

Memenangkan Pertempuran untuk Desktop

By [Dennis Field](#)

Bulan lalu ([Pertempuran untuk Desktop: Mengapa Linux Tidak Bisa Menang](#), edisi 72), saya menceritakan ketidakberhasilan saya menginstal Linux ke dalam sebuah IBM ThinkPad, dan menyarankan beberapa vendor tak bernama untuk mengatasi ketidakmampuan mereka dalam menyediakan dokumentasi yang cukup dan/atau dukungan terhadap pelanggan. Atau melakukan pengetesan pada perangkat lunak mereka sebelum merilisnya, namun itu adalah cerita yang berbeda.

Sebenarnya saya sudah menjual laptop tersebut ke seorang penulis (yang begitu gembira menggunakannya untuk menjalankan WordPerfect dengan W*ndows 98 Second Edition). Sekarang saya sedang mencari ThinkPad keluaran yang lebih baru yang mendukung boot secara langsung dari CD. Saya belum menemukannya, karena sekarang keuangan saya sedang menipis, dan berdasarkan pengalaman saya sebelumnya, saya ingin memiliki sesuatu yang setidaknya bisa digunakan untuk menjalankan Windows XP. Ya, saya tahu saya baru saja menggunakan huruf "W" lagi (bagi mereka yang ingin melempari saya dengan batu, ada setumpuk batu di sebelah kiri anda. Namun, bagi yang ingin menghukum pancung, harus menyediakan tali mereka sendiri).

Saya menunggu versi terakhir Libranet Linux (seharusnya sudah ada pada akhir bulan ini, walaupun mereka telah satu kali menunda rilisnya - rupanya mereka ingin meyakinkan bahwa perangkat lunak mereka bekerja dengan baik sebelum mereka menjualnya. Itu ide yang sangat baru!). Mereka adalah vendor yang saya sebutkan pada artikel bulan kemarin yang telah bersusah payah menjawab email saya, serta mempublikasikan kebutuhan perangkat keras mereka. Sementara itu, saya mendownload versi lama mereka sehingga saya bisa mencobanya pada desktop saya sebelum membeli rilis yang terbaru. Libranet menggunakan basis Debian, dan saya mendengar bahwa Debian sebenarnya menyediakan beberapa dokumen yang saya cari. Jika ada vendor lain yang telah menyediakan dokumentasi dan dukungan yang saya maksud, mohon dimengerti bahwa artikel ini menunjuk pada vendor yang tidak menyediakannya - berdasarkan pengalaman saya, itu adalah sebagian besar vendor.

Sekarang sudah ada Windows XP, dan saya kembali terheran-heran akan kesempatan yang telah disia-siakan oleh para vendor Linux. Setelah saya tidak dapat menemukan versi Linux yang fungsional (ingat, di sebelah kiri anda ada setumpukan batu), saya terpaksa harus mengupgrade PC saya ke XP. XP tidak benar-benar bisa melakukan apa yang Windows 98 tidak bisa lakukan, walaupun saya telah menjalankannya sekitar tiga minggu dan hanya mengalami dua kali crash (sebuah rekor bagi produk Microsoft!). Ia mereboot sendiri tanpa mengunci. Namun Aktivasi Produk yang jelek milik Microsoft dan juga usaha yang menjijikkan untuk membajak segalanya di dunia, bahkan yang hanya sedikit berhubungan dengan komputer, terus berlanjut sehingga membuat jera orang-orang yang ingin sekedar mencoba XP. Jika ada vendor Linux yang memiliki sistem operasi yang fungsional, yang dipaketkan dengan aplikasi-aplikasi bisnis yang bagus, mereka bisa saja memakan jatah makan siang Microsoft sekarang ini.

Langkah pertama dan yang utama untuk memenangkan pertempuran melawan Microsoft adalah dengan memperkenalkan konsep yang sama sekali tidak dikenal di komunitas Linux. Strategi baru yang revolusioner ini disebut sebagai Customer Service (pelayanan pelanggan). Tidak, saya tidak memaksudkan bahwa pelanggan selalu benar (ingat, saya bekerja pada sebuah toko). Saya juga tidak memaksudkan bahwa Linux harus dibuat menjadi sebuah idiot-tulen, klon Windows yang satu-ukuran-muat-semua yang mengerjakan semua yang anda pikirkan - entah apakah anda menginginkannya ataupun tidak. Apa yang saya maksud adalah bahwa sasaran, tujuan dan keseluruhan sikap bagi mereka yang ingin memajukan Linux adalah harus *mengetahui apa yang dibutuhkan pelanggan*. Dengarkan baik-baik, karena ada sesuatu yang tidak dimengerti oleh banyak orang-orang Linux: Tujuannya **bukanlah** untuk mendapatkan perangkat lunak pada CD. Tujuannya adalah bagi para pelanggan, yaitu para pengguna biasa, untuk bisa menggunakan perangkat lunak tersebut untuk keperluan bisnis, kehidupan, menguasai galaksi... Apapun.

Pada karangan fiksi ilmiah terakhir karya Douglas Adam, *Life, the Universe and Everything*, ia memperkenalkan sebuah penemuan yang aneh yang dinamakan sebagai "SEP Field" (bab 3). Ia memulainya dengan menjelaskan bahwa untuk membuat sesuatu (katakanlah, sebuah pegunungan) menjadi benar-benar tidak terlihat adalah sangat kompleks dan membutuhkan banyak sekali energi. Tetapi jika anda mendirikan sebuah SEP Field yang murah dan sederhana di sekitar pegunungan, "maka orang-orang akan berjalan-jalan melewati pegunungan itu, mengelilinginya, bahkan melaluinya dan tidak akan merasa bahwa pegunungan itu ada di sana. SEP adalah sesuatu yang tidak bisa kita lihat, atau tidak kita lihat, atau otak kita tidak akan mengijinkan kita untuk melihatnya, karena kita berpikir bahwa itu adalah permasalahan orang lain. Itulah apa yang dimaksud dengan SEP. *Somebody Else's Problem* (permasalahan orang lain). Otak kita hanya akan mengeditnya; itu seperti sebuah titik kabur. Jika anda menatapnya secara langsung anda tidak akan dapat melihatnya kecuali anda benar-benar tahu apa itu."

Rupanya ada banyak penggemar Douglas Adam di dunia Linux. Karena kebanyakan reaksi yang biasa saya dapatkan dari mereka yang merasa keberatan terhadap artikel bulan lalu adalah bahwa saya menyalahkan vendor akan sesuatu di luar kemampuan mereka. Ini adalah sebuah pendapat yang tentunya disebarkan oleh para vendor itu sendiri: Perangkat lunak anda tidak bisa diinstal? Itu bukan permasalahan kami! Tidak ada instruksi yang memberitahu anda bagaimana mengkonfigurasi firewall? *Too bad!* Perangkat lunak anda bisa bekerja, tetapi tidak bisa mengerjakan apa yang anda inginkan? Pecahkan sendiri masalah tersebut! Apa? Anda ingin kami mengatakan kepada anda bahwa Linux akan bisa bekerja dengan perangkat keras anda sebelum anda membelinya? Tidak ada alasan bagi anda untuk mengharapakan pelayanan setingkat itu!

Sekarang, sebagai catatan, saya akan mengungkapkan bahwa jika ada sebuah printer yang tidak dikenal yang hanya digunakan oleh tiga orang di dunia, maka printer tersebut kemungkinan tidak akan pernah mendapatkan dukungan. Dalam kasus seperti ini, anda harus bisa untuk setidaknya mengatakan kepada pelanggan bahwa itu memang tidak didukung, sehingga mereka tidak akan membuang-buang waktu mereka untuk berusaha agar printer mereka bisa bekerja. Namun garis bawah yang sesungguhnya adalah bahwa ini tidak akan dapat memecahkan permasalahan pengguna. Dan jika anda jujur maka anda harus mengakui bahwa perlakuan menganggap permasalahan pengguna yang

sesungguhnya sebagai permasalahan orang lain itu mencakup lebih banyak lagi daripada sekedar driver printer di dunia Linux.

Apakah saya menjadi tidak beralasan untuk mengharapkan vendor agar benar-benar memecahkan permasalahan pelanggan mereka? Banyak dari anda yang telah mengatakan bahwa vendor-vendor Linux tidak bertanggung jawab akan permasalahan third-party. Baiklah, ijinlah saya sedikit bercerita: Tahun lalu, semua orang di kantor kami mengumpulkan iuran untuk membeli sebuah Handspring Visor sebagai hadiah Natal bagi Bos kami. Minggu pertama ia memilikinya, ia menginstal beberapa perangkat lunak third-party yang menyebabkan ia kehilangan koneksi USB pada kotak Windows miliknya. Kami memanggil vendor third party tersebut sampai akhirnya mereka menyerah dan tidak dapat memperbaiki permasalahan tersebut. Kami kemudian memanggil Handspring dan menerangkan bahwa Visor bisa terkoneksi dengan baik sampai kemudian kami menginstal perangkat lunak buatan Orang Lain, dan sekarang Visor tidak dapat terkoneksi sedikitpun. Kami telah mencoba meng-uninstal perangkat lunak third-party tersebut, kami telah mencoba menginstal ulang driver USB Windows, kami bahkan telah menghapus keseluruhan referensi perangkat lunak yang jelek tersebut di registry Windows. Masih tidak ada koneksi USB. Apakah Handspring bisa mengatasinya? Respon mereka adalah: "Tidak masalah, kami telah melakukan ini sebelumnya." Dukungan teknik lewat telepon mereka kemudian memandu bos kami langkah demi langkah, mulai dari membuka registry Windows, menemukan entri yang tidak dikenal dan kemudian mengeditnya. Mereka pun dengan senang hati menunggu komputer melakukan reboot untuk meyakinkan bahwa permasalahan telah diperbaiki. Sekarang kita tahu, Handspring memang *tidak* bertanggung jawab terhadap Windows, dan mereka juga tidak bertanggung jawab terhadap perangkat lunak third party yang menyebabkan permasalahan. *Namun Handspring tahu bahwa nilai jual produk mereka bergantung dari lancarnya koneksi produk mereka ke PC.* Sehingga mereka sangat peduli untuk mengetahui bagaimana memperbaiki masalah koneksi, bukannya menyalahkan orang lain. Yang terakhir saya dengar, Handspring menjual Visor secepat mereka bisa membangunnya, kebanyakan untuk orang-orang bisnis. Orang-orang bisnis tersebut tidak akan mengambil salinan Linux secara gratis. Sehingga pendekatan mana yang anda pikir lebih efektif? Saya beri anda sebuah petunjuk: Kami sekarang memiliki enam Visor di kantor, dan tidak ada satupun Linux.

Tunggu! Hentikan. Saya dapat mendengar teriakan protes anda. Setiap vendor Linux di planet ini sekarang sudah siap mengirimkan email kepada saya untuk menjelaskan bahwa mereka tidak memiliki kemampuan untuk melakukannya! Mungkin IBM mampu menyediakan pelayanan pelanggan kelas dunia, namun vendor kecil Linux yang malang dan perusahaan-perusahaan perangkat lunak sekarang bahkan tidak mampu membayar seseorang untuk menjawab telepon. Bagaimana mereka bisa menyediakan dukungan bagi pelanggan mereka? Baiklah, saya mempunyai solusi bagi mereka. Anda lihat, ada penemuan baru yang dinamakan "Internet". Orang-orang dapat membangun apa yang dinamakan "website" dan menampilkan informasi di situ. Apa? Anda telah memiliki sebuah website? Baiklah, marilah kita berikan sedikit tes: Pergilah ke ibm.com, carilah sebuah model komputer dan lihatlah seberapa banyak informasi yang disediakan IBM untuk membantu pelanggan mereka menggunakannya. Sekarang pergilah ke beberapa situs Linux dan lihatlah seberapa banyak informasi yang mereka sediakan. Ups, saya mendengar lebih banyak teriakan protes. Anda sekarang berteriak "Apakah saya tahu

berapa banyak biaya yang harus dikeluarkan untuk membangun dan merawat sebuah website berkualitas profesional seperti IBM?" Mungkin tidak (walaupun jika IBM memang memiliki lebih banyak uang daripada anda untuk pengembangan website, maka mereka telah melakukan *sesuatu* yang benar <g>). Tetapi saya tahu bagaimana cara vendor Linux terkecil bisa berkompetisi dengan IBM dalam hal penyediaan informasi, jika bukan kata-kata yang halus dan grafik web.

Lagi-lagi, kunci menuju ke website IBM bukanlah bahwa mereka memproduksi server mereka sendiri. Kuncinya adalah bahwa IBM merasa peduli dengan meyakinkan bahwa pelanggan mereka memiliki *segala sesuatu yang dibutuhkan untuk bisa menggunakan produk mereka*. IBM tidak sekedar mengatakan "Kami membangun sebuah laptop yang benar-benar sempurna, bukan masalah kami jika anda tidak bisa menjalankannya". IBM meyakinkan bahwa anda *bisa* menjalankannya. Oleh karena itu, saya mengusulkan kepada vendor-vendor Linux untuk membangun website pendukung dengan dua fitur kunci:

1) Vendor haruslah menyediakan informasi terkini mengenai struktur file pada distribusi mereka, pilihan-pilihan boot, penempatan port, perintah-perintah umum, dan sebagainya. Juga harus tersedia HOWTO yang profesional mengenai cara instalasi X server yang baru, kompilasi ulang kernel, troubleshooting permasalahan-permasalahan jaringan dan kesulitan-kesulitan umum lainnya. Bukankah ini semua telah tersedia di Internet? Ya, dan setiap HOWTO di Internet memberikan peringatan "Ini bekerja dengan SuSE, tetapi saya tidak tahu mengenai RedHat" atau "Saya mencoba ini dengan versi 5.1, tetapi 5.2 melakukannya dengan cara yang berbeda". Vendor adalah salah satu yang mengetahui baik struktur file maupun prosedur yang benar untuk versi yang *spesifik* tersebut. Dan itulah informasi yang *dibutuhkan* oleh orang-orang. Salah satu kekuatan terbesar Linux adalah bahwa anda sendiri dapat melakukan apa yang anda inginkan padanya. Tetapi jika anda mencoba untuk memperbaiki mesin Mercedes model tahun '96, bagaimana perasaan anda jika pabrik Mercedes mengirimkan kepada anda sebuah manual perbaikan untuk Ford model tahun '84 bersama sebuah catatan yang mengatakan bahwa "Keduanya sangat mirip, mungkin anda bisa mencari sendiri perbedaannya"?

2) Namun para vendor tidak mungkin melakukan pengetesan pada setiap perangkat keras yang berbeda, atau mengetahui semua konfigurasi jaringan yang berbeda-beda! Sehingga mereka tidak seharusnya mencoba menawarkan dukungan terhadap pengguna, bukan? SALAH! Fitur yang kedua yang harus ada pada website vendor adalah sebuah area dimana pengguna dapat mengirimkan HOWTO mereka sendiri. Lagi-lagi, informasi ini harus spesifik terhadap versi. Tidak hanya bagaimana cara menginstal *beberapa* printer di bawah *beberapa* versi Linux, tetapi instruksi langkah per langkah yang mendalam mengenai bagaimana cara menginstal Canon BJC250 dengan distribusi 6.5. Dengan demikian orang pertama yang berhasil menginstal BJC250 bisa memberitahukan setting yang benar kepada orang yang lain (jika tidak demikian maka setiap orang diharuskan untuk menemukannya sendiri). Tetapi Internet telah banyak dijejali HOWTO-HOWTO Linux. Mengapa harus ditambah lagi? Ada beberapa alasan. Disamping untuk menyediakan informasi yang spesifik terhadap versi distro, dengan adanya HOWTO yang dikirimkan ke vendor berarti vendor bisa, jika tidak melakukan pengetesan satu per satu, setidaknya bisa memeriksa semua HOWTO sebelum mempublikasikannya. Hal itu setidaknya untuk mencegah orang-orang iseng yang mengatakan kepada newbie bahwa

langkah pertama dalam menginstal sebuah printer adalah dengan memformat harddisk <g>. Hal ini juga bisa menjadi sebuah alat penelitian yang sangat hebat bagi para vendor. Dengan menambah beberapa tombol radio button sebagai feedback dari user, setiap HOWTO dapat diranking (dengan skala 1 sampai 5) sehingga kita tahu apakah HOWTO tersebut dapat memecahkan permasalahan pengguna dan juga seberapa bagus ia memecahkan permasalahan. Sehingga jika sebuah vendor mendapatkan 5 hit sebulan mengenai bagaimana cara memainkan file MP3, dan 200 hit mengenai bagaimana cara membakar CD, maka vendor tersebut dapat mengatakan apa yang harus ditingkatkan atau ditambahkan pada versi berikutnya. Dan jika hanya sebagian orang yang berhasil setelah mencoba membakar CD, maka mungkin permasalahan tersebut harus diperbaiki. Feedback seperti ini juga akan mengoreksi HOWTO-HOWTO yang ada. HOWTO yang secara konsisten memecahkan permasalahan bisa dimasukkan sebagai bagian dari dokumentasi vendor, bahkan kemungkinan bisa juga diletakkan di halaman manual. Setiap HOWTO yang dilaporkan tidak bisa membantu memecahkan permasalahan atau tidak produktif bisa dihapus.

Jika saya seorang vendor, saya akan membawa ide ini satu langkah lebih jauh. Jika ada seseorang yang mengirimkan sebuah HOWTO yang mendapatkan feedback yang positif dari user, maka saya akan mengirimkan tanda terimakasih kepadanya (mainan penguin, atau sebuah pena dengan logo perusahaan, atau topi baseball dengan bordir "Linux Software Team"). Apakah ada yang meragukan bahwa dalam waktu kurang dari satu bulan akan ada kontes di antara para pelanggan yang lebih cenderung ke teknik (saya tidak mengatakan Computer Geeks) untuk mengumpulkan pena, topi, apapun yang anda berikan? Sebagai seorang vendor, saya akan memberikan dorongan dengan menyediakan sebuah hadiah khusus (T-shirt, jaket, Handspring Visor) kepada orang yang mengirim HOWTO yang penulisannya paling baik dan paling berguna setiap bulannya. Akankah ini menghabiskan banyak uang? Baiklah, mari kita hitung. Jika seseorang menghabiskan 10 jam untuk mencari dan memecahkan sebuah permasalahan bagi pelanggan anda, dan anda memberikannya topi baseball seharga 5 dolar, maka anda telah mendapatkan dukungan teknis yang ahli seharga 50 sen per jam.

Banyak dari anda yang mengatakan bahwa saya sekarang sedang melucu. Ada banyak kelompok pengguna Linux, mailing list dan klub. Mengapa sebuah vendor harus menghabiskan waktunya untuk mengelola satu lagi? Jawabannya adalah: Karena pelanggan anda, itulah sebabnya. Bayangkan jika anda menjadi seorang CEO di amazon.com dan anda baru saja mengetahui bahwa server anda mengalami crash. Anda memanggil kepala Departemen IT dan bertanya "Apa yang terjadi? Kapan kita bisa kembali lagi?" Kepala Departemen IT anda mengatakan "Hukum saja saya. Saya tidak tahu apa yang terjadi. Tetapi saya akan mencari tahu kepada teman-teman saya, dan mungkin seorang dari mereka bisa memberikan pemecahan dalam beberapa hari?" Kira-kira berapa lama kepala Departemen IT tersebut akan mendapatkan pekerjaan? Saya beritahu sebuah rahasia kepada anda: Jika ada beberapa orang dengan sebuah printer yang menggunakan perangkat lunak anda untuk mencari nafkah, maka menjaga printer tersebut bisa bekerja adalah sama pentingnya dengan web server amazon.com. Kelompok pengguna adalah tempat yang mengagumkan untuk belajar, berbagi pemecahan terhadap berbagai permasalahan, dan sebagainya. Tetapi intinya adalah bahwa vendorlah yang bertanggung jawab menjaga produk mereka agar tetap bekerja. Dan jika pelanggan tidak

dapat mempercayai vendor untuk mengambil tanggung jawab tersebut secara serius, maka mereka tidak akan membeli perangkat lunak tersebut.

Dan kalau saya tidak salah, orang-orang yang sekarang berteriak bahwa mereka tidak punya waktu untuk membangun sebuah website yang berguna adalah orang-orang yang sama yang beberapa menit yang lalu berteriak bahwa mereka tidak dapat memenuhi tuntutan akan Pelayanan Pelanggan yang tadi mereka dapatkan. Baiklah, setiap orang yang bisa menemukan informasi yang mereka butuhkan di website anda sama dengan berkurangnya satu orang yang menelepon Departemen Pelayanan Pelanggan milik anda yang tidak memiliki staff. Dan jika para pelanggan tetap saja menelepon, maka mana yang membutuhkan lebih sedikit waktu: Menerangkan sesuatu kepada mereka melalui telepon (dan berharap ia benar-benar melakukannya), atau mencarikannya di website anda sendiri dan mengirimkan email langkah-langkah untuk menyelesaikan permasalahan tersebut kepadanya? Bagaimana dengan ketidakmampuan untuk menyediakan Pelayanan Pelanggan? Beberapa vendor komersial yang lebih besar sekarang sedang mempersiapkan adanya Pelayanan Pelanggan. Sayangnya, yang belum terpikirkan oleh satupun dari mereka adalah bahwa anda harus benar-benar *menyediakan* dukungan agar para pelanggan mau membayar untuk mendapatkannya!

Sebagai penutup saya akan mengatakan, sebagai catatan, bahwa saya TIDAK sedang menyerang Linux. Saya menyukai Linux (dan kemungkinan akan lebih menyukainya jika saya telah menemukan sebuah distribusi yang benar-benar bekerja <g>). Dan saya pikir setiap orang akan lebih baik pergi jika Microsoft melakukan kompetisi secara serius. Namun sejauh ini, penjelasan terbaik yang bisa saya temukan mengenai kebiasaan yang dimiliki kebanyakan vendor Linux adalah bahwa mereka ternyata secara diam-diam dimiliki oleh Bill Gates. Karena Microsoft tidak bisa menemukan strategi yang lebih baik untuk melindungi pasar yang ia miliki daripada apa yang telah dilakukan oleh vendor-vendor Linux!

Dennis Field

Pertemuan pertama saya dengan komputer adalah ketika sekolah saya mendapatkan sebuah IBM 1130 tua (yang memiliki memori utama 8k!), dan sejak saat itu saya mulai bermain dengan komputer. Komputer pertama saya adalah Amstrad, yang menjalankan C/PM dan telah dilengkapi dengan floppy drive 3" yang revolusioner (ya, anda membacanya dengan benar<g>). Walaupun saya telah mengambil satu kursus mengenai C dan Linux, saya masih merasa sebagai seorang Linux newbie.

Penulis sekarang sedang bersembunyi di sebuah lokasi rahasia, setelah berhasil melarikan diri dari segerombolan penguin yang marah.

Copyright © 2001, Dennis Field.

Copying license <http://www.linuxgazette.com/copying.html>

Published in Issue 73 of Linux Gazette, December 2001

Diterjemahkan oleh [Triyan W. Nugroho](#)