

# Bagaimana Bertanya Dengan Cerdas?

- Terjemahan bebas dari tulisan **Eric S. Raymond** ([esr@thyrsus.com](mailto:esr@thyrsus.com))  
**“How To Ask Questions The Smart Way”**
- Diterjemahkan secara bebas oleh **Syariful Anwar** a.k.a. **Gerald Arif Budiman** ([arif@ilmukomputer.com](mailto:arif@ilmukomputer.com))

## ***Lisensi Dokumen:***

*Copyright © 2005 IlmuKomputer.Com*

*Seluruh dokumen di **IlmuKomputer.Com** dapat digunakan, dimodifikasi dan disebarluaskan secara bebas untuk tujuan bukan komersial (nonprofit), dengan syarat tidak menghapus atau merubah atribut penulis dan pernyataan copyright yang disertakan dalam setiap dokumen. Tidak diperbolehkan melakukan penulisan ulang, kecuali mendapatkan ijin terlebih dahulu dari **IlmuKomputer.Com**.*

## Dari Kami Untuk Anda!

Semakin dikenalnya [IlmuKomputer.Com](http://IlmuKomputer.Com) sebagai –*sampai saat terjemahan ini dipublikasikan*– satu-satunya situs yang menyediakan materi bahasan ilmu komputer secara lengkap, berani, dan tanpa dipungut biaya semakin menambah hit situs ini hari demi harinya. Menimbulkan banyak minat menulis, membaca dan mendalami dari kalangan praktisi, akademisi, anak bawang seperti penerjemah sendiri, sampai ibu-ibu rumah tangga yang ingin mengambil bagian dalam menyongsong jayanya pengetahuan manusia dari dunia teknologi informasi dan komunikasi atau hanya sekedar ikut-ikutan *trend* kalau tidak mau dibilang *gaptek*. Sampai-sampai para pengelola dan editornya merasa kebingungan dalam menangani tulisan, permintaan bahasan, sampai dengan mencari tempat hosting yang cukup mempuni untuk situs [IlmuKomputer.Com](http://IlmuKomputer.Com) dengan *traffic* yang sedemikian besarnya.

Pengunjung sudah bisa memulai proses belajarnya secara aktif dari mencari dan membaca materi yang disuguhkan dalam format yang mudah *download* dan dibaca. Yang tak kalah membuat situs ini dapat diandalkan adalah adanya fasilitas konsultasi online di dalamnya dan forum diskusi melalui *mailing list* atau lebih *kerennya* biasa disebut milis yang jika boleh disamakan dengan “*layanan purna jual*” pada perusahaan komersil – maka samakanlah! Namun dari sekian banyak kemudahan dan keuntungan yang bisa pengunjung pungut di situs ini; tentunya masih ada beberapa kekurangan dan keterbatasan yang dirasakan, sehingga akhirnya dikeluhkan pengguna di milis [IlmuKomputer.Com](http://IlmuKomputer.Com)

Fasilitas diskusi dan konsultasi adalah fasilitas yang banyak digunakan dan disoroti. Di milis staff maupun umum [IlmuKomputer.Com](http://IlmuKomputer.Com) yang ada di [groups.yahoo.com](http://groups.yahoo.com) seringkali kami temui beberapa posting yang mengangkat permasalahan yang terjadi ketika pengunjung berusaha bertanya kepada para konsultan yang kontakannya ada di halaman konsultasi online maupun bertanya di milis. Kami mulai bisa menarik benang biru (*karena saya tidak suka merah*) permasalahan yang ada dengan fasilitas ini; karena pada dasarnya, hampir semua keluhan masih (IL)<sup>2</sup> a.k.a. “Itu Lagi...Itu Lagi...!” =). Apa sebenarnya yang kami serap dari keluhan pengunjung? Mereka sering diabaikan oleh beberapa konsultan yang namanya terpampang di halaman Konsultasi OnLine [IlmuKomputer.Com](http://IlmuKomputer.Com) atau pertanyaan yang mereka ajukan di milis mendapat respon yang tidak mengenakan atau bahkan tanpa respon.

Entah apakah itu hanya perasaan mereka saja atau memang demikian adanya. Namun, kami akan mencoba mempermudah anda dengan menerjemahkan secara bebas sebuah tulisan seorang mbahnya Hacker dunia yang bernama Eric S. Raymond yang kami anggap relevan untuk memberikan panduan standar cara bertanya kepada para konsultan atau di milis agar anda tidak mudah *dicuekin* atau *dikasarin*. Perlu anda perhatikan; bahwa (a) kami menyesuaikan tata bahasa dan beberapa hal lainnya yang berkenaan dengan penulisan tanpa mengurangi maknanya, dan (b) kami menyertakan beberapa contoh kasus yang kami temui di [IlmuKomputer.Com](http://IlmuKomputer.Com) pada beberapa penjelasan atau komentar dengan menambahkan dalam kurung penjelasan yang dimulai kata “*tp:*”.

Dikarenakan panduan ini aslinya ditujukan untuk para pengguna internet yang sering bertanya kepada para hacker di milis atau newsgroup, maka anda akan menemui banyak *term* yang menunjuk hacker sebagai orang yang ditanya. Hal ini tidak dimaksudkan bahwa semua konsultan [IlmuKomputer.Com](http://IlmuKomputer.Com) adalah Hacker (*orang yang kawakan dalam bidangnya!*), namun setidaknya dengan menggunakan standar dari tulisan ini akan ditemukan minimal 2 kemungkinan jika anda bertanya kepada para konsultan [IlmuKomputer.Com](http://IlmuKomputer.Com) dan anda tidak dijawab atau dijawab secara kasar. Apa itu?

1. anda adalah seorang yang terlalu malas untuk dapat membaca tulisan ini (file-file README, FAQ, STFW, RTFM), mencoba, berpikir secara normal, dan bertanya secara cerdas; atau
2. para konsultan ini adalah manusia-manusia super hacker yang terlalu sibuk untuk menjawab pertanyaan berbobot dari anda! =)

Kami harapkan tulisan dari mbah Raymond ini tidak terlalu sulit untuk dipahami dan diamalkan dalam interaksi anda dengan para konsultan [IlmuKomputer.Com](http://IlmuKomputer.Com).

Selamat berjoeang! Semoga Tuhan anda selalu menyertai langkah anda dalam menuntut ilmu!

Salam Hangat, =)

Arif

## Daftar Isi

- ❖ Pengantar
- ❖ Sebelum Anda Bertanya
- ❖ Saat Anda Bertanya
  - ✓ *Pilihlah forum dengan tepat*
  - ✓ *Tulis dengan jelas, sesuai dengan tata bahasa, dan tidak mengandung kesalahan ketik*
  - ✓ *Kirimkan pertanyaan-pertanyaan dalam format yang mudah dibaca*
  - ✓ *Gunakan subjek yang berharga, spesifik*
  - ✓ *Jadilah tepat dan informatif dalam menjelaskan permasalahan*
  - ✓ *Ukuran tidak sama dengan ketepatan!*
  - ✓ *Deskripsikan gejala masalah, bukan dugaan anda*
  - ✓ *Deskripsikan gejala masalah anda secara kronologis*
  - ✓ *Jangan pernah meminta orang lain menjawab dengan email pribadi/kirim langsung*
  - ✓ *Berikan pertanyaan secara eksplisit*
  - ✓ *Hilangkan permintaan yang tidak bermakna*
  - ✓ *Kesopanan tidak pernah menyakitkan, dan kadang kala membantu*
  - ✓ *Sertakan catatan singkat pada solusi*
- ❖ Bagaimana Mengartikan Jawaban
  - ✓ *RTFM dan STFW: Cara Menunjukkan Bahwa Anda Telah Mengacau*
  - ✓ *Jika anda tidak paham...*
  - ✓ *Berhadapan dengan kekasaran*
- ❖ Jangan Bereaksi Seperti Seorang Pecundang
- ❖ Bertanya Bukan Meminta
- ❖ Pertanyaan Yang Baik Dan Yang Buruk
- ❖ Jika Anda Tidak Mendapatkan Jawaban

## Pengantar

Di dunia hacker, bentuk jawaban yang anda dapatkan dari sebuah pertanyaan teknis akan banyak bergantung pada bagaimana cara anda bertanya, sesukar bagaimana mengembangkan sebuah jawaban. Panduan ini akan mengajarkan kepada anda bagaimana cara bertanya sehingga anda mendapatkan jawaban yang memuaskan.

Hal pertama yang harus dipahami adalah bahwa para hacker sebenarnya suka sekali masalah yang sulit dan berkualitas, melalui pertanyaan yang ditujukan kepada mereka. Jika tidak, kami tidak akan ada di sini. Jika anda memberikan kami pertanyaan yang menarik untuk ditelusuri, kami akan banyak berterima kasih kepada anda; pertanyaan yang baik adalah stimulus dan sebuah hadiah. Pertanyaan yang baik akan membantu kami membangun pemahaman, dan seringkali menampilkan permasalahan yang mungkin tidak kami perhatikan atau belum dibahas. Di antara sesama hacker, ucapan “Pertanyaan yang bagus!” adalah sebuah pujian yang diucapkan secara tulus dan sungguh-sungguh.

Di samping itu, para hacker dikenal hampir selalu merespon sebuah pertanyaan sederhana dengan jawaban kasar atau arogan. Ini kadang kala akan tampak sepertinya kami ini orang yang sangat kejam dan mengabaikan para *newbies*. Namun sebenarnya tidaklah demikian adanya.

Kami memang – *dengan tidak menyesal* – sangat tidak suka pada orang-orang yang kelihatan tidak bersungguh-sungguh dalam berpikir atau mengerjakan pekerjaan mereka sendiri sebelum mereka banyak bertanya tentang pekerjaan itu. Orang-orang seperti itu hanya membuang-buang waktu kami – mereka ambil tanpa mengembalikannya, mereka membuang waktu yang dapat kami luangkan untuk menjawab pertanyaan lain yang lebih menarik dan orang lain yang lebih berharga untuk dijawab. Kami menyebut orang-orang seperti ini sebagai para “pecundang” (dan demi alasan sejarah; kami seringkali menyebutnya dalam bahasa Inggris sebagai “luser” bukan lagi “loser”; *tp: lamer users! Hehe..*).

Kami sadar bahwasanya banyak sekali orang yang hanya ingin menggunakan perangkat lunak yang kami tulis (*tp: layanan yang kami berikan*), dan tidak punya ketertarikan sama sekali untuk mempelajari detail teknisnya. Untuk sebagian besar orang, komputer hanyalah selalu sebagai sebuah alat, sampai batas akhirnya; mereka memiliki banyak hal lain yang lebih penting untuk dilakukan dan dinikmati dalam hidupnya. Kami sadar dan mengakui itu, dan tidak berharap semua orang untuk memiliki perhatian lebih terhadap aspek-aspek teknis yang mempesona kami selama ini. Meski demikian, sadarilah! gaya kami menjawab berbagai pertanyaan memang disetel sedemikian rupa untuk orang-orang yang sungguh-sungguh memberi perhatian khusus dan yang berkeinginan kuat untuk berpartisipasi aktif dalam penanganan masalah (*problem-solving*). Itu tak akan berubah sama sekali. Jika tak ada jalan lain; dan itu terjadi, kami akan menjadi kurang efektif dalam pekerjaan terbaik kami.

Kami (sebagian besar) sukarelawan. Kami meluangkan waktu dari hidup yang selalu cepat ini untuk menjawab berbagai pertanyaan, dan sekali waktu kami berlutut dengan segala pertanyaan itu. Jadi kami menyaringnya secara ketat. Khususnya, membuang pertanyaan-pertanyaan dari orang-orang yang kelihatan seperti pecundang agar waktu tanya-jawab kami dapat efisien, untuk para pemenang.

Jika anda memandang sikap kami ini menjijikkan, rendah, atau angkuh, silahkan cek ulang asumsi anda. Kami tidak meminta anda untuk bertekuk lutut memohon kepada kami – pada kenyataannya, kebanyakan dari kami akan senang sekali tak lain hanya untuk dapat berhubungan dengan anda sebagai makhluk sederajat dan mempersilahkan anda masuk ke dalam budaya dan masyarakat kami, jika anda berusaha secukupnya untuk membuat itu menjadi nyata adanya. Tetapi, adalah sangat tidak efisien untuk kami jika mencoba membantu orang-orang yang bahkan tidak pernah berkeinginan membantu diri mereka sendiri. Jika anda merasa tidak bisa menyesuaikan diri dengan diskriminasi semacam ini, kami menyarankan anda membayar seseorang dengan kontrak dukungan komersial daripada bertanya kepada para hacker yang secara pribadi sukarela membantu anda.

Jika anda memutuskan datang kepada kami untuk mendapatkan bantuan, anda tentunya tidak ingin menjadi salah satu dari para pecundang. Anda juga pasti tidak ingin tampak seperti itu. Cara terbaik untuk mendapatkan jawaban cepat dan responsif adalah dengan bertanya secara cerdas – bertanya seperti seorang yang dengan cerdas, percaya diri, dan jelas atas apa yang baru saja terjadi pada sebuah permasalahan.

(Pengembangan atas panduan ini sangat diharapkan. Anda dapat mengirim saran ke [esr@thyrsus.com](mailto:esr@thyrsus.com). *tp: dalam bahasa Inggris tentunya. Jika tidak bisa, anda bisa mengirimkannya pada penerjemah untuk dilanjutkan kepada penulis.*)

## Sebelum Anda Bertanya

Sebelum anda bertanya sebuah pertanyaan teknis dengan email, atau dalam sebuah newsgroup, atau pada sebuah fasilitas *chat* di web, lakukanlah hal-hal berikut ini:

1. Coba mencari jawabannya dengan membaca manual.
2. Coba mencari jawabannya dengan membaca FAQ.
3. Coba mencari jawabannya dengan mencari di web (*tp: bolehlah dengan search engine*).
4. Coba mencari jawabannya dengan bertanya pada kawan anda yang telah berpengalaman.

Saat anda bertanya nanti, tunjukkanlah bahwa anda sebelumnya telah benar-benar mencoba memecahkannya; ini akan membantu kami untuk memastikan bahwa anda bukanlah seorang pemalas yang hanya akan menghabiskan waktu kami. Bahkan sebaiknya, tunjukkan apa yang telah anda pelajari dari usaha anda memecahkan masalah tersebut. Kami sangat senang menjawab pertanyaan orang-orang yang dengan benar menunjukkan bahwa dia dapat belajar dari jawaban-jawaban.

Siapkan pertanyaan anda secara matang. Pikirkan baik-baik. Pertanyaan-pertanyaan yang kelihatan tergesa-gesa akan mendapatkan jawaban yang tergesa-gesa pula, atau bahkan tidak sama sekali. Semakin anda menunjukkan apa yang telah anda lakukan sebelumnya untuk menyelesaikan masalah sebelum anda bertanya, maka semakin besar kemungkinan anda akan mendapatkan jawaban.

Berhati-hatilah agar jangan menanyakan pertanyaan yang keliru. Jika anda bertanya dengan suatu pertanyaan yang berdasarkan pada asumsi yang salah, J. Random Hacker (*tp: istilah untuk para hacker yang berdiskusi di milis atau newsgroup atau menjadi konsultan gratis di internet*) akan dengan mudah menjawabnya dengan sebuah jawaban singkat sembari berpikir “Pertanyaan bodoh....”, dan berharap bahwa anda akan mendapatkan pengalaman dari apa yang anda tanyakan daripada memberikan jawaban yang anda butuhkan untuk dapat memberikan pemahaman kepada anda.

Jangan pernah berasumsi bahwa anda berhak mendapatkan sebuah jawaban. Anda tidaklah berhak; anda sama sekali tidak berhak, karena sama sekali tidak membayar layanan ini. Anda akan mendapatkan jawaban, jika anda bertanya dengan sebuah pertanyaan yang substansial, menarik, dan memunculkan pemikiran mendalam – apa yang secara implisit memberikan masukan pengalaman kepada komunitas daripada melulu secara pasif menuntut pengetahuan dari orang lain.

Di sisi lain, dengan membuatnya tampak jelas bahwa anda dapat dan berkeinginan untuk membantu dalam proses pengembangan solusi adalah sebuah awalan yang baik. “Dapatkan seseorang memberikan petunjuk?”, “Apakah yang telah saya lakukan ada yang keliru?” dan “Apakah ada sebuah situs lain yang harus saya jadikan referensi?” adalah pertanyaan-pertanyaan yang lebih mungkin akan mendapatkan jawaban dari pada “Tolong *posting* prosedur yang tepat yang bisa saya pakai.” karena dengan demikian anda membuatnya jelas bahwa anda benar-benar berkeinginan untuk menyelesaikan proses jika ada orang yang dengan mudah menunjukkan kepada anda arah yang tepat.

## Saat Anda Bertanya

### *Pilihlah forum dengan tepat*

Sadarilah dimana anda bertanya (*tp: atau kepada siapa anda bertanya; pada kasus IlmuKomputer.Com sering kali didapati bahwa penanya tidak memperhatikan spesialisasi para konsultan yang sudah jelas ada di bawah masing-masing ID konsultan di situs*). Anda akan dengan mudah diabaikan, atau dicap sebagai pecundang, jika anda:

- mengirimkan pertanyaan diluar topik ke sebuah forum (*tp: beberapa kali penerjemah kena BUZZ di Yahoo Messenger dan tiba-tiba muncul kalimat “bisa kasih tahu saya cara bikin surat lamaran kerja?”, ergergerg... saya saja gak pernah melamar kerja kok!*)
- mengirimkan sebuah pertanyaan yang sangat mendasar ke sebuah forum yang hanya menjawab

- pertanyaan teknis yang mengharapkan pertanyaan tingkat tinggi/berbobot, atau sebaliknya
- *cross-posting* ke banyak newsgroup/forum yang berbeda (**tp:** atau seringkali ditemui newbie yang mengirimkan pertanyaan sekaligus komentar/sebagian jawaban dari forum/milis/seorang ahli lain dengan frasa “kata si anu...” atau “menurut diskusi di...” atau “katanya...”. Ergergerg..., lalu kata anda bagaimana mbah?)

Para hacker mengabaikan pertanyaan-pertanyaan yang secara tidak tepat ditujukan kepadanya untuk melindungi media komunikasi mereka dari tenggelam pada permasalahan yang tidak relevan. Anda tentu tidak ingin ini terjadi kepada anda.

Secara umum, pertanyaan-pertanyaan yang diarahkan ke forum publik yang tepat akan lebih bisa diharapkan jawabannya dari pada diarahkan ke forum khusus. Ada banyak alasan untuk ini. Salah satu yang termudah adalah karena alasan jumlah responden. Alasan lainnya adalah jumlah peserta; para hacker akan lebih senang menjawab pertanyaan yang mendidik banyak orang dari pada pertanyaan yang hanya akan memuaskan beberapa orang saja.

### ***Tulis dengan jelas, sesuai dengan tata bahasa, dan tidak mengandung kesalahan ketik***

Kami telah menemukan fakta dari pengalaman bahwa orang-orang yang tidak hati-hati dan sering keliru dalam menulis/mengetik biasanya juga orang yang tidak berhati-hati dan sering keliru dalam berpikir dan *coding* (sering ini sudah cukup tampak jelas, bagaimanapun anda akan membantahnya!). Menjawab pertanyaan-pertanyaan orang-orang yang kurang perhatian dan teledor ini tidak akan ada hasilnya; kami lebih baik menghabiskan waktu kami di tempat lain.

Jadi, menyatakan pertanyaan anda dengan jelas dan baik adalah sangat penting. Jika anda tidak bisa melakukannya, maka kami juga tidak akan bisa menjawabnya. Luangkan waktu secara khusus untuk memperbaiki bahasa anda. Tidak perlu terlalu kaku atau formal – pada kenyataannya, kultur hacker tidak formal, *slangy* dan berbahasa humor namun digunakan dengan tepat. Tapi harus tepat; itu mengindikasikan bahwa anda berpikir dan memperhatikan.

Gunakan ejaan, tanda baca, dan huruf kapital dengan tepat. Jangan bingung antara “its” dan “it’s” atau “loose” dan “lose”. Jangan MENGETIKKAN SEMUANYA DENGAN HURUF KAPITAL, hal ini akan terbaca seperti berteriak dan dipahami kasar. Jika anda menulis seperti *semi-literate boob* (**tp:** orang yang tidak paham benar cara menulis), kemungkinan besar anda akan diabaikan. Menulis seperti seorang *l33t script kiddie hax0r* (**tp:** tingkatan manusia terhina di internet) adalah suatu tindakan yang menantang maut dan dapat dijamin anda akan menerima sesuatu yang tidak lain adalah keheningan (atau, untung kalau bantuan serentak disertai caci maki dan sindiran tajam) sebagai balasannya.

Jika anda bertanya dalam sebuah forum yang tidak menggunakan bahasa asli anda, anda akan mendapatkan sedikit sindiran untuk kesalahan mengeja dan gramatikal – namun tidak ada ampun untuk kemalasan (dan ya, kami biasanya bisa menemukan perbedaannya). Juga, kecuali anda tahu apa bahasa para responder anda, tuliskan dalam bahasa Inggris. Para hacker yang sibuk akan mengabaikan pertanyaan-pertanyaan yang tidak mereka pahami, dan bahasa Inggris adalah bahasa yang *manjur* di internet. Dengan menuliskannya dalam bahasa Inggris, anda meminimalisir kemungkinan pertanyaan anda akan diabaikan atau dibuang.

### ***Kirimkan pertanyaan-pertanyaan dalam format yang mudah dibaca***

Jika anda membuat pertanyaan anda secara fisik sulit dibaca, maka akan sangat mungkin hanya akan dilewati. Jadi:

- Kirim email *plain text*, tidak dengan HTML.
- Jangan mengirim email yang semua paragrafnya dalam satu baris yang panjang (Ini akan membuat sulit untuk dibalas sesuai bagian pesan/permasalahan). Jika diasumsikan bahwa para responder anda akan membaca email dalam tampilan layar dengan lebar karakter 80 dan sesuaikan penulisan anda, menjadi setidaknya kurang dari 80 karakter perbaris.
- Juga jangan mengirimkan *MIME Quoted-Printable encoding*; semua =20 glyphs itu membuat buruk dan mengacaukan pandangan saja.
- Jangan pernah, berharap para hacker dapat membaca format dokumen *closed proprietary* seperti Microsoft Word. Kebanyakan hacker bereaksi seperti halnya anda akan menyuguhkan setumpuk uap

- air kotoran babi yang dibuang di tangga depan pintu anda.
- Jika anda mengirim email dari sebuah mesin Windows, matikan layanan *Microsoft's stupid "Smart Quotes"*-nya. Ini juga akan menghindarkan anda untuk menampilkan karakter-karakter sampah di email anda.

### ***Gunakan subjek yang berharga, spesifik***

Di *mailing lists* atau *newsgroups*, header subjek adalah kesempatan emas anda untuk menarik perhatian tenaga ahli hanya dalam sekitar 50 karakter atau kurang. Jangan menyia-nyiakannya dengan ungkapan seperti "Tolong bantu saya" (secara sendirinya "TOLONG BANTU SAYA!!!!"; pesan dengan subjek seperti itu akan dihapus secara reflek). Jangan coba-coba menarik perhatian kami dengan segala keluh kesah kesulitan anda; sebaiknya gunakan ruang email untuk sebuah penjelasan mendetil tentang sebuah permasalahan.

*Bodoh:*

TOLONG! Video tidak berjalan dengan baik di laptop saya!

*Cerdas:*

XFree86 4.1 tidak menampilkan kursor mouse, Perangkat MV1005 vid. chipset

Jika anda bertanya sebuah pertanyaan dalam sebuah balasan, pastikan untuk mengubah baris subjek untuk mengindikasikan bahwa anda bertanya. Sebuah baris subjek seperti "Re: test" atau "Re: new bug" akan sangat sulit menarik perhatian. Juga, gunakan kutipan pesan sebelumnya secara konsisten dan minimal untuk membantu pembaca baru.

### ***Jadilah tepat dan informatif dalam menjelaskan permasalahan***

- Deskripsikan permasalahan atau bug secara hati-hati dan dengan jelas.
- Deskripsikan lingkungan dimana permasalahan terjadi (mesin, OS, aplikasi, apapun!).
- Deskripsikan riset yang telah anda lakukan untuk mencoba dan memahami permasalahan itu sebelum anda bertanya.
- Deskripsikan langkah-langkah diagnosa yang telah anda ambil untuk mencoba dan menemukan permasalahan anda sendiri sebelum anda menanyakannya.
- Deskripsikan setiap perubahan terakhir dalam komputer anda atau konfigurasi perangkat lunak yang mungkin relevan.

Lakukan yang terbaik yang dapat anda lakukan untuk mengantisipasi pertanyaan yang mungkin akan diajukan para hacker, dan menjawabnya secara mendalam dalam permintaan bantuan anda.

Simon Tatham telah menulis sebuah essay yang sangat bagus berjudul [How to Report Bugs Effectively](#). Saya sangat menyarankan anda untuk membacanya (*tp: penerjemah akan berusaha mencari tulisan asli dan menerjemahkannya untuk anda suatu saat kelak*).

### ***Ukuran tidak sama dengan ketepatan!***

Anda harus tepat dan informatif. Hal ini tidak dapat diwakili dengan hanya menunjukkan/menyertakan sejumlah besar kode atau data dalam permintaan bantuan. Jika anda memiliki sebuah tes kasus yang sangat besar, rumit atas usaha pemecahan sebuah program, cobalah untuk menyingkatnya dan buat sesederhana mungkin.

Ini akan sangat berguna dengan minimal tiga alasan. Satu: dengan anda tampak meluangkan waktu dalam menyederhanakan pertanyaan membuat besar kemungkinan anda mendapat jawaban, Dua: menyederhanakan pertanyaan menjadikannya lebih mudah mendapatkan jawaban yang berguna. Tiga: dalam proses membuat laporan bug, anda dapat mengembangkan kemampuan anda dalam memperbaiki dan bekerja dengan mandiri.

### ***Deskripsikan gejala masalah, bukan dugaan anda***

Sangatlah tidak ada gunanya untuk memberitahukan kepada para hacker apa yang anda pikir telah menyebabkan masalah (Jika teori-teori diagnosa anda adalah bentuk baru, maukah anda menjadi konsultan untuk orang lain sebagai bantuan?). Jadi, pastikan bahwa anda menyampaikan kepada mereka gejala awal atas apa yang keliru, dari pada penafsiran dan teori-teori anda. Persilahkan mereka melakukan interpretasi dan diagnosis.

*Bodoh:*

Saya terus saja mendapatkan pesan kesalahan SIG11 pada saat kompilasi kernel, dan mencurigai sebuah retakan selebar selebar rambut pada salah satu bagian motherboard. Apa cara terbaik untuk mengecek hal itu?

*Cerdas:*

*Home-built* K6/233 saya pada sebuah motherboard FIC-PA2007 (VIA Apollo VP2 chipset) dengan 256MB Corsair PC133 SDRAM mulai mendapatkan pesan kesalahan SIG11 berturut-turut sekitar 20 menit setelah *power-on* pada saat kompilasi kernel, namun tidak pernah terjadi pada 20 menit pertama. *Rebooting* tidak *merestart* clock, namun bisa dengan mematakannya semalaman. Mengganti semua RAM tidak membantu. Bagian relevan dari log sesi kompilasi sebagai berikut....

***Deskripsikan gejala masalah anda secara kronologis***

Petunjuk yang sangat berguna dalam menemukan sesuatu yang keliru seringkali terletak pada proses/sub-proses yang terjadi sebelumnya. Jadi, adalah tanggung jawab anda untuk menguraikan secara tepat apa yang telah anda lakukan, dan apa yang mesin anda lakukan, mulai dari awal sampai terjadinya masalah. Dalam kasus proses *command-line*, yang memiliki log sesi (e.g., menggunakan utilitas script) maka menyertakan 20 atau lebih barisnya yang relevan akan sangat berguna.

Jika program yang memusingkan anda memiliki opsi diagnostik (seperti -v untuk verbose), coba pertimbangkan untuk memilih opsi ini untuk ditambahkan pada informasi *debugging* yang berguna untuk salinan.

Jika permasalahan anda berakhir dengan cukup panjang (lebih dari empat paragraf), akan sangat berguna jika anda menerangkan permasalahannya terlebih dahulu, kemudian diakhiri dengan catatan kronologis. Dengan cara itu, para hacker akan tahu apa yang harus dilihat dalam membaca permasalahan anda.

***Jangan pernah meminta orang lain menjawab dengan email pribadi/kirim langsung***

Para hacker berkeyakinan bahwa pemecahan masalah seharusnya adalah oleh publik, proses transparan pada saat percobaan pertama dengan jawaban bisa dan seharusnya dikoreksi jika seseorang lainnya yang lebih berpengetahuan menyatakan bahwa hal tersebut tidak lengkap atau tidak tepat. Mereka juga mendapatkan sebagian penghargaan dari menjadi responden yang tampak kompeten dan berpengetahuan dari rekan-rekan mereka.

Pada saat anda meminta jawaban secara pribadi, sama dengan anda mengganggu kedua proses tersebut dan penghargannya. Jangan melakukan hal itu. Adalah pilihan sang responden untuk menjawab secara pribadi – dan jika dia melakukannya, itu biasanya karena dia pikir pertanyaan itu terlalu mentah atau mungkin tidak menarik bagi yang lain.

Ada satu pengecualian untuk aturan ini. Jika anda pikir pertanyaan tersebut akan mendapatkan banyak jawaban yang serupa, maka kata-kata yang tepat adalah “email ke saya jawabannya dan saya akan menyimpulkannya untuk kalian”. Hal yang ramah jika anda mencoba menyelamatkan mailing list atau newsgroup dari limpahan balasan yang secara substansial sama – namun anda wajib memenuhi janji anda untuk menyimpulkannya.

***Berikan pertanyaan secara eksplisit***

Pertanyaan-pertanyaan yang tidak jelas apa yang ditanyakan (*Open-ended questions*) akan dianggap mengulur-ulur waktu. Orang-orang pada umumnya akan dapat memberikan jawaban yang berguna meski sibuk apapun dia (jika dan hanya jika karena mereka menangani sebagian besar pekerjaannya sendiri).

Orang-orang seperti itu alergi untuk menghabiskan waktu yang lowong tanpa tentu arah, sehingga mereka cenderung alergi pada pertanyaan-pertanyaan yang tidak jelas apa yang ditanyakan.

Anda akan lebih mungkin mendapatkan respon berguna jika anda secara eksplisit menyatakan apa yang anda ingin responden lakukan (berikan petunjuk, kirim kode, cek patch anda, atau apapun!). Ini akan memfokuskan usaha mereka dan secara implisit menyediakan waktu dan energi responden untuk membantu anda. Ini adalah hal yang baik.

Untuk memahami dunia dimana para ahli ini hidup, pikirkanlah bahwa keahlian sebagai suatu sumber daya yang besar dan waktu untuk merespon adalah hal yang langka. Semakin singkat waktu yang anda habiskan dari mereka secara implisit untuk tanya-jawab, semakin mungkin anda akan mendapatkan jawaban dari seseorang yang benar-benar hebat dan benar-benar sibuk.

Jadi sangatlah penting untuk membatasi pertanyaan agar meminimalkan waktu yang dibutuhkan para ahli untuk menjawabnya – namun ini seringkali tidak sama dengan menyederhanakan pertanyaan. Sebagai contoh, “Dapatkah anda memberikan petunjuk ke arah penjelasan yang bagus tentang X?” biasanya menjadi pertanyaan yang lebih cerdas dari pada “Maukah anda menjelaskan tentang X, tolonglah!”. Jika anda memiliki kode-kode yang tidak berfungsi, itu biasanya akan lebih cerdas jika anda meminta seseorang untuk menjelaskan letak kesalahannya dari pada anda meminta seseorang memperbaikinya.

### ***Hilangkan permintaan yang tidak bermakna***

Lawan keinginan anda untuk menutup permintaan bantuan dengan *semantically-null questions* (**tp:** pertanyaan yang secara simantik tidak perlu dijawab) seperti "Bisakah seseorang membantu saya?" atau "Apa ada jawaban?", Pertama: jika anda telah menulis deskripsi permasalahan anda setengah jalan dengan sepenuh perhatian, pertanyaan semacam itu sebagai sesuatu yang berlebih-lebihan, para hacker membacanya sebagai pemborosan dan mengganggu – dan mungkin akan membalas secara logis *impeccable* (**tp:** mengena; kerennya “kena lo!”) namun *dismissive* (**tp:** mematikan; kerennya “mampus lo!”) seperti "Ya, anda bisa dibantu" dan "Tidak, tidak ada bantuan untuk anda."

### ***Kesopanan tidak pernah menyakitkan, dan kadang kala membantu***

Jadilah sopan. Gunakan "Tolong" dan "Terima kasih sebelumnya". Tunjukkan secara gamblang bahwa anda menghargai waktu yang orang-orang habiskan untuk membantu anda secara gratis.

Sejujurnya, ini tidaklah sepenting (dan tidak dapat menggantikan) ketepatan gramatikal, jelas, tepat dan deskriptif, menghindari format *proprietary* dll.; para hacker secara umum lebih memperhatikan laporan-laporan bug yang padat namun secara teknis tajam dari pada ketidakjelasan yang sopan. (Jika ini membingungkan anda, ingatlah bahwa kami menghargai pertanyaan dari bagaimana pertanyaan itu memberi pelajaran kepada kami.)

Bagaimanapun, jika anda telah memaparkan permasalahan teknis anda dengan baik, kesopanan meningkatkan kesempatan anda untuk mendapatkan jawaban berharga.

(Kami harus memberi catatan bahwa satu-satunya penolakan serius yang pernah kami terima untuk panduan ini dari hacker-hacker veteran adalah untuk rekomendasi kami dalam penggunaan kalimat “Terima kasih sebelumnya”. Beberapa hacker merasa ini tidaklah menunjukkan untuk berterima kasih kepada siapapun. Rekomendasi kami adalah penggunaan kedua-duanya.)

### ***Sertakan catatan singkat pada solusi***

Kirim sebuah catatan setelah permasalahan dipecahkan kepada semua orang yang telah membantu anda; beritahu mereka bagaimana itu semua terselesaikan dan berterima kasih sekali lagi atas bantuan mereka. Jika permasalahan tersebut menarik perhatian dalam sebuah mailing list atau newsgroup, adalah sangat tepat untuk mengirimkan catatan ke sana.

Catatan anda tidak harus panjang dan dalam; sesuatu yang sesederhana "Salam – masalahnya ternyata pada kabel jaringan yang rusak! Terima kasih banyak, semuanya. – Bill Gates" akan lebih baik dari pada tidak

sama sekali. Pada kenyataannya, sebuah ringkasan singkat dan apik lebih baik dari pada sebuah disertasi kecuali solusi yang digunakan menyangkut masalah teknis yang sungguh-sungguh mendalam.

Di samping menjadikan ramah dan informatif, catatan singkat ini akan membantu orang lain pada waktu mencari berkas email (atau dengan google groups, dll) untuk mengetahui secara pasti solusi mana yang telah membantu anda dan mungkin kemudian dapat membantu mereka.

Terakhir, namun bukanlah akhir, catatan singkat membantu semua orang yang telah membantu merasa puas atas pendekatan terhadap permasalahan tersebut. Jika anda bukan seorang yang mampu memberi pengetahuan atau bukan hacker, percayalah bahwa perasaan itu sangatlah penting untuk para guru dan ahli yang anda minta pertolongannya. Narasi permasalahan yang menjadi tidak dapat dipecahkan akan membuat frustrasi dalam berbagai hal; para hacker sangat gatal untuk segera melihat permasalahan itu terpecahkan. Merupakan suatu karma yang baik kalau anda menggarukkan gatal itu, anda akan sangat membantu, sangat membantu anda sendiri jika lain waktu anda mengajukan pertanyaan lagi.

## Bagaimana Mengartikan Jawaban

### *RTFM dan STFW: Cara Menunjukkan Bahwa Anda Telah Mengacau*

Ada sebuah legenda dan tradisi: jika anda mendapatkan balasan yang terbaca "RTFM", orang yang mengirimkannya berpikir bahwa anda harus *Read The Fucking Manual*. Dia hampir pasti benar. Silahkan baca.

RTFM punya keluarga muda. Jika anda mendapatkan balasan yang terbaca "STFW", orang yang mengirimkannya berpikir bahwa anda harus *Searched The Fucking Web*. Dia hampir pasti benar. Silahkan cari.

Sering kali, orang yang mengirim salah satu balasan itu punya manual atau halaman web dengan informasi yang anda butuhkan, dan sedang melihatnya pada saat dia membalas pertanyaan anda. Balasan tersebut berarti bahwa dia berpikir (a) informasi yang anda butuhkan mudah didapat, dan (b) anda akan lebih banyak belajar jika anda mencari informasi tersebut dari pada jika anda *disuapi*.

Anda tidak seharusnya merasa diserang dengan pernyataan tersebut; dengan standar hacker, dia menunjukkan penghargaan yang (*walaupun*) kasar dengan tidak mengabaikan anda. Anda tetap harus berterima kasih kepadanya atas kebaikannya walau tidak mengenakkan hati.

### *Jika anda tidak paham...*

Jika anda tidak paham jawaban yang diberikan, jangan tergesa-gesa kembali bertanya untuk meminta penjelasannya. Gunakan perangkat yang sama seperti yang anda gunakan untuk mencoba dan menjawab pertanyaan asli anda (manual, FAQ, Web, teman yang berpengalaman) untuk memahami jawabannya. Jika anda membutuhkan klarifikasi, sertakan apa yang telah anda pelajari.

Sebagai contoh, anggap saya memberi tahu anda: "Sepertinya anda mengalami kemacetan *zentry*; anda harus membersihkannya." Lalu:

Ini pertanyaan lanjutan yang buruk: "Apa itu *zentry*?"

Ini pertanyaan lanjutan yang baik: "OK, Saya baca halaman manual mengenai masukan *z* (*tp: ternyata singkatan dari *z entry loh!**) dan *zentry* hanya dijelaskan dengan switch *-z* dan *-p*. Selain itu tidak ada yang menjelaskan mengenai membersihkan *zentry*. Apakah salah satunya atau apakah saya melewatkan sesuatu di situ?"

### *Berhadapan dengan kekasaran*

Banyak apa yang tampak seperti sebuah kekasaran di lingkungan hacker tidaklah dimaksudkan untuk memberikan kekusaran. Melainkan, itu adalah hasil langsung, gaya komunikasi *cut-through-the-bullshit* (*tp: gak peduli omong kosongmu!*) yang sangatlah alami bagi mereka yang lebih memperhatikan

pemecahan masalah dari pada membuat perasaan orang lain menjadi hangat dan tidak jelas.

Pada saat anda merasakan kekasaran, cobalah bereaksi secara santai. Jika seseorang benar-benar kasar, maka akan sangat mungkin seorang senior dalam daftar atau newsgroup atau forum menegurnya karena itu. Jika itu tidak terjadi sampai-sampai anda kehilangan kesabaran, maka sangat mungkin bahwa orang yang mengasari anda bertindak atas nama norma komunitas hacker dan anda diyakini pasti bersalah. Ini akan *mencabut* kemungkinan anda mendapatkan informasi atau bantuan yang anda inginkan.

Di sisi lain, beberapa kali anda akan mendapatkan kekasaran yang tidak beralasan. Kebalikan dari hal sebelumnya; bahwa adalah bentuk yang dapat diterima jika anda membalasnya dengan keras juga, membeberkan kelakuan tidak sopan mereka dengan kata-kata verbal yang tajam. Berhati-hatilah, bagaimanapun, yakinkan dasar tindakan anda sebelum anda mencobanya. Batas antara membetulkan ketidaktepatan dan memulai 'debat kusir' yang tak berkesudahan sangatlah tipis sampai-sampai para hacker itupun tak jarang terjebak di dalamnya; jika anda pendatang baru atau orang luar, kesempatan anda menghindarinya sangat kecil. Jika anda lebih mencari informasi dari pada hiburan, akan lebih baik untuk menahan jari-jari anda dari menekan keyboard (*tp: gak usah ngebales deh mbah!*) dari pada menanggung resikonya.

(Beberapa orang menyatakan bahwa banyak hacker punya bentuk lunak dari 'autisme' atau 'sindrom Asperger', dan sebenarnya kehilangan beberapa jaringan otak yang merelaksasikan interaksi sosial manusia 'normal'. Ini mungkin saja benar atau mungkin tidak benar. Jika anda bukan hacker, mungkin akan membantu anda menerima kenyataan jika anda pikir kami mengalami kerusakan otak. Silahkan. Kami tidak akan peduli; kami suka menjadi diri kami sendiri, dan umumnya memiliki sikap skeptis yang sehat tentang label klinis.)

Pada bagian berikutnya, kami akan berbicara mengenai isu berbeda; macam kekerasan yang akan anda dapatkan jika anda berkelakuan tidak tepat.

## Jangan Bereaksi Seperti Seorang Pecundang

Adalah pantang, anda akan mengacau beberapa kali dalam forum-forum komunitas hacker — dalam cara-cara yang telah dijelaskan dalam artikel ini, atau yang sejenis. Dan anda akan diberitahukan secara tepat bagaimana anda telah mengacau, kemungkinan besar dengan tulisan berwarna. Di hadapan publik.

Jika ini terjadi, hal yang terburuk yang anda dapat lakukan adalah membeberkan pengalaman, mengakui kepada publik telah secara verbal disakiti, memohon maaf, berteriak, tahan nafas, mengancam akan memperkarakan, mengeluh kepada para pemberi kerja publik, meninggalkan toilet dengan tutup masih terbuka, dll. Selain itu, inilah yang bisa anda lakukan:

Menerimanya secara ikhlas. Sebagai suatu yang normal. Dalam faktanya, itu merupakan hal yang sehat dan cukup tepat.

Standar komunitas tidak memelihara dirinya sendiri: Standar dipelihara oleh orang-orang yang dengan aktif menerapkannya, dengan nyata, secara publik. Jangan *berkoar* bahwa semua kritik seharusnya disampaikan secara pribadi via email pribadi: Tidak demikian cara kerjanya. Atau tidaklah berguna mempertahankan diri dengan berpendapat bahwa anda telah secara pribadi dihinakan ketika seseorang berkomentar bahwa salah satu klaim anda salah, atau bahwa pandangannya berbeda. Itu semua adalah sikap pecundang sejati.

Pernah ada beberapa forum hacker dulunya, yang telah menerapkan secara keliru *sense of hyper-courtesy* (*tp: perasaan terlalu sopan*), peserta *diban/diasingkan* dari posting yang terkesan menelik kekeliruan dengan posting lain, dan dikatakan kepadanya "Jangan pernah mengucapkan apapun jika anda tidak ingin membantu pengguna.". Hasilnya adalah berpindahnya peserta-peserta yang berbobot ke tempat lain hingga mengakibatkan forum tersebut menjadi tidak berarti dan menjadi tidak berguna sebagai forum-forum teknis.

Sikap "persahabatan" yang berlebihan (dengan gaya itu) atau berguna: Pilih salah satu.

Ingatlah: Pada saat hacker mengatakan kepada anda bahwa anda telah mengacau, dan (bagaimanapun

kerasnya) memperingatkan anda untuk tidak melakukannya lagi, dia melakukannya dengan perhatian untuk (1) anda dan (2) komunitasnya. Akan lebih mudah baginya untuk mengabaikan saja anda dan sama sekali tidak memperhatikan anda. Jika tidak bisa berterima kasih, setidaknya punya sedikit harga dirilah, jangan *berkoar*, dan jangan berharap untuk diperlakukan seperti boneka *imut* dari gelas kaca hanya karena anda seorang pendatang baru dengan jiwa teaterikal yang sangat peka dan sangat perasa.

## Bertanya Bukan Meminta

Berikut ini beberapa pertanyaan bodoh klasik, dan apa yang para hacker pikir saat mereka tidak ingin menjawabnya.

Q: Dimana saya bisa memperoleh program X?

Q: {program, konfigurasi, SQL statement} saya tidak berfungsi

Q: Saya mendapat masalah dengan mesin Windows saya. Bisakah anda membantu?

Q: Saya mendapatkan masalah waktu menginstal Linux atau X. Bisakah anda membantu?

Q: Bagaimana saya bisa meng-crack root/mencuri kekuasaan *channel-ops*/membaca email seseorang?

**Q: Dimana saya bisa memperoleh program X?**

A: Di tempat yang sama seperti saya bisa mendapatkannya, bodoh – di ujung lain halaman hasil pencarian search engine. Ghod, apakah tidak ada orang yang tau cara menggunakan [Google](#)?

**Q: {program, konfigurasi, SQL statement} saya tidak berfungsi**

A: Ini bukan sebuah pertanyaan, dan saya tidak tertarik bermain *Twenty Questions* untuk mengetahui pertanyaan sebenarnya darimu – Saya punya hal lain yang lebih baik untuk dilakukan. Pada saat melihat sesuatu seperti ini, reaksi saya biasanya merupakan salah satu dari hal berikut:

- apa kamu punya sesuatu yang lain untuk ditambahkan?
- oh, kasiaaaaaan deh lu! Saya harap kamu bisa membetulkannya.
- dan apa hubungannya denganku?

**Q: Saya mendapat masalah dengan mesin Windows saya. Bisakah anda membantu?**

A: Ya. Buang Microsoft itu ke tempat sampah dan install Linux. Hareee gene masih pakai Windows? (*penerjemah*).

**Q: Saya mendapatkan masalah waktu menginstal Linux atau X. Bisakah anda membantu?**

A: Tidak. Saya harus menyentuh/berhadapan langsung dengan mesin anda untuk menanganinya. Datangilah kelompok pengguna linux setempat untuk mendapatkan bantuan langsung. (anda dapat menemukan daftar kelompok pengguna linux [di sini](#).)

**Q: Bagaimana saya bisa meng-crack root/mencuri kekuasaan channel-ops/membaca email seseorang?**

A: Hidup anda sungguh mengenaskan dengan berkeinginan untuk melakukan hal-hal itu dan anda pasti seorang yang super *bego* sampai-sampai meminta seorang hacker membantu anda.

## Pertanyaan Yang Baik Dan Yang Buruk

Akhirnya, saya akan memberikan ilustrasi bagaimana cara bertanya secara cerdas dengan contoh; sepasang pertanyaan tentang masalah yang sama, satu ditanyakan dengan cara bodoh dan satu ditanyakan dengan cara cerdas.

*Bodoh:* Dimana saya dapat memperoleh info tentang *Foonly Flurbamatic*?

Pertanyaan ini akan hanya mendapatkan "STFW" sebagai balasannya.

*Cerdas:* Saya telah menggunakan Google untuk mencari "Foonly Flurbamatic 2600" di Web, tapi saya tidak mendapatkan link yang berguna. Apakah ada orang yang tahu dimana saya bisa memperoleh informasi programming pada device ini?

Yang satu ini telah STFW, dan tampaknya dia punya masalah yang nyata.

*Bodoh:* Aku gak dapet *source codes* dari proyek foo untuk dikompilasi. Kenapa proyek ini gak beres sih?

Dia berasumsi bahwa orang lain sudah *ngaco*. Arogan kepadanya.

*Cerdas:* *Source codes* dari proyek foo tidak bisa dikompilasi di bawah Nulix versi 6.2. Saya sudah baca FAQ, tapi tidak ada satupun penjelasan mengenai permasalahan yang berhubungan dengan Nulix. Berikut salinan log percobaan kompilasi saya; adakah sesuatu yang salah dengan apa yang telah saya perbuat?

Dia menjelaskan lingkungan kerja permasalahannya, dia sudah baca FAQ, dia menunjukkan pesan kesalahan yang terjadi, dan dia tidak berasumsi bahwa masalah yang timbul akibat kesalahan orang lain. Orang ini mungkin berharga untuk diperhatikan.

*Bodoh:* Saya punya masalah dengan motherboard saya. Bisakah seseorang membantu?

Balasan *J. Random Hacker* untuk ini mungkin akan seperti ini, "Baiklah. Apakah kamu butuh *empeng/botol susu dan popok juga?*" diikuti kekesalan dengan segera menghapus pesan anda.

*Cerdas:* Saya sudah mencoba X, Y, dan Z pada motherboard S2464. Saat itu semua tidak berhasil, saya mencoba A, B, dan C. Catatan proses menunjukkan gejala saat saya mencoba C. Yang terjadi *florbish* mengalami *grommicking*, namun hasilnya tidak seperti yang diharapkan. Apa yang biasanya menyebabkan *grommicking* pada motherboard MP? Adakah diantara anda yang punya ide untuk tes selanjutnya yang dapat saya lakukan untuk menangani masalah ini?

Orang ini, di satu sisi, pantas mendapatkan jawaban. Dia telah menunjukkan usahanya dalam memecahkan masalahnya secara cerdas daripada hanya menunggu jawaban turun dari langit. (*tp: emangnya dukun cari wangsit mbah?*).

Dalam pertanyaan terakhir, menunjukkan ketergesaan namun perbedaan mendasarnya terletak pada antara menuntun "Beri saya sebuah jawaban" dan "Tolong bantu saya mencari cara diagnosa tambahan yang dapat saya lakukan untuk mencapai pencerahan".

Pada kenyataannya, bentuk pertanyaan terakhir adalah kejadian nyata yang pernah terjadi pada bulan Agustus 2001 di mailing list linux-kernel. Saya (Eric) adalah orang yang bertanya waktu itu. Saya telah mendapati *lockups* misterius pada motherboard Tyan S2464. Para anggota memberikan informasi kritis yang saya butuhkan untuk menyelesaikannya.

Dengan menanyakan pertanyaan dengan cara yang telah saya lakukan, saya telah memberikan sesuatu untuk ditelaah kepada orang-orang di milis; saya membuatnya tampak mudah dan menarik bagi mereka untuk ikut serta menyelesaikannya. Saya menunjukkan rasa hormat kepada kemampuan rekan-rekan saya dan mengundang mereka untuk berdiskusi dengan saya sebagaimana layaknya rekanan. Saya juga menunjukkan penghormatan atas nilai waktu yang mereka habiskan dengan menginformasikan *bagian yang tak tersentuh* yang telah saya temukan sebelumnya.

Setelah itu, saat saya berterima kasih kepada setiap orang dan menunjukkan secara jelas bagaimana lancarnya proses diskusi telah berjalan, seorang anggota lkml (*tp: linux-kernel mailing list*) yang telah ikut mengamati mengatakan bahwa diskusi berjalan lancar bukan karena saya terkenal di mailing list itu, tapi karena saya telah bertanya dalam bentuk yang sangat pas.

Para hacker dalam beberapa hal adalah orang-orang *meritokrasi* yang galak; saya yakin dia benar, dan itu terjadi jika saya berkelakuan seperti spon maka saya akan dibakar/terbakar atau diabaikan; tidak peduli siapa saya dulunya. Sarannya untuk saya agar menuliskan seluruh kejadian sebagai sebuah instruksi secara langsung menjadikan komposisi panduan ini.

## **Jika Anda Tidak Mendapatkan Jawaban**

Jika anda tidak mendapatkan sebuah jawaban, tolong jangan diambil hati bahwa kami rasa kami tidak bisa membantu anda. Kadang kala para konsultan memang benar-benar tidak tahu jawabannya. Tidak ada

respon secara langsung tidak sama dengan telah diabaikan, meskipun kenyataannya tidaklah mudah membedakannya dari luar.

Umumnya, melakukan posting ulang adalah ide yang buruk. Ini akan kelihatan seperti gangguan tidak berguna.

Ada banyak tempat/orang yang bisa dimintai bantuan, seringkali memang lebih tepat untuk kebutuhan para pemula.

Ada banyak kelompok pengguna yang secara online atau lokal sangat antusias kepada perangkat lunak tertentu, meskipun mereka sendiri tidak pernah membuat perangkat lunak. Kelompok-kelompok ini dibentuk sedemikian rupa sehingga orang-orang di dalamnya dapat saling membantu dan membantu pengguna baru.

Ada banyak juga perusahaan komersial yang dapat anda kontrak untuk pertolongannya, baik besar dan kecil (Red Hat dan LinuxCare adalah dua diantara yang terbaik; ada banyak yang lainnya). Jangan dibayangkan dalam pikiran anda bahwa anda harus membayar untuk sekedar sedikit bantuan! Betapapun juga, jika mesin mobil anda berasap *bledug* karena kepanasan, maka kesempatan yang anda ambil adalah membawanya ke bengkel dan membayar untuk diperbaiki. Demikian juga jika perangkat lunak yang anda dapatkan gratis, anda tidak bisa selalu berharap dukungan *purna kompilasi* (*tp: istilah penerjemah saja sebagai penekanan!*) yang akan selalu gratis.

Untuk perangkat lunak populer seperti Linux, ada setidaknya 10,000 pengguna per *developer*. Suatu hal yang tidak mungkin agar seorang developer menangani permintaan dukungan dari hampir lebih dari 10.000 pengguna. Ingatlah bahwa meskipun jika anda harus membayar untuk dukungan bantuan, anda masih membayar jauh lebih murah dari pada jika anda harus membeli perangkat lunak misalnya (dan dukungan bantuan untuk perangkat lunak *closed-source* biasanya lebih mahal dan lebih kurang kompeten daripada dukungan bantuan dari perangkat lunak *open-source* yang jelas-jelas dikerjakan banyak/beberapa hacker di dunia).

## BIOGRAFI PENERJEMAH



**Syariful Anwar** a.k.a. **Gerald Arif Budiman**. Menulis puisi, prosa, atau sekedar curahan hati di waktu senggangnya. Mendistribusikan kemampuannya untuk beberapa pengembangan dan perbaikan moral pelajar. Ketertarikan terbesarnya bukan pada teknologi; namun lebih kepada manusia yang menggunakan, membangun, dan memperbaiki teknologi. Ungkapan yang pernah dipopulerkannya adalah: ***hacking adalah sikap mental!***

Ikut mendirikan, mengembangkan, dan memelihara beberapa komunitas internet pada masa awal-awalnya di Indonesia sebelum akhirnya betah sementara menetap di salah satu pulau terpencil di Indonesia bersama keempat saudara kandungnya dan ikut serta menjadi pengurus di [IlmuKomputer.Com](http://IlmuKomputer.Com) yang walaupun disebabkan keterbatasan *resource* seringkali tidak dapat dihubungi secara *real-time*.

Tidak pernah mengenyam pendidikan secara khusus dalam bidang teknologi komputer dan informasi. Sehingga selalu keras mencari dan belajar mengenai komputer dan seluk beluk teknologi informasi dan komunikasi terkini. Sebagian besar tulisannya adalah terjemahan dari dokumen-dokumen yang dia terima dari kiriman pamannya atau hasil petualangannya di dunia *cyber underground*; sebagian lagi adalah hasil riset pribadi dan kelompoknya atas beberapa permasalahan mendetil yang diterbitkan secara umum dan/atau di lingkungan terbatas dengan alasan kuat. Sebagian mottonya:

- ***Ketidaktahuan seharusnya menjadi alasan kuat untuk anda belajar. Jangan memanfaatkannya untuk mendapatkan belas kasihan!***  
(*belajar tidak sama dengan minta diajari!*).
- ***Keutuhan manusia terletak pada kemampuannya melakukan kebenaran dan kesalahan; dan kesempurnanya saat ia memilih.***
- ***Digitigit nyamuk sih gak masalah, tapi digitigit teman-temannya itu yang jadi masalah!***  
(*hampir sama dengan istilah "orang bego satu sih gak masalah, baru masalah kalo banyak! Atau sebaliknya dalam perspektif positif. Hehe..."*).

Dapat dikontak dengan email :

1. [logC@kecoak.or.id](mailto:logC@kecoak.or.id); atau
2. [arif@IlmuKomputer.Com](mailto:arif@IlmuKomputer.Com); atau
3. [ceo@indehost.com](mailto:ceo@indehost.com); atau

Yahoo Messenger dengan ID:

labelleanjuna (*jika sedang online*)