

Tutorial Aplikasi Frappe (HR, CRM, Helpdesk, LMS, Drive)

Panduan memakai aplikasi Frappe lain di stack yang sama.

- [HR \(HRMS\) — Karyawan, Absensi, Cuti, Payroll](#)
- [CRM — Leads, Deals & Pipeline](#)
- [Helpdesk — Tiket & Knowledge Base](#)
- [Learning \(LMS\) — Kursus & Pelatihan](#)
- [Drive, Builder, Insights & Lending](#)

HR (HRMS) — Karyawan, Absensi, Cuti, Payroll

Mengelola SDM ISP: karyawan, absensi, cuti, penggajian, dan klaim biaya. Akses: <https://hr.dev.inti.net.id/> (atau dari Desk ERPNext → modul HR).

“ Data contoh: 10 karyawan (mis. **Agus Pratama** – Sales, **Joko Susilo** – Teknisi Jaringan, **Lia Permata** – NOC Engineer).

1. Karyawan (Employee)

1. Buka **HR** → **Employee** (atau Pencarian:).
2. Klik + **Add Employee**. Isi: nama, gender, **tanggal lahir**, **tanggal bergabung**, **Company**, **Department**, **Designation** (mis. *Teknisi Jaringan*).
3. **Save**. Status default *Active*.

H

Rumah

ERPNext

Pencarian

Ctrl+K

Pemberitahuan

Barang

Rumah

Pelanggan

Supplier

Faktur penjualan

/ Rumah / Karyawan / Tono Hartanto

Aktif

Buat Pengguna

<

>

...

Simpan

Overview

Alamat & Kontak

Attendance & Leaves

Gaji

Personal Details

Profile

Joining

Exit

Connections

TH

Tono Hartanto

HR-EMP-00010

Assign

Lampiran

Tag

Share

Last Edited By You

3 hari yang lalu

Created By You

3 hari yang lalu

Seri *

HR-EMP-

Jenis Kelamin *

Male

Date of Joining *

15/01/2024

Nama Depan *

Tono

Date of Birth *

10/05/1992

Status *

Aktif

Middle Name

Panggilan

Nama Belakang

Hartanto

Nama Lengkap

Tono Hartanto

User Details

Company Details

Perusahaan *

PT Inti Data Telematika

Designation

Customer Support

Cabang

Department

Legal - IDT

Reports to

Grade

Employment Type

Komentar

A

Type a reply / comment

A

Administrator

admin@example.com

2. Hari Libur & penugasannya (penting)

HRMS membaca kalender libur lewat **Holiday List Assignment**, bukan hanya field di Employee. 1. Pastikan ada **Holiday List** (mis. *Hari Libur Nasional 2026*). 2. Buka **Holiday List Assignment** → **New**: , pilih perusahaan, pilih holiday list, isi *From Date*, lalu **Submit**. Satu assignment level Company berlaku untuk semua karyawan (dipakai saat hitung slip gaji & cuti).

Leaves
Frappe HR

PencarianCtrl+K

Pemberitahuan

Rumah

Leave Application

Leave Encashment

Leave Control Panel

Leave Policy Assignment

Leave Allocation

Laporan

Pengaturan

Daftar Hari Libur

Holiday List Assignment

Leave Period

Leave Policy

Leave Block List

Leave Type

Pengaturan

Administrator
admin@example.com

/ Leaves / Holiday List Assignment / PT Inti Data TelematikaDikirim

Applicable For *

Perusahaan

Daftar Hari Libur *

Hari Libur Nasional 2026

Perusahaan *

PT Inti Data Telematika

Assignment Starts From *

01/01/2026

Holiday List Start

01/01/2026

Holiday List End

31/12/2026

Komentar

A

Type a reply / comment

Aktivitas

You last edited this · 3 hari yang lalu

You created this · 3 hari yang lalu

+ Surel Baru

PT Inti Data Telematika

HR-HLA-2026-00001

Assign+

Lampiran+

Tag+

Share+

Last Edited By You

3 hari yang lalu

Created By You

3 hari yang lalu

3. Absensi (Attendance)

- **Manual:** **HR** → **Attendance** → **New** → pilih karyawan, tanggal, status (*Present/Absent/Half Day*) → **Submit**.
- **Massal:** gunakan **Attendance Tool** / **Bulk Attendance** untuk banyak karyawan sekaligus.

Shift & Attendance
Frappe HR

Pencarian

Ctrl+K

Pemberitahuan

Rumah

Roster

Dasbor

Employee Attendance Tool

Employee Checkin

Shift Request

Attendance Request

Overtime

Laporan

Pengaturan

Pengaturan

Administrator
admin@example.com

/ Shift & Attendance / Attendance

Mark Attendance

List View

Saved Filters

+ Tambah Attendance

ID

Karyawan

Nama Karyav

Status

Leave Type

Filter

Dibuat pada

☐	Nama Karyawan	Status	Attendance Date	ID	20 dari 248
☐	Bayu Saputra	On Leave	27/06/2026	HR-ATT-2026-00249	3 h 0 0
☐	Eko Prasetyo	On Leave	19/06/2026	HR-ATT-2026-00248	3 h 0 0
☐	Eko Prasetyo	On Leave	18/06/2026	HR-ATT-2026-00247	3 h 0 0
☐	Eko Prasetyo	On Leave	17/06/2026	HR-ATT-2026-00246	3 h 0 0
☐	Agus Pratama	Present	29/05/2026	HR-ATT-2026-00245	3 h 0 0
☐	Agus Pratama	Present	28/05/2026	HR-ATT-2026-00244	3 h 0 0
☐	Agus Pratama	Present	27/05/2026	HR-ATT-2026-00243	3 h 0 0
☐	Agus Pratama	Present	26/05/2026	HR-ATT-2026-00242	3 h 0 0
☐	Agus Pratama	Present	25/05/2026	HR-ATT-2026-00241	3 h 0 0
☐	Agus Pratama	Present	22/05/2026	HR-ATT-2026-00240	3 h 0 0
☐	Agus Pratama	Present	21/05/2026	HR-ATT-2026-00239	3 h 0 0
☐	Agus Pratama	Present	20/05/2026	HR-ATT-2026-00238	3 h 0 0
☐	Agus Pratama	Present	19/05/2026	HR-ATT-2026-00237	3 h 0 0
☐	Agus Pratama	Present	18/05/2026	HR-ATT-2026-00236	3 h 0 0
☐	Agus Pratama	Present	15/05/2026	HR-ATT-2026-00235	3 h 0 0
☐	Agus Pratama	Present	14/05/2026	HR-ATT-2026-00234	3 h 0 0
☐	Agus Pratama	Present	13/05/2026	HR-ATT-2026-00233	3 h 0 0
☐	Agus Pratama	Present	12/05/2026	HR-ATT-2026-00232	3 h 0 0

20

100

500

2500

Muat lebih banyak

4. Cuti (Leave)

1. **Leave Allocation** → **New**: beri jatah cuti per karyawan & jenis cuti (mis. *Casual Leave* 12 hari), **Submit**.

2. **Leave Application** → **New**: pilih karyawan, jenis cuti, tanggal, set **Status = Approved**, **Submit**.

LeavesFrappe HR

PencarianCtrl+K

Pemberitahuan

Rumah

Leave Application

Leave Encashment

Leave Control Panel

Leave Policy Assignment

Leave Allocation

Laporan

Pengaturan

Pengaturan

Administratoradmin@example.com

/ Leaves / Leave Application / Bayu SaputraDisetujui

Attendance

Laporan

Employee Leave Balance

Karyawan *

HR-EMP-00004: Bayu Saputra

Leave Type *

Leave Without Pay

Nama Karyawan

Bayu Saputra

Perusahaan *

PT Inti Data Telematika

Department

Legal - IDT

Dates & Reason

Dari Tanggal *

27/06/2026

Untuk Tanggal *

27/06/2026

☐ Half Day

Total Leave Days

1

Approval

☒ Follow via Email

Tanggal Posting *

07/06/2026

Status *

Disetujui

Bayu Saputra

HR-LAP-2026-00005

Assign

Lampiran

Tag

Share

Last Edited By You

3 hari yang lalu

Created By You

3 hari yang lalu

5. Penggajian (Payroll)

- Salary Component:** komponen gaji (mis. *Gaji Pokok*, *Tunjangan Transport* = Earning; *Potongan BPJS* = Deduction).
- Salary Structure** (mis. *Struktur Gaji Standar*): susun earning & deduction, **Submit**.
- Salary Structure Assignment:** tetapkan struktur + gaji pokok (*base*) ke tiap karyawan, **Submit**.
- Salary Slip → New:** pilih karyawan + periode (awal-akhir bulan) → sistem menghitung dari struktur → **Submit**. Untuk banyak karyawan sekaligus pakai **Payroll Entry**.

PayrollFrappe HR

PencarianCtrl+K

Pemberitahuan

Rumah

Dasbor

Payroll Entry

Salary Structure Assignm...

Salary Slip

Additional Salary

Salary Withholding

Laporan

Pengaturan

Pengaturan

Administratoradmin@example.com

/ Payroll / Salary Slip / Tono HartantoDikirim

Penjelasan

Payment Days

Earnings & Deductions

Net Pay Info

Employee Info

Karyawan *HR-EMP-00010: Tono Hartanto

Tanggal Posting *31/05/2026

StatusDikirim

Nama Karyawan *Tono Hartanto

Surat KepalaCompany Letterhead - Grey

Mata uang *IDR

Perusahaan *PT Inti Data Telematika

DepartmentLegal - IDT

DesignationCustomer Support

Payroll Info

Payroll FrequencyBulanan

Salary Structure *Struktur Gaji Standar

☐ Salary Slip Based on Timesheet

Tanggal Mulai01/05/2026

Payroll EntryPAYROLL-2026-05

Tanggal Berakhir31/05/2026

☐ Deduct Tax For Unsubmitted Tax Exemption Proof

Komentar

A

Type a reply / comment

Tono Hartanto

Sal Slip/HR-EMP-00010/...

Assign+

Lampiran+

Tag+

Share+

Last Edited By You

3 hari yang lalu

Created By You

3 hari yang lalu

6. Klaim Biaya (Expense Claim)

- Pastikan ada **Expense Claim Type** (mis. *Transport Teknisi*) dengan akun default.
- Expense Claim** → **New**: pilih karyawan, tambah baris biaya (tanggal, tipe, jumlah, **Cost Center**), set **Approved**, **Submit**.

Biaya / Beban
Frappe HR

Pencarian

Ctrl+K

Pemberitahuan

Rumah

Dasbor

Employee Advance

Expense Claim

Travel

Entri Akuntansi

Laporan

Pengaturan

Pengaturan

/ Biaya / Beban / Expense Claim / Bayu Saputra

Tunggakan

Buat

View

<

>

...

Batal

Expenses & Advances

Akuntansi

More Info

Dasbor

From Employee *

Approval Status

HR-EMP-00004: Bayu Saputra

Disetujui

Nama Karyawan

Bayu Saputra

Department

Legal - IDT

Perusahaan *

PT Inti Data Telematika

Mata uang >

Biaya / Beban

☐	No.	Expense Date	Expense Claim Ty...	Deskripsi	Jumlah (IDR) *	Jumlah sanksi (IDR)	
☐	1	07/06/2026	Pulsa & Komunik...		Rp 75.000	Rp 75.000	

Total

Total Sanctioned Amount (IDR)

Rp 75.000

Total Advance Amount (IDR)

Rp 0

Nilai Jumlah Total (IDR)

Rp 75.000

Total Claimed Amount (IDR)

Rp 75.000

Bayu Saputra

HR-EXP-2026-00007

Assign

Lampiran

Tag

Share

Last Edited By You

3 hari yang lalu

Created By You

3 hari yang lalu

7. Rekrutmen (Recruitment)

“ Data contoh: 2 lowongan (*Teknisi Jaringan Lapangan, Customer Support Agent*) + 3 pelamar.

- Job Opening → New:** isi posisi, **Designation**, perusahaan, status *Open*.
- Job Applicant → New:** data pelamar (nama, email) ditautkan ke lowongan; ubah status seiring proses (*Open → Hold → Replied → Accepted/Rejected*).
- Pelamar yang diterima bisa dijadikan **Employee** lewat tombol *Create → Employee*.

Recruitment

Frappe HR

PencarianPemberitahuanRumahDasborJob OpeningJob ApplicantInterviewJob OfferAppointment LetterPerencanaanLaporanPengaturanJob PortalPengaturan

/ Recruitment / Job Opening / Customer Support AgentBuka

PenjelasanPay Details

Job Applicant 11+

Job Opening Template

Status

Job Title *

Designation *

Company Details

Perusahaan *

Department

Employment Type

Location

Customer Support

Buka

Posted On

07/06/2026 23:41:41

Closes On

If set, the job opening will be closed automatically after this date

Deskripsi

Normal--BBIUSIAAImageQuoteCodeBoldItalicListTable

Table

Customer Support ...

HR-OPN-2026-0002

Assign

Lampiran

Tag

Share

Last Edited By You
3 hari yang lalu

Created By You
3 hari yang lalu

A Administratoradmin@example.com

8. Laporan HR

Lewat Pencarian: **Employee, Monthly Attendance Sheet, Salary Register, Leave Balance** — atur filter perusahaan/periode lalu Refresh.

Payroll

Frappe HR

Pencarian

Ctrl+K

Pemberitahuan

Rumah

Dasbor

Payroll Entry

Salary Structure Assignm...

Salary Slip

Additional Salary

Salary Withholding

Laporan

Employee CTC Break-up

Salary Register

Income Tax Deductions

Professional Tax Deducti...

Buku Besar

Utang Usaha

Pengaturan

Pengaturan

10/05/202610/06/2026IDRKaryawanPT Inti Data TelematikDikirim

DepartmentDesignationCabang



Tidak ada yang menunjukkan

CRM — Leads, Deals & Pipeline

Mengelola prospek & peluang penjualan ISP (B2B). Akses: <https://crm.dev.inti.net.id/>.

“ Data contoh: organisasi seperti **PT Permata Logistik, Universitas Teknologi Mandiri**; leads & deals layanan dedicated/business.

1. Konsep CRM Frappe

Alur: **Lead** (kontak awal) → dikualifikasi → **Deal** (peluang dengan nilai) → menang/kalah. Didukung **Organization, Contact, Task, dan Call Log**.

CRM Administrator

Pemberitahuan

Dasbor

Leads

Deals

Kontak

Organizations

Catatan

Tugas

Call Logs

Permissions update

You are all set

Clear Demo Data

Jatuh

Leads / List

Nama Lengkap

Surel

Organisasi

Status

Sumber

☐	Nama	Organisasi	Status	Surel	Mobile No.
☐	S Sinta Dewi		Contacted	sinta@startupmuda.exa...	0813222200
☐	R Reza Pratama	Apartemen Green P...	Nurture	reza@greenpark.example	0813222200
☐	P Putri Anggraini	PT Logistik Andalan	Baru	putri@logistikandalan.ex...	0813222200
☐	G Gilang Ramadhan	Yayasan Pendidikan...	Qualified	gilang@yph.example	0813222200
☐	V Vina Oktavia	PT Pabrik Tekstil Se...	Contacted	vina@tekstilsentosa.exa...	0813222200
☐	H Hasan Basri	PT Ritel Modern Jaya	Nurture	hasan@ritelmodern.exa...	0813222200
☐	L Lukman Hakim		Qualified	lukman@umkmdigital.ex...	08131111000
☐	I Irfan Hidayat		Baru	irfan.h@startupkita.exam...	08131111000
☐	M Mega Puspita	Koperasi Sejahtera ...	Contacted	mega@koperasisejahter...	08131111000
☐	D Doni Saputra	PT Agro Nusantara	Baru	doni@agronusantara.exa...	08131111000
☐	T Tari Wulandari	Hotel Bintang Lima	Qualified	tari@hotelbintang5.exam...	08131111000
☐	Y Yusuf Maulana	PT Garmen Sentosa	Contacted	yusuf@garmensentosa.e...	08131111000
☐	S Sari Indah	RS Harapan Medika	Baru	sari.indah@harapanmedi...	08131111000
☐	B Bambang Iriawan	Universitas Teknolo...	Qualified	bambang@utm.example	08131111000
☐	N Nina Kartika	PT Surya Konstruksi	Contacted	nina.k@suryakon.example	08131111000
☐	W Wawan Setiawan	PT Permata Logistik	Baru	wawan.s@permatalog.ex...	08131111000
☐	C Carol Smith	BrightPath Ltd	Nurture	carol.smith@example.com	+1 555 000 5
☐	B Bob Martinez	Globex Industries	Contacted	bob.martinez@example...	+1 555 000 5

20

50

100

Getting started

Welcome to Frappe CRM

9/9 steps completed

100% completed

Reset all

Setup your password

Create your first lead

Invite your team

Convert lead to deal

Create your first task

Create your first note

Add your first comment

Send email

Change deal status

Help centre

2. Membuat Lead

1. Menu **Leads** → **+ Create**.
2. Isi **Nama depan/belakang, Email, No. HP, Organization**, dan **Status** (mis. *New, Contacted, Qualified*).
3. **Save**. Buka lead untuk menambah catatan, tugas, dan log aktivitas.

Frappe CRM CRM

PencarianCtrl+K

Pemberitahuan

Rumah

Communication Statuses

Leads

SLA

Lead Statuses

Territories

Aturan Penugasan

Deals

Deal Statuses

Lead Sources

Organizations

Kontak

Industries

Administratoradmin@example.com

/ Frappe CRM / CRM Lead

List ViewSaved Filters

+ Tambah CRM Lead

IDNama LengkapSurelOrganisasiStatusFilter xTerakhir Diperbarui Pada

Dikonversi

☐

Nama Lengkap

Status

Dikonversi

ID

20 dari 28

☐

Sinta Dewi

Contacted

CRM-LEAD-2026-00028

3 h0

☐

Reza Pratama

Nurture

CRM-LEAD-2026-00027

3 h0

☐

Putri Anggraini

Baru

CRM-LEAD-2026-00026

3 h0

☐

Gilang Ramadhan

Qualified

CRM-LEAD-2026-00025

3 h0

☐

Vina Oktavia

Contacted

CRM-LEAD-2026-00024

3 h0

☐

Hasan Basri

Nurture

CRM-LEAD-2026-00023

3 h0

☐

Lukman Hakim

Qualified

CRM-LEAD-2026-00022

3 h0

☐

Irfan Hidayat

Baru

CRM-LEAD-2026-00021

3 h0

☐

Mega Puspita

Contacted

CRM-LEAD-2026-00020

3 h0

☐

Doni Saputra

Baru

CRM-LEAD-2026-00019

3 h0

☐

Tari Wulandari

Qualified

CRM-LEAD-2026-00018

3 h0

☐

Yusuf Maulana

Contacted

CRM-LEAD-2026-00017

3 h0

☐

Sari Indah

Baru

CRM-LEAD-2026-00016

3 h0

☐

Bambang Iriawan

Qualified

CRM-LEAD-2026-00015

3 h0

☐

Nina Kartika

Contacted

CRM-LEAD-2026-00014

3 h0

☐

Wawan Setiawan

Baru

CRM-LEAD-2026-00013

3 h0

☐

Carol Smith

Nurture

CRM-LEAD-2026-00003

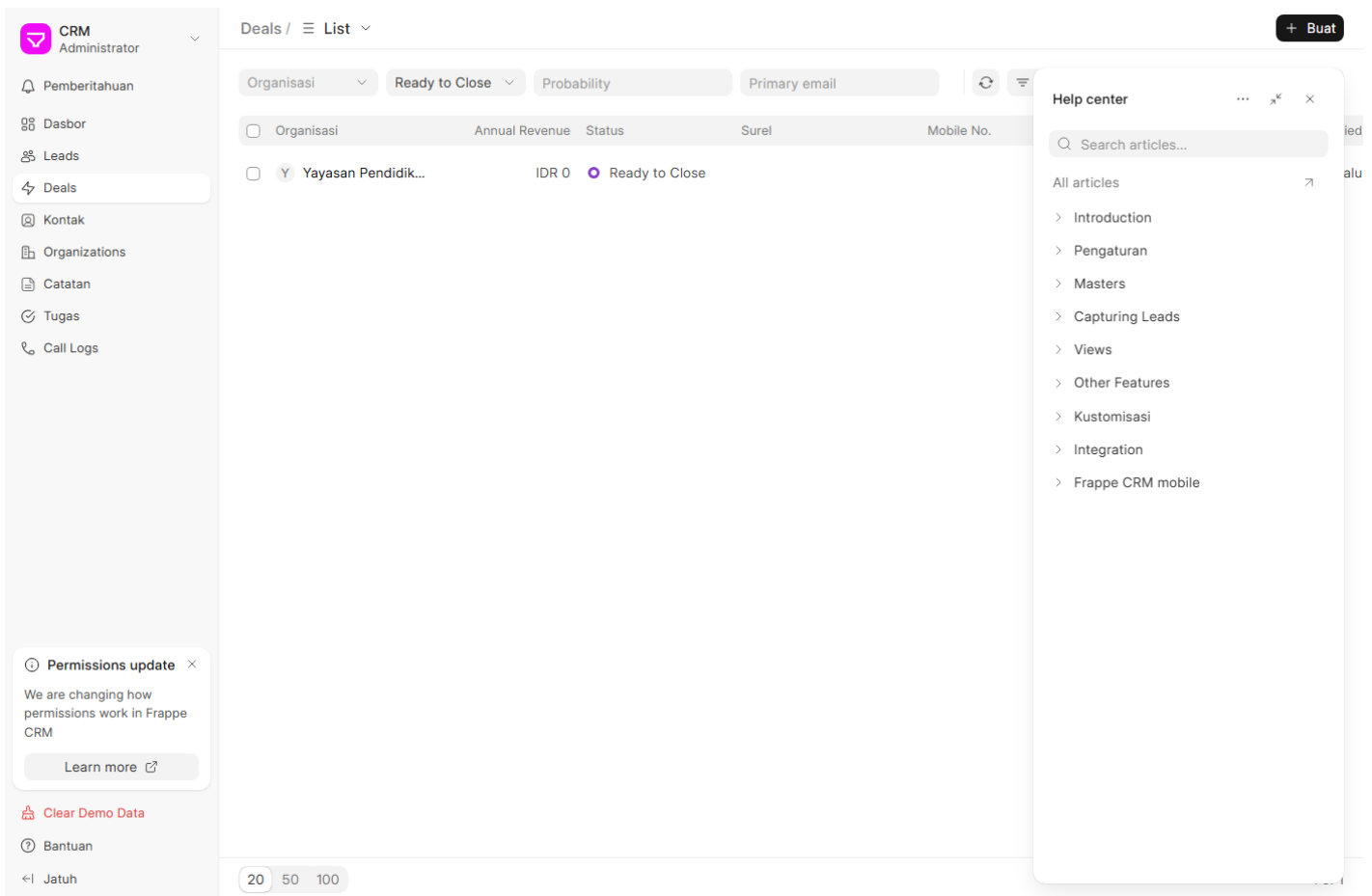
3 h1

201005002500

Muat lebih banyak

3. Mengubah Lead jadi Deal

1. Buka Lead yang sudah *Qualified* → klik **Convert to Deal**.
2. Lengkapi **Deal**: organisasi, nilai/anggaran, **Status** pipeline (*Qualification* → *Proposal/Quotation* → *Negotiation* → *Won/Lost*), perkiraan tanggal closing.
3. **Save**. Gunakan tampilan **Kanban** untuk menggeser deal antar tahap.



4. Organization & Contact

- **Organizations:** data perusahaan calon/pelanggan (industri, website, no. karyawan).
- **Contacts:** orang/PIC; bisa ditautkan ke organization & deal.

Frappe CRM CRM

PencarianCtrl+K

Pemberitahuan

Rumah

Communication Statuses

Leads

SLA

Lead Statuses

Territories

Aturan Penugasan

Deals

Deal Statuses

Lead Sources

Organizations

Kontak

Industries

Administratoradmin@example.com

/ Frappe CRM / CRM Organization

List View

Saved Filters

+ Tambah CRM Organization

ID

Organization

No. of Employ...

Wilayah

Industry

Filter

Terakhir Diperbarui Pada

ID		20 dari 20
☐	Apartemen Green Park	3 h 0 0
☐	PT Logistik Andalan	3 h 0 0
☐	Yayasan Pendidikan Harapan	3 h 0 0
☐	PT Pabrik Tekstil Sentosa	3 h 0 0
☐	PT Ritel Modern Jaya	3 h 0 0
☐	Koperasi Sejahtera Bersama	3 h 0 0
☐	PT Agro Nusantara	3 h 0 0
☐	Hotel Bintang Lima	3 h 0 0
☐	PT Garmen Sentosa	3 h 0 0
☐	RS Harapan Medika	3 h 0 0
☐	Universitas Teknologi Mandiri	3 h 0 0
☐	PT Surya Konstruksi	3 h 0 0
☐	PT Permata Logistik	3 h 0 0
☐	Forge Digital	1 w 0 0
☐	Vertex Analytics	1 w 0 0
☐	ScaleUp Labs	2 w 0 0
☐	PivotTech Solutions	3 w 0 0
☐	Meridian Systems	3 w 0 0

20

100

500

2500

Muat lebih banyak

5. Aktivitas: Task & Call Log

- **Tasks:** to-do sales (mis. *Follow up penawaran, Survey lokasi*) dengan tenggat & status.
- **Call Logs:** catat panggilan masuk/keluar (durasi, hasil) — otomatis terisi bila modul telephony tersambung.

F

Frappe CRM CRM

Pencarian

Ctrl+K

Pemberitahuan

Rumah

Communication Statuses

Leads

SLA

Lead Statuses

Territories

Aturan Penugasan

Deals

Deal Statuses

Lead Sources

Organizations

Kontak

Industries

A

Administrator

admin@example.com

/ Frappe CRM / CRM Deal

List View

Saved Filters

...

+ Tambah CRM Deal

ID

~

Organisasi

Status

Primary email

~

Filter

x

Terakhir Diperbarui Pada

▼

ID	Organisasi	Status	ID	18 dari 18
☐	Organisasi	Status	ID	18 dari 18
☐	Apartemen Green Park	Won	CRM-DEAL-2026-00018	3 h 0 · ♥
☐	PT Logistik Andalan	Negotiation	CRM-DEAL-2026-00017	3 h 0 · ♥
☐	Yayasan Pendidikan Harapan	Ready to Close	CRM-DEAL-2026-00016	3 h 0 · ♥
☐	PT Pabrik Tekstil Sentosa	Demo/Making	CRM-DEAL-2026-00015	3 h 0 · ♥
☐	PT Ritel Modern Jaya	Proposal/Quotation	CRM-DEAL-2026-00014	3 h 0 · ♥
☐	PT Agro Nusantara	Won	CRM-DEAL-2026-00013	3 h 0 · ♥
☐	Hotel Bintang Lima	Negotiation	CRM-DEAL-2026-00012	3 h 0 · ♥
☐	RS Harapan Medika	Kualifikasi	CRM-DEAL-2026-00011	3 h 0 · ♥
☐	Universitas Teknologi Mandiri	Won	CRM-DEAL-2026-00010	3 h 0 · ♥
☐	PT Surya Konstruksi	Negotiation	CRM-DEAL-2026-00009	3 h 0 · ♥
☐	PT Permata Logistik	Kualifikasi	CRM-DEAL-2026-00008	3 h 0 · ♥
☐	Forge Digital	Kalah	CRM-DEAL-2026-00007	3 h 1 · ♥
☐	Vertex Analytics	Kalah	CRM-DEAL-2026-00006	3 h 1 · ♥
☐	Meridian Systems	Won	CRM-DEAL-2026-00005	3 h 1 · ♥
☐	ScaleUp Labs	Kualifikasi	CRM-DEAL-2026-00004	3 h 1 · ♥
☐	PivotTech Solutions	Negotiation	CRM-DEAL-2026-00003	3 h 1 · ♥
☐	Acme Corp	Demo/Making	CRM-DEAL-2026-00001	3 h 2 · ♥

20

100

500

2500

6. Tips

- CRM dan ERPNext berada di site yang sama; deal yang menang bisa ditindaklanjuti jadi Quotation/Sales Order di ERPNext.
- Atur kolom & filter pada list untuk memantau pipeline per status/owner.

Helpdesk — Tiket & Knowledge Base

Mengelola tiket gangguan/keluhan pelanggan ISP dan Knowledge Base. Akses: <https://helpdesk.dev.inti.net.id/>.

“ Data contoh: 10+ tiket (Internet lambat, LOS merah, upgrade paket, dll) dengan status beragam, 8 customer, 5 artikel KB.

1. Konsep

- **Ticket:** permintaan/keluhan dari pelanggan, punya **status** (Open → Replied → Resolved → Closed), **priority** (Low/Medium/High/Urgent), **type**, dan **SLA**.
- **HD Customer / Contact:** pelanggan & narahubung.
- **Agent / Team:** petugas penanganan & grup (mis. NOC, Support).
- **Knowledge Base (Article):** artikel bantuan self-service.

Helpdesk
Helpdesk

Pencarian

Ctrl+K

Pemberitahuan

Rumah

A

Administrator

admin@example.com

/ Helpdesk / HD Ticket

List View

Saved Filters

+ Tambah HD Ticket

ID

Perihal

Pelanggan

ERPNext Custome

ID Pelanggan

Filter

Terakhir Diperbarui Pada

ID Layanan

Delegasi Divisi

Perlu Visit

☐ Perihal	Raised By (Email)	Status	Prioritas	18 dari 18
☐ internet trouble	lucky@inti.net.id	Closed	Medium	2 h 1
☐ Minta penambahan bandwidth sementara untuk event	it@logistikcepat.example	Open	High	2 h 1
☐ Internet mati setelah pemadaman listrik	noc@dataprima.example	Open	Urgent	2 h 1
☐ Tagihan double bulan ini	procurement@majujaya.examp...	Open	Medium	2 h 1
☐ Permintaan pindah titik instalasi	info@kliniksehat.example	Open	Low	2 h 1
☐ Kecepatan tidak sesuai paket 100 Mbps	halo@kopisenja.example	Open	High	2 h 1
☐ Mohon dijadwalkan survey pemasangan baru	makmur@tokosembako.example	Open	Medium	2 h 1
☐ WiFi sering putus-putus	procurement@majujaya.examp...	Open	Medium	2 h 1
☐ Gangguan massal area Bekasi	admin@digitalmandiri.example	Open	Urgent	2 h 1
☐ Pertanyaan cara bayar via transfer	it@sekolahcerdas.example	Open	Low	2 h 1
☐ Permintaan tambahan IP Public	halo@kopisenja.example	Open	Low	2 h 1
☐ Router pelanggan rusak minta ganti	makmur@tokosembako.example	Open	High	2 h 1
☐ Tagihan bulan ini tidak sesuai	it@logistikcepat.example	Open	Medium	2 h 1
☐ Minta relokasi ke kantor cabang baru	noc@dataprima.example	Open	Medium	2 h 1
☐ Permintaan upgrade ke 100 Mbps	info@kliniksehat.example	Open	Medium	2 h 1
☐ LOS merah, koneksi mati total	admin@digitalmandiri.example	Open	Urgent	2 h 1
☐ Internet lambat di jam malam	noc@dataprima.example	Open	High	2 h 1

20

100

500

2500

2. Membuat & menangani Tiket

1. Klik + **New Ticket**. Isi **Subject**, deskripsi, pilih **Ticket Type** (mis. *Gangguan Layanan*), **Priority**, dan **Customer**.
2. **Save**. Tiket masuk antrian.
3. Buka tiket: balas pelanggan lewat **Reply**, tambah catatan internal lewat **Comment**.
4. Ubah **Status** seiring penanganan; set **Resolved/Closed** bila selesai.
5. **Assign** ke agent/team yang menangani.

Desk
Frappe Framework

[HD Ticket / internet trouble](#) Closed

< > ... Simpan

Penjelasan	SLA	Response	Resolution	Referensi	Feedback
Perihal * internet trouble Raised By (Email) lucky@inti.net.id Status Closed Prioritas Medium Status Category Resolved Ticket Type Gangguan Layanan Project Task TASK-2026-00018 Team NOC (Gangguan Jaringan) Ringkasan Normal B I U Link Image List Table					
Penjelasan > Komentar Type a reply / comment					

internet trouble
0057

Edit Print Heart

Assign +

Hadi Lukito

Lampiran +

Tag +

Share +

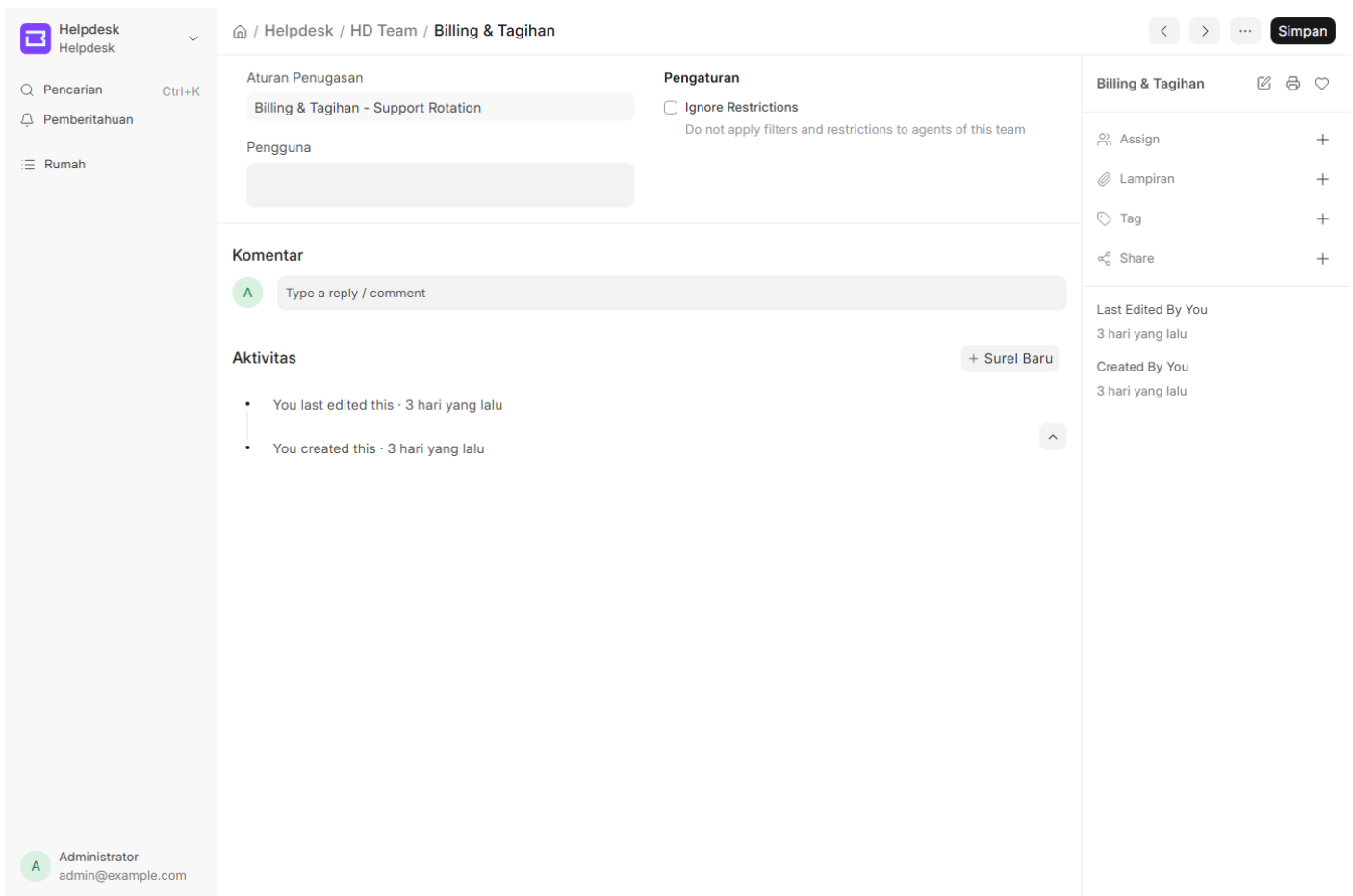
Last Edited By You baru saja

Created By Hadi Lukito

2 hari yang lalu

3. Ticket Type, Priority, Team

- **Ticket Type:** kategori (Gangguan Layanan, Permintaan Baru, Tagihan, Pertanyaan Umum).
- **Team/Agent Group:** arahkan tiket ke tim yang tepat (NOC vs Support).
- **SLA:** target waktu respon/penyelesaian; tiket menampilkan sisa waktu SLA.



4. Knowledge Base

1. Menu **Knowledge Base**.
2. Buat **Category** (mis. *Panduan Pelanggan*) lalu **Article** (mis. *Apa yang dilakukan saat lampu LOS merah*).
3. Tulis isi, set **Published**. Artikel bisa dibaca pelanggan untuk self-service & ditautkan saat membalas tiket.

Helpdesk

Helpdesk

PencarianCtrl+K

Pemberitahuan

Rumah

Helpdesk / HD Article / dc23ra7c22Diterbitkan

<>...Simpan

Judul *
Cara berlangganan IP Public

Kategori
Panduan Pelanggan

Status
Diterbitkan

Author
Administrator

Published On
07/06/2026 23:40:19

Title Slug
cara-berlangganan-ip-public

Asia/Jakarta

Views
0

Content

Content

NormalB I U S Ix A " </>Table

Ajukan tiket Permintaan Baru; biaya Rp100.000/bulan, aktif 1x24 jam.

Komentar

Type a reply / comment

dc23ra7c22

AssignLampiranTagShare

Last Edited By Hadi Lukito
2 hari yang lalu

Created By You
3 hari yang lalu

5. Menjadikan Tiket sebagai Task (integrasi Project)

Helpdesk tidak punya fitur "convert to task" bawaan, jadi sudah ditambahkan **link dua arah** ke modul **Project** ERPNext: - HD Ticket punya field **Project Task** (link ke Task). - Task punya field **Helpdesk Ticket** (link ke HD Ticket).

“ Data contoh: semua tiket sudah dibuatkan Task di project **Penanganan Tiket Support ISP** (status, prioritas, dan due date mengikuti tiketnya).

Melihat task dari tiket: buka tiket di tampilan **Desk** <https://erpnext.dev.inti.net.id/app/hd-ticket/<no-tiket>> → lihat field **Project Task**. Atau buka **Projects** → **Penanganan Tiket Support ISP** untuk semua task (lengkap dengan due date, assign teknisi, dan tampilan **Gantt**).

Membuat task dari tiket baru: 1. Buka tiket (Desk), pada field **Project Task** klik **+ Create a new Task**, isi judul/tenggat, simpan → otomatis tertaut. 2. Atau buka **Task baru** di project *Penanganan Tiket Support ISP*, isi field **Helpdesk Ticket** dengan nomor tiket. 3. Status task: *Open*

→ *Working* → *Completed*; assign ke teknisi lewat tombol **Assign**.

Manfaat: penanganan tiket bisa **dijadwalkan (due date), di-assign, dan muncul di laporan/Gantt project** — sesuatu yang tidak ada di modul Helpdesk saja.

Desk

Frappe Framework

HD Ticket / **internet trouble** Closed

<

>

...

Simpan

Pencarian

Ctrl+K

Pemberitahuan

Riwayat Rute

Kartu Nomor

Bagan Dasbor

Laporan

To Do

Pages

Setup Wizard

Unduh Cadangan

Desktop

Penjelasan

SLA

Response

Resolution

Referensi

Feedback

Perihal *

internet trouble

Raised By (Email)

lucky@inti.net.id

Status

Closed

Prioritas

Medium

Status Category

Resolved

Ticket Type

Gangguan Layanan

Project Task

TASK-2026-00018

Team

NOC (Gangguan Jaringan)

Ringkasan

Normal

B I U

A

Table

internet trouble

0057

Assign

Hadi Lukito

Lampiran

Tag

Share

Last Edited By You

baru saja

Created By Hadi Lukito

2 hari yang lalu

Penjelasan >

Komentar

Type a reply / comment

6. Laporan

Gunakan filter & tampilan list untuk memantau tiket per status, per agent, dan SLA terlewat. Helpdesk juga menyediakan ringkasan/statistik di dashboard.

Helpdesk
Helpdesk

Pencarian

Ctrl+K

Pemberitahuan

Rumah

A

Administrator

admin@example.com

/ Helpdesk / HD Ticket

List View

Saved Filters

+ Tambah HD Ticket

ID

Perihal

Pelanggan

ERPNext Custome

ID Pelanggan

Filter

Terakhir Diperbarui Pada

ID Layanan

Delegasi Divisi

Perlu Visit

☐ Perihal	Raised By (Email)	Status	Prioritas	18 dari 18
☐ internet trouble	lucky@inti.net.id	Closed	Medium	2 h 1
☐ Minta penambahan bandwidth sementara untuk event	it@logistikcepat.example	Open	High	2 h 1
☐ Internet mati setelah pemadaman listrik	noc@dataprima.example	Open	Urgent	2 h 1
☐ Tagihan dubel bulan ini	procurement@majujaya.examp...	Open	Medium	2 h 1
☐ Permintaan pindah titik instalasi	info@kliniksehat.example	Open	Low	2 h 1
☐ Kecepatan tidak sesuai paket 100 Mbps	halo@kopisenja.example	Open	High	2 h 1
☐ Mohon dijadwalkan survey pemasangan baru	makmur@tokosembako.example	Open	Medium	2 h 1
☐ WiFi sering putus-putus	procurement@majujaya.examp...	Open	Medium	2 h 1
☐ Gangguan massal area Bekasi	admin@digitalmandiri.example	Open	Urgent	2 h 1
☐ Pertanyaan cara bayar via transfer	it@sekolahcerdas.example	Open	Low	2 h 1
☐ Permintaan tambahan IP Public	halo@kopisenja.example	Open	Low	2 h 1
☐ Router pelanggan rusak minta ganti	makmur@tokosembako.example	Open	High	2 h 1
☐ Tagihan bulan ini tidak sesuai	it@logistikcepat.example	Open	Medium	2 h 1
☐ Minta relokasi ke kantor cabang baru	noc@dataprima.example	Open	Medium	2 h 1
☐ Permintaan upgrade ke 100 Mbps	info@kliniksehat.example	Open	Medium	2 h 1
☐ LOS merah, koneksi mati total	admin@digitalmandiri.example	Open	Urgent	2 h 1
☐ Internet lambat di jam malam	noc@dataprima.example	Open	High	2 h 1

20

100

500

2500

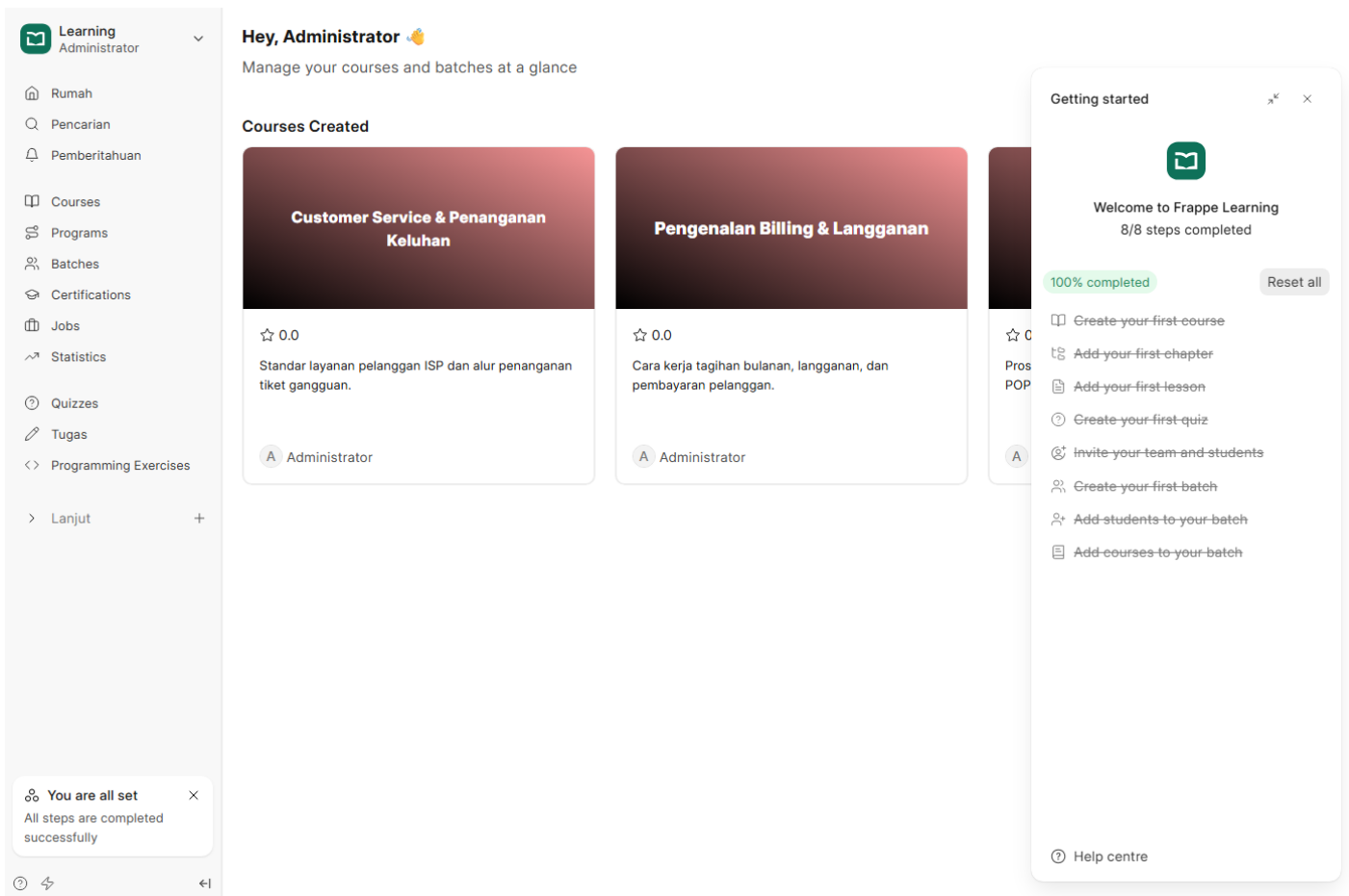
Learning (LMS) — Kursus & Pelatihan

Membuat materi pelatihan internal ISP. Akses: <https://learning.dev.inti.net.id/>.

“ Data contoh: kursus **Dasar Jaringan FTTH untuk Teknisi, Customer Service & Penanganan Keluhan, Pengenalan Billing & Langganan** lengkap dengan chapter & lesson, plus kuis dan batch.

1. Konsep

Struktur: **Course** → **Chapter** → **Lesson**. Dilengkapi **Quiz**, **Batch** (kelas terjadwal), **Enrollment** (peserta), dan **Category**.



2. Membuat Course

1. Masuk sebagai admin/instruktur → **Create Course** (atau Desk → *LMS Course* → *New*).
2. Isi **Title**, **Short Introduction**, **Description**, pilih **Category**, dan tambah **Instructor**.
3. Set **Published** agar tampil di katalog. **Save**.

L

Learning Learning

▼

Q Pencarian

Ctrl+K

🔔 Pemberitahuan

☰ Courses

☰ Enrollments

☰ Course Reviews

☰ Batches

☰ Batch Enrollments

☰ Batch Feedback

☰ Evaluation Requests

☰ Evaluations

☰ Certificates

🏠 / Learning / LMS Course / A guide to Frappe Learning Disetujui

<

>

...

Simpan

Penjelasan

Pricing and Certification

Statistics

LMS Enrollment 3 +

Course Chapter 3 +

Course Lesson 5 +

Judul *

A guide to Frappe Learning

Instructors *

emily.demo@example.com ×

Preview Image

🔗 /assets/lms/images/c... Bersih

Video Embed Link

Vit_bsbBjLI

Warna

Red

Tag

Frappe, Demo

Kategori

Business

Course Settings

☒ Diterbitkan
 ☐ Upcoming

☐ Featured

☐ Disable Self Learning

Published On

07/06/2026

Short Introduction *

Learn the basics of Frappe Learning and how to get started with your very first course.

Deskripsi *

Normal

B

I

U

🔗

🔗

A

🔗

”

</>

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

🔗

Table

This course will cover the fundamentals of Frappe Learning, including how to create and manage courses, enroll students, and track progress. You will learn about the following key features of the app:

Key Features

1. Structured Learning: Design a course with a 3-level hierarchy, where your courses have chapters, and you can group your lessons within these chapters. This ensures that the content is organized in a logical and easy-to-understand manner.

A guide to Frappe L...

✎

🖨

🔖

a-guide-to-frappe-l...

🔗 Links

Lihat di Website

👤 Assign

+

📎 Lampiran

+

🏷 Tag

+

🔗 Share

+

Last Edited By You

21 menit yang lalu

Created By You

3 hari yang lalu

Administrator

admin@example.com

3. Chapter & Lesson

1. Di dalam course, tambah **Chapter** (mis. *Pengenalan FTTH*).
2. Pada tiap chapter, tambah **Lesson** dan isi materinya (teks, gambar, video, atau kuis).
3. Susun urutan chapter/lesson sesuai alur belajar.

Learning
Learning

[Home](#) /
 [Learning](#) /
 [LMS Course](#) /
 A guide to Frappe Learning
 Disetujui

Pencarian Ctrl+K
 Pemberitahuan

- Courses
- Enrollments
- Course Reviews
- Batches
- Batch Enrollments
- Batch Feedback
- Evaluation Requests
- Evaluations
- Certificates

Penjelasan
 Pricing and Certification
 Statistics

LMS Enrollment 3 +

Course Chapter 3 +

Course Lesson 5 +

Judul *

A guide to Frappe Learning

Instructors *

emily.demo@example.com x

Preview Image

/assets/lms/images/c... Bersih

Video Embed Link

Vit_bsbBjLI

Warna

Red

Tag

Frappe, Demo

Kategori

Business

Course Settings

☒ Diterbitkan
 ☐ Upcoming

☐ Featured
 ☐ Disable Self Learning

Published On

07/06/2026

Short Introduction *

Learn the basics of Frappe Learning and how to get started with your very first course.

Deskripsi *

This course will cover the fundamentals of Frappe Learning, including how to create and manage courses, enroll students, and track progress. You will learn about the following key features of the app:

Key Features

- Structured Learning: Design a course with a 3-level hierarchy, where your courses have chapters, and you can group your lessons within these chapters. This ensures that the learning path is clear and structured for the student.

A guide to Frappe L...

a-guide-to-frappe-l...

Links

Lihat di Website

Assign +

Lampiran +

Tag +

Share +

Last Edited By You

21 menit yang lalu

Created By You

3 hari yang lalu

Administrator
admin@example.com

1. Buat **Quiz** (judul, total nilai, persentase kelulusan).
2. Tambah pertanyaan (pilihan ganda/benar-salah) beserta jawaban benar.
3. Sisipkan quiz ke dalam lesson sebagai evaluasi.

L LMS Learning

PencarianCtrl+K

Pemberitahuan

Learning

Industry

Course Lesson

Fungsi

Laporan

Course Progress Summary

LMS

Administrator
admin@example.com

/ LMS Quiz / Kuis Dasar FTTH

LMS Quiz Submission

Judul *
Kuis Dasar FTTH

Total Marks *
0

Max Attempts
0

Passing Percentage *
100

☒ Show Answers

Duration (in minutes)

☐ Show Submission History

☐ Shuffle Questions

☐ Enable Negative Marking

Questions

No.	Question *	Marks *	Question Detail	Type	
No rows					

Add row

Komentar

A Type a reply / comment

Aktivitas

You created this · 3 hari yang lalu

You last edited this · 3 hari yang lalu

+ Surel Baru

Kuis Dasar FTTH

kuis-dasar-ftth

Assign

Lampiran

Tag

Share

Last Edited By You
3 hari yang lalu

Created By You
3 hari yang lalu

<

>

...

Simpan

5. Batch & Enrollment

- **Batch:** kelas terjadwal (tanggal mulai–selesai, jam, instruktur) — cocok untuk pelatihan teknisi baru.
- **Enrollment:** pendaftaran peserta ke course/batch. Peserta harus berupa **User** sistem.

“ ⚠ Menambah peserta baru butuh **akun User**. Minta admin membuat akun untuk tiap peserta sebelum enrollment massal.

L

Learning Learning

PencarianCtrl+K

Pemberitahuan

Courses

Enrollments

Course Reviews

Batches

Batch Enrollments

Batch Feedback

Evaluation Requests

Evaluations

Certificates

A

Administratoradmin@example.com

/ Learning / LMS Batch / Batch Pelatihan Teknisi Juni 2026

<

>

...

Simpan

PenjelasanAssessmentTimetableHargaCustomisations

LMS Batch Enrollment+

LMS Certificate Evaluation+

LMS Certificate+

LMS Payment+

☒Diterbitkan

☐Allow Self Enrollment

Judul*

Batch Pelatihan Teknisi Juni 2026

Start Time*

09:00:00

Tanggal Mulai*

07/06/2026

Waktu Selesai*

16:00:00

Tanggal Berakhir*

21/06/2026

Timezone*

Asia/Jakarta

Seat Count

0

Kategori

Certification

☐Evaluation

☐Certification

Deskripsi*

Pelatihan teknisi lapangan FTTH.

Batch Details*

Normal

A

”

</>

¶

Table

Pelatihan intensif 2 minggu untuk teknisi baru.

Instructors*

Batch Pelatihan Tek...

batch-pelatihan-tek...

Links

See on website

Assign+

Lampiran+

Tag+

Share+

Last Edited By You

3 hari yang lalu

Created By You

3 hari yang lalu

6. Tips

- Gunakan kursus untuk onboarding teknisi & CS baru.
- Materi bisa dikombinasikan teks + video + kuis agar interaktif.

Drive, Builder, Insights & Lending

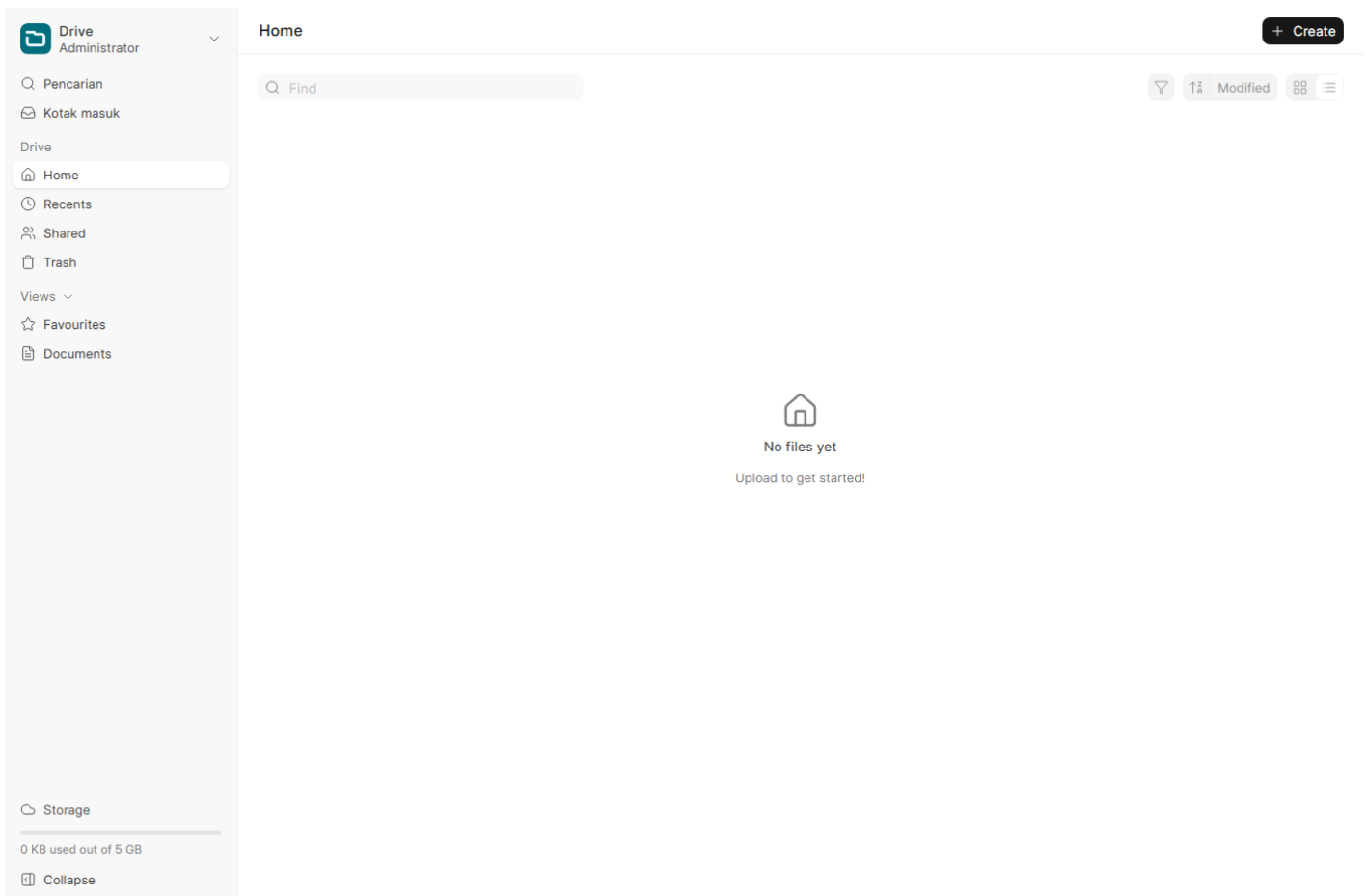
Tiga aplikasi pendukung (Drive, Builder, Insights) dan catatan modul Lending.

A. Drive — penyimpanan dokumen

Akses: <https://drive.dev.inti.net.id/>. Mirip Google Drive untuk berbagi file tim.

“ Data contoh: folder *Dokumen Operasional ISP, SOP Teknisi, Template Surat & Kontrak*.

1. Buka Drive → pilih **Team/Home**.
2. **New → Folder** untuk membuat folder; **New → Upload** atau drag-drop untuk mengunggah file (PDF, gambar, dokumen).
3. Klik kanan file/folder → **Share** untuk mengatur akses (lihat/edit) per pengguna/tim.
4. Gunakan **Move/Rename/Star** untuk merapikan.

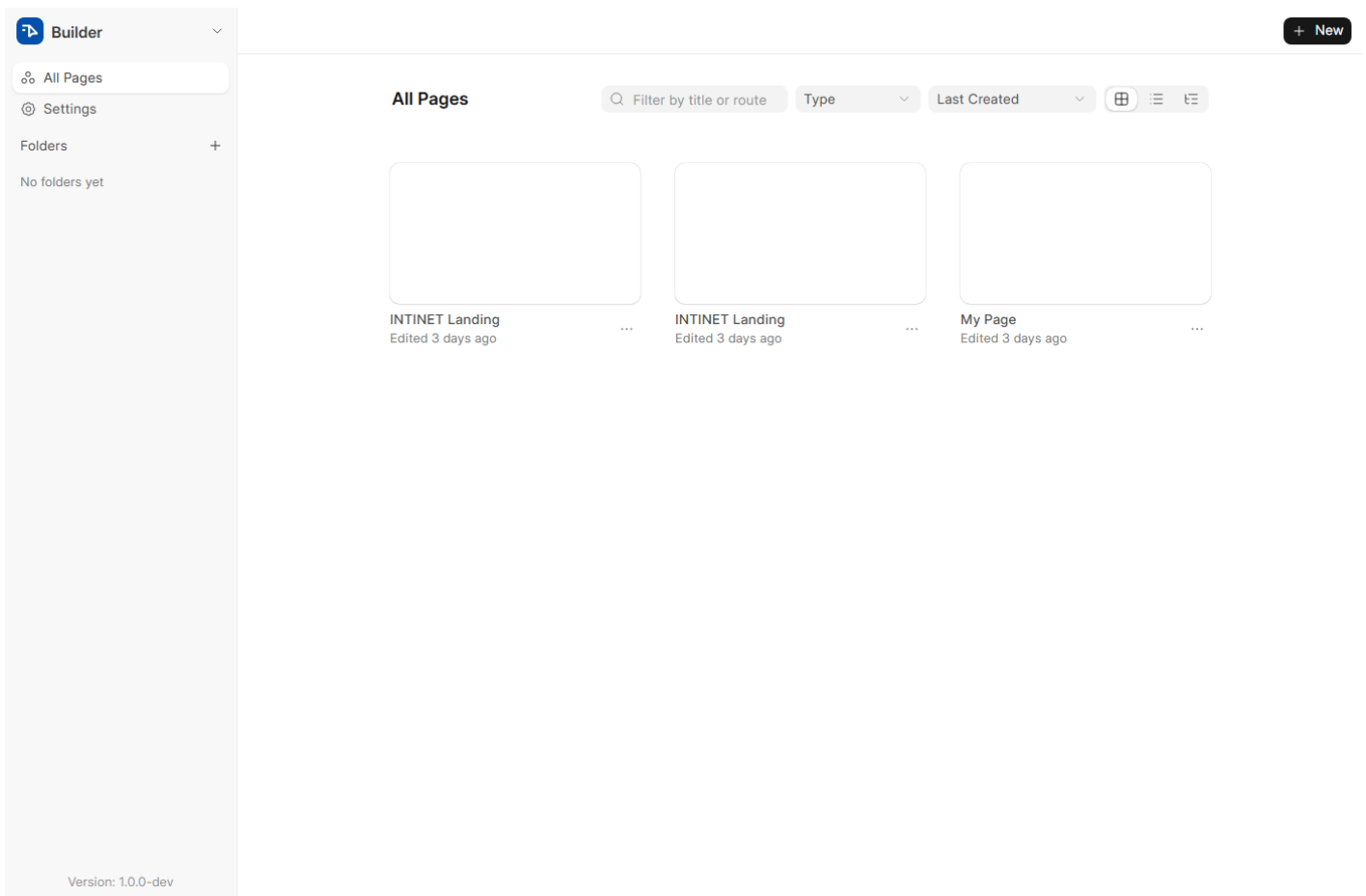


B. Builder — pembuat halaman web

Akses: <https://builder.dev.inti.net.id/>. Membuat halaman web (landing page) tanpa coding.

“ Data contoh: halaman **INTINET Landing**.

1. Buka Builder → + **New Page**.
2. Tarik elemen (heading, teks, gambar, tombol, kolom) ke kanvas; atur teks & style di panel kanan.
3. Atur **Route** (alamat halaman) dan **Page Title**.
4. Klik **Publish** untuk menerbitkan; halaman dapat diakses di route tersebut.

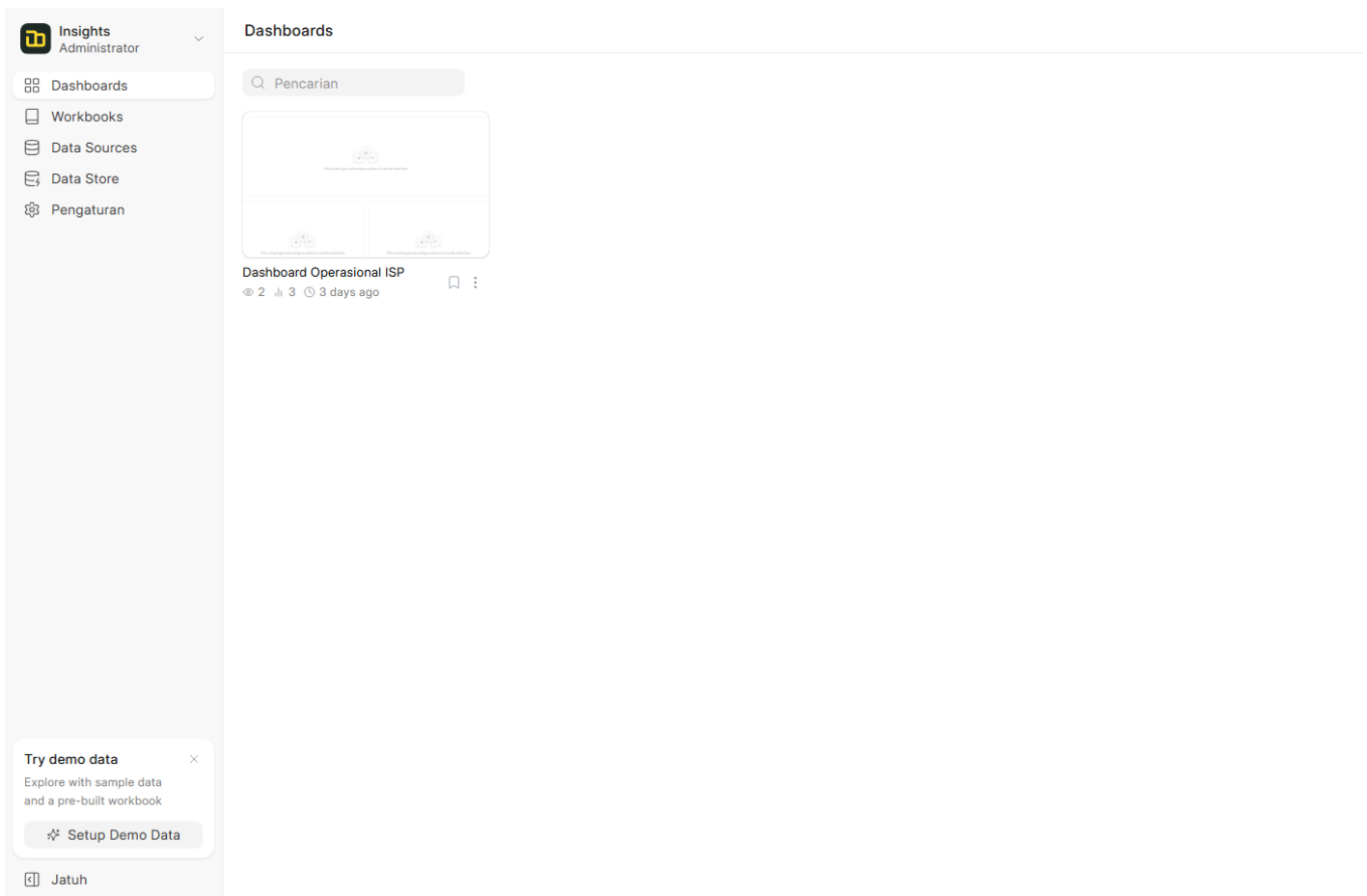


C. Insights — dashboard & analitik

Akses: <https://insights.dev.inti.net.id/>. Membuat laporan/visualisasi dari data.

“ Data contoh: workbook **Analisis Pelanggan ISP** (data source **Site DB**) berisi **3 query + 3 chart + 1 dashboard** siap pakai: - **Penjualan per Bulan** (line) — total `grand_total` Sales Invoice per bulan - **Pelanggan per Wilayah** (bar) — jumlah Customer per territory - **Tiket per Status** (pie) — jumlah HD Ticket per status - Dashboard **Dashboard Operasional ISP** menggabungkan ketiganya.

1. **Data Source: Site DB** sudah terhubung ke database site (semua doctype bisa di-query).
2. **Workbook:** buka **Analisis Pelanggan ISP** (atau buat baru lewat **+ Workbook**).
3. **Query:** 3 query di atas sudah jadi. Untuk membuat query baru: pilih tabel (mis. `tabSales Invoice`), tambah langkah **Summarize** (ukuran + dimensi), filter, dll.
4. **Chart:** 3 chart sudah dibuat dari query di atas. Untuk chart baru: dari hasil query klik **Add Chart** → pilih tipe (bar/line/pie) dan atur sumbu X (dimensi) & Y (ukuran).
5. **Dashboard:** dashboard **Dashboard Operasional ISP** sudah menggabungkan ketiga chart. Anda bisa menambah/menggeser chart lewat drag-drop.



“☐ Semua berjalan di atas data ERPNext/Helpdesk nyata. Bila chart tampil kosong, buka chart → klik **Refresh**/atur ulang sumbu sekali untuk men-generate ulang hasilnya.

D. Lending — modul pinjaman karyawan

Akses lewat **Desk** (Pencarian:). Modul sudah dikonfigurasi dan berisi data contoh.

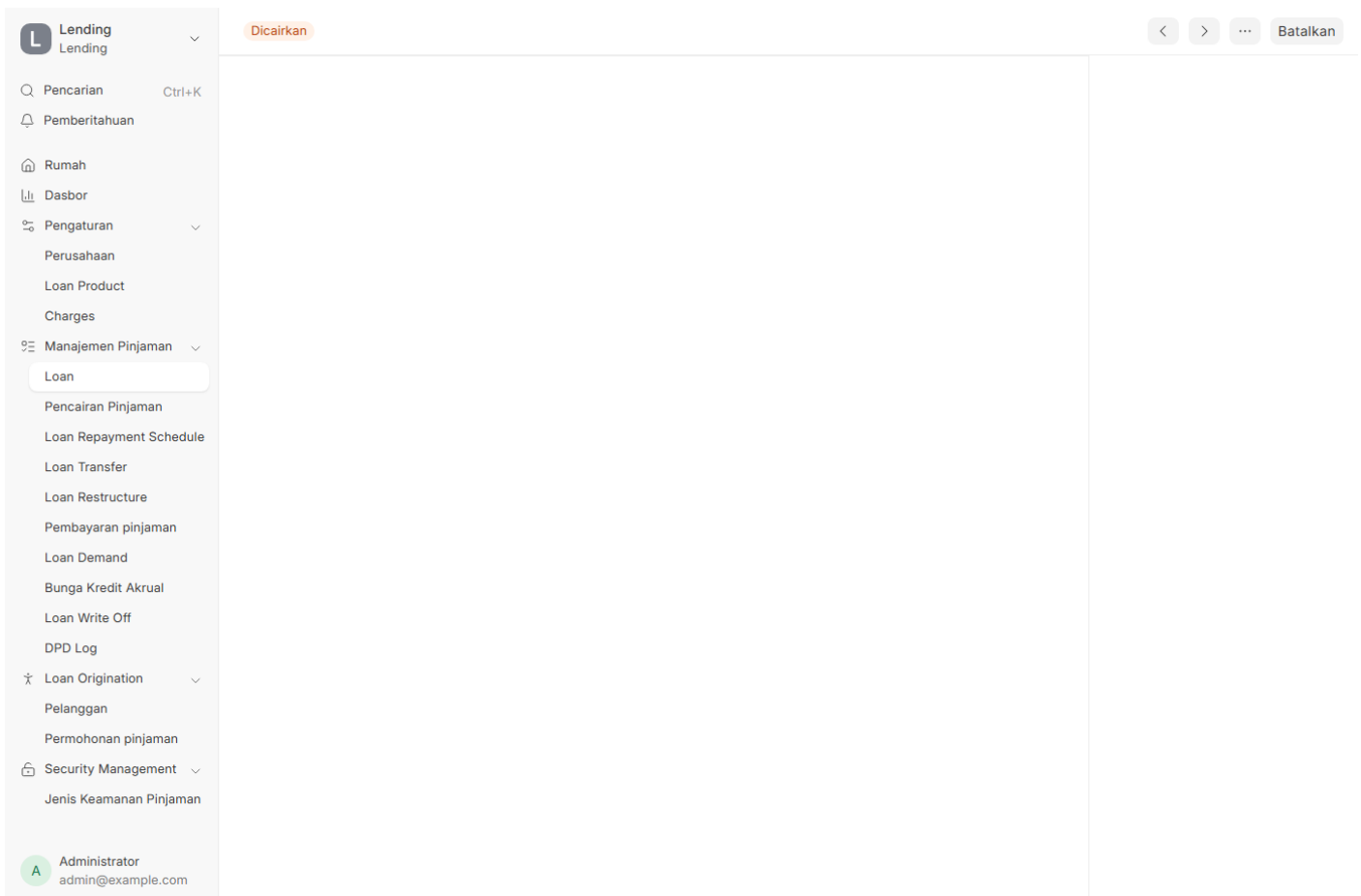
“Data contoh: produk **Pinjaman Karyawan** (bunga 6%/tahun), 3 pengajuan (Loan Application), dan 1 Loan aktif.

Yang sudah disiapkan (konfigurasi awal)

- **Akun GL pinjaman:** Pinjaman Karyawan (aset), Piutang Bunga/Denda, Suspense, Pendapatan Bunga/Denda.
- **Loan Demand Offset Order** *Urutan Pelunasan Standar* (urutan: Denda → Bunga → Pokok → Biaya).
- **Loan Product** *Pinjaman Karyawan* dengan akun-akun di atas.

Alur penggunaan

1. **Loan Application → New:** pilih *Applicant Type = Employee* + karyawan, **Loan Product** *Pinjaman Karyawan*, jumlah, metode & jumlah periode cicilan, **Submit**.
2. **Loan → New** (atau dari aplikasi yang disetujui): buat pinjaman, isi tanggal mulai cicilan, **Submit** → jadwal angsuran dibuat otomatis.
3. **Loan Disbursement:** cairkan dana (posting ke kas & akun pinjaman).
4. **Loan Repayment:** catat pembayaran cicilan (untuk karyawan bisa via potong gaji/Payroll).



“□□ Untuk menambah produk pinjaman lain, siapkan akun GL-nya lalu salin pola Loan Product *Pinjaman Karyawan*.