drop More
7	user_registered	datetime			No	0000-00-00 00:00:00			Change Drop More
8	user_activation_key	varchar(255)	utf8mb4_unicode_ci		No				Change Drop More
9	user_status	int(11)			No	0			Change Drop More
10	display_name	varchar(250)	utf8mb4_unicode_ci		No				Change Drop More

2. Buat form pendaftaran menggunakan bahasa pemrograman sesuai yang diinginkan dan framework yang sekiranya memudahkan anda dalam pembuatannya, atau secara simple, anda dapat menggunakan php native tanpa framework. Buat tampilan form dan kolom yang perlu diisi untuk melakukan pendaftaran serta hubungkan kolom pendaftaran dengan struktur database MySQL yang sudah dibuat.



The screenshot shows a registration form titled "Formulir Pendaftaran". The form has the following fields: Nama Lengkap (Name), Email, Nomor Whatsapp (WhatsApp), Tanggal Lahir (Date of Birth), Umur (Age), Alamat Lengkap (Address), Link Google Maps, Provinsi (Province), and Kabupaten/Kota (District/City). The form is designed to be user-friendly and includes a description at the top: "Ayo gabung sekarang untuk mengambil kesempatanmu dalam mempersiapkan usaha pasca pandemi".

3. Untuk pengelolaan data input pendaftaran, anda juga dapat melakukan coding manual dengan framework maupun php native, namun biasanya untuk dashboard pengelolaan data akan lebih detail, karena pengelolaan data pendaftaran yang bagus seharusnya dapat benar benar melakukan pengelolaan data yang sama dalam MySQL, yakni CRUD (Create, read, update and delete).

jadi anda memerlukan coding tambahan untuk melakukan hal-hal tersebut, namun anda juga dapat mencari contoh template dashboard admin untuk pengelolaan database di google banyak forum dan website yang menyediakannya, anda hanya perlu mendownload file/framework yang

tersedia, upload pada FTP hosting anda lalu lakukan konfigurasi coding untuk menyambungkan pada database MySQL yang anda buat sebelumnya.

Pengelolaan data pendaftaran pada form yang dibuat dengan menggunakan Plugin Form Wordpress:

1. Pada form yang menggunakan Plugin wordpress, anda tidak perlu membuat tabel database baru pada MySQL, karena form plugin wordpress biasanya akan secara otomatis membuat database sesuai dengan form yang dibuat nantinya.
2. Untuk Contoh disini menggunakan form plugin bernama ERForms, anda hanya perlu klik "Add Form" lalu akan ditampilkan menu pembuatan form yang dapat dibuat hanya dengan melakukan drag-and-drop dari template field/kolom yang sudah disediakan, setelah sekiranya form yang diperlukan sudah lengkap, copy shortcode yang tersedia saat form dibuat, copy shortcode tersebut lalu tempelkan shortcode pada halaman pendaftaran yang dibuat pada wordpress, otomatis form pendaftaran langsung dapat digunakan
3. Untuk pengelolaan data input pendaftaran, pada ERForm anda hanya perlu membuka "Submissions", data dari form pendaftaran yang sudah dibuat akan ditampilkan dan dapat dikelola secara langsung

o Mengelola Data Transaksi

Pengelolaan data transaksi akan sulit dibangun bila tidak dikerjakan dengan project yang dilakukan secara berkelompok, namun anda tetap bisa mengelola dan membangun pengelolaan data transaksi sendiri dengan cara menginstall plugin seperti WooCommerce, WP Shopify, WP eCommerce dan sebagainya pada wordpress, untuk contoh, penggunaan WooCommerce dapat dilakukan sebagai berikut:

1. Install plugin WooCommerce pada wordpress
2. Lakukan setup pada WooCommerce mulai dengan menyesuaikan model E-Commerce yang anda buat dan ingin dikelola, alamat dan detail bisnis, tipe produk yang dijual, dan tema tampilan barang yang dijual
3. Masukkan produk produk yang akan anda jual
4. Setelah produk yang sudah anda tampilkan, dan berhasil melakukan penjualan, anda dapat memulai untuk melakukan pengelolaan data transaksi yang berjalan, pada menu plugin WooCommerce anda dapat mengecek data transaksi serta statusnya, berhasil, gagal, pending dan sebagainya
5. Data setiap transaksi dapat dibuka dan melihat detail pembelian produk dan data pembeli yang melakukan transaksi
6. Laporan keseluruhan data transaksi juga dapat dicek pada "Reports". Terdapat tiga menu laporan utama: Pesanan, Konsumen dan Stok Barang. Di masing-masing menu tersebut, Anda bisa mendapat laporan yang lebih khusus. Misalnya, laporan penjualan berdasarkan tanggal, produk, kategori, dan lain sebagainya. Anda bahkan dengan mudah mendownload laporan tersebut dalam bentuk CSV untuk dicetak sebagai dokumen bisnis.

o Mengelola Data Komentar

Pada Wordpress, dapat dicek pada menu "Comments", akan terdapat komentar pada halaman yang anda buat dan mengecek siapa orang yang berkomentar,

Terdapat 5 mode untuk melihat komentar yaitu:

All = Menampilkan semua komentar Approved dan Pending.

Pending = Menampilkan komentar yang belum disetujui.

Approved = Menampilkan komentar yang sudah disetujui dan sudah tampil di website.

Spam = Menampilkan komentar yang termasuk kategori spam.

Trash = Menampilkan komentar yang telah di hapus.

Untuk Menyetujui Komentar website, anda harus melakukan pengecekan terlebih dahulu agar komentar tidak mengandung kata - kata yang dapat menjelekkan orang lain ataupun SARA. Pada halaman komentar pilih mode Pending dan akan muncul daftar komentar yang menunggu persetujuan.

7. Apa itu Helpdesk

o Pengenalan tentang Helpdesk

Helpdesk memiliki beberapa pengertian antara lain sebagai berikut :

▪ Konteks IT

Helpdesk dalam konteks IT adalah sebuah departemen atau tim yang bertanggung jawab untuk menjawab berbagai pertanyaan dari penggunanya terkait hal teknis.

▪ Konteks Bisnis / Perusahaan

Helpdesk adalah suatu sistem yang disediakan oleh bisnis untuk memberikan informasi serta dukungan pelanggan terkait produk atau layanan yang ditawarkan bisnis tersebut.

Secara umum Helpdesk juga bisa diartikan sebagai bagian dari fungsi support/pelayanan dan bertugas untuk menyelesaikan suatu permasalahan. Dengan adanya helpdesk, masalah / kesulitan pengguna akan dapat diatasi dengan lebih baik dan pengguna akan lebih puas karena masalahnya bisa diatasi.

o Membuat fitur helpdesk

Terdapat berbagai macam fitur helpdesk yang dapat Anda digunakan di website. Antara lain yaitu fitur Live Chat, Whatsapp Support, FAQ, Tautan Group, Email dan info kontak lainnya. Untuk itu Anda harus mengerti dan menentukan apa yang akan anda gunakan dalam fitur helpdesk Anda.

Dari beberapa jenis helpdesk diatas , yang paling umum dan sering digunakan menjadi fitur helpdesk suatu website yaitu fitur Whatsapp support dan Live Chat. Karena dengan fitur tersebut kebanyakan orang akan merasa lebih nyaman dan puas dengan services yang diberikan oleh penyedia layanan / penyedia website.

Cara Menambah Fitur Helpdesk (LiveChat)

Saat ini sistem helpdesk yang paling sering digunakan dan memiliki tingkat kepuasan tertinggi yaitu sistem helpdesk online. Salah satu contoh fiturnya adalah fitur LiveChat. Berikut adalah langkah untuk membuat fitur **Helpdesk (LiveChat)** di website Anda yaitu , sebagai berikut :

1. Silahkan **Login** terlebih dahulu ke Admin Management System Website
2. Setelah itu silahkan **pilih Menu Plugin**
3. Setelah masuk ke Menu Plugin dan **pilih Add New**
4. Melakukan Install Plugin Helpdesk yang diinginkan. (**contoh : 3CXLive Chat**)
5. Setelah proses instalasi selesai , silahkan masuk menu plugin untuk mengaktifasi plugin helpdesk yang sudah diinstall. Setelah proses install dan proses aktivasi selesai fitur Helpdesk Live Chat sudah dapat digunakan.

Cara diatas berlaku untuk menambah fitur / plugin helpdesk lainnya. Selain plugin Anda juga dapat menyematkan kontak Anda atau tautan yang mengarah ke whatsapp atau media komunikasi lain milik Anda.

Cara Membuat Fitur Helpdesk (FAQ)

Selain menggunakan fitur LiveChat , ada cara lain yang dapat Anda lakukan untuk mengoptimasi sistem Helpdesk Anda, yaitu dengan cara menambahkan fitur **Helpdesk FAQ** sebagai sistem helpdesk self-service.

Ada beberapa langkah untuk membuat fitur helpdesk FAQ di website Anda yaitu, sebagai berikut:

1. Pertama Anda harus menyiapkan beberapa poin prediksi masalah yang nantinya akan dihadapi pengguna / client.
2. Selain itu , Anda harus mengumpulkan berbagai macam keluhan dan masalah yang pengguna sampaikan.
3. Selanjutnya klasifikasikan / kelompokkan menjadi beberapa poin pokok.
4. Setelah semua keluhan dikelompokkan , buatlah sebuah jawaban dari masalah atau keluhan tersebut.
5. Lalu, dengan terkumpulnya data tersebut, buatlah sebuah halaman khusus yang menampilkan poin pokok masalah beserta jawaban yang sudah Anda siapkan.
6. Dengan begitu Helpdesk FAQ Anda sudah siap digunakan.

○ **Mengelola Helpdesk**

Setelah kita mengetahui bagaimana untuk membuat fitur helpdesk, selanjutnya adalah bagaimana cara mengelola helpdesk itu sendiri.

Pengelolaan helpdesk ini sangat penting dilakukan , karena dengan pengelolaan helpdesk yang benar tingkat kepuasan atau feedback yang Anda terima akan lebih tinggi dan baik. Untuk pengelolaan helpdesk pada umumnya memiliki cara yang sama.

Terdapat 3 Point utama pengelolaan helpdesk, yaitu :

- Pengelolaan Sistem Self – Left
- Pengelolaan Sistem Helpdesk Online
- Pengelolaan Self – Service Helpdesk

Pengelolaan Sistem Shift-Left

Shift-left merupakan sebuah prinsip yang fokus pada membagikan pengetahuan terkait helpdesk di lingkungan perusahaan Anda.

Konsep dasarnya cukup sederhana yaitu teknisi ahli IT akan menyebarkan informasi terkait helpdesk ke staff lainnya yang tidak begitu ahli di front office agar mereka bisa lebih fokus menangani masalah yang lebih rumit. Ketika tim helpdesk telah memiliki pengetahuan yang sama, mereka bisa memberikan informasi tersebut kepada pelanggan. Ini yang kita sebut dengan 'shift - left': menawarkan pelanggan solusi terdokumentasi untuk menyelesaikan masalah sederhana secara mandiri.

Dengan demikian, waktu juga tidak terbuang sia-sia karena setiap masalah dapat diselesaikan tepat waktu sesuai dengan proporsi kesulitannya.

Pengelolaan Sistem Helpdesk Online

Sistem Helpdesk Online adalah sebuah sistem dimana proses helpdesk akan disupport atau dibantu dengan sebuah aplikasi yang memungkinkan pengguna dapat menerima feedback atau berinteraksi langsung secara online.

Langkah – langkah pengelolaan sistem helpdesk online, sebagai berikut :

- **Pertama**, kelola tampilan sistem helpdesk dengan baik
- **Kedua**, pastikan atau atur tim yang akan memberi feedback kepada pengguna
- **Ketiga**, atur dan pastikan range waktu sistem online ini dapat digunakan, seperti 24 jam online atau terdapat range waktu tertentu sistem online ini dapat digunakan
- **Keempat**, perhatikan prioritas urutan ticket pengguna
- **Kelima**, rutin update informasi feedback

Dengan cara diatas diharapkan pengguna mendapat user experience yang baik.

Pengelolaan Sistem Self- Service Helpdesk

Self Services Helpdesk adalah proses helpdesk yang memungkinkan para pengguna dapat melakukan pelayanan helpdesk dengan mandiri melalui halaman informasi helpdesk yang sudah disediakan.

Langkah – langkah pengelolaan sistem helpdesk self-service, sebagai berikut :

1. Pertama Anda harus menyiapkan poin prediksi masalah yang mungkin akan dihadapi pengguna / client.

2. Setelah itu , Anda harus mengumpulkan keluhan dan masalah yang pengguna / client sampaikan.
3. Selanjutnya klasifikasikan / kelompokkan menjadi beberapa poin pokok.
4. Setelah dikelompokkan , buatlah sebuah jawaban dari masalah atau keluhan tersebut.
5. Lalu, setelah data tersebut terkumpul buatlah sebuah halaman khusus yang menampilkan informasi mengenai helpdesk yang sudah ada.
6. Dengan begitu sistem self service helpdesk sudah dapat digunakan