MANUAL APLIKASI · ANDROID · WINDOWS · WEB

Panduan operasional lengkap Sutan POS

Untuk kasir, supervisor, admin toko, pemilik usaha, dan pelatih staf. Berisi langkah kerja harian, pengelolaan Back-office, pemecahan masalah, dan SOP pelatihan.

1. Mulai cepat

Urutan persiapan pertama kali, dari Back-office sampai transaksi pertama.

1 · Siapkan toko

Masuk Back-office, buat cabang, register, kategori, produk, harga jual, pajak, dan stok awal.

2 · Siapkan petugas

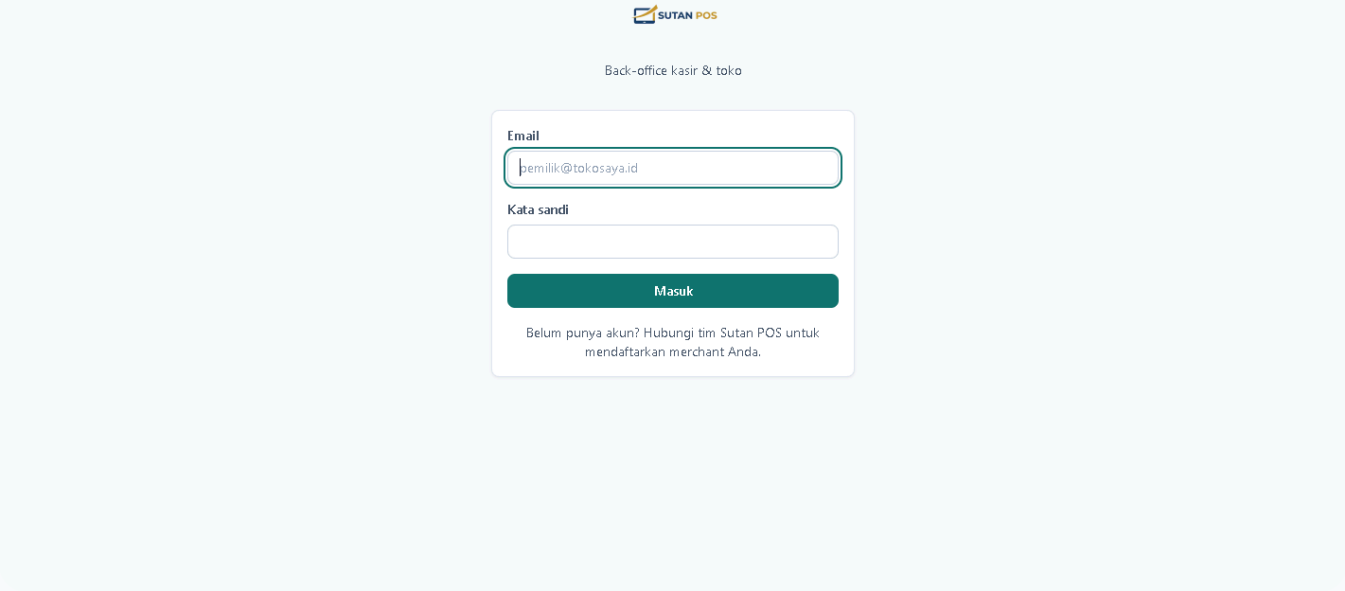
Buat pengguna, pilih peran, tetapkan cabang, lalu buat PIN kasir yang tidak dibagikan.

3 · Pasangkan perangkat

Buat kode pemasangan dari menu Perangkat, masukkan di aplikasi Android atau Windows, lalu pilih register.

Checklist sebelum go-live

- □ Nama toko, alamat, cabang, zona waktu, pajak, dan logo sudah benar.
- □ Produk memiliki nama, SKU/barcode, kategori, harga, satuan, serta stok awal.
- □ Metode pembayaran dan printer struk sudah diuji.
- □ Kasir dapat masuk dengan PIN dan hanya melihat akses sesuai perannya.
- □ Satu transaksi uji telah dibayar, dicetak, muncul di riwayat, dan tercatat di laporan.



Masuk dengan akun toko. Jangan berbagi kata sandi atau PIN melalui grup umum.

2. Peran dan tanggung jawab

Peran	Tugas utama	Akses yang disarankan
Kasir	Transaksi, pembayaran, cetak struk, buka/tutup shift.	Kasir dan riwayat milik sendiri; tanpa ubah harga/master.

Peran	Tugas utama	Akses yang disarankan
Supervisor	Persetujuan diskon, void, retur, selisih kas, penanganan insiden.	Operasional cabang dan laporan shift.
Admin toko	Produk, harga, stok, pembelian, pengguna, perangkat.	Back-office toko sesuai cabang.
Pemilik	Kinerja, laporan, audit, kebijakan.	Seluruh cabang dan laporan.
Admin platform	Tenant, paket, keamanan, dukungan teknis.	Portal admin khusus; dibatasi personel berwenang.

> Menu dapat berbeda menurut izin, paket berlangganan, serta mode usaha retail atau F&B.

3. Kasir Android & Windows

Alur kerja sama pada kedua platform; Windows memberi ruang lebih luas, Android mengutamakan sentuhan dan tampilan ringkas.

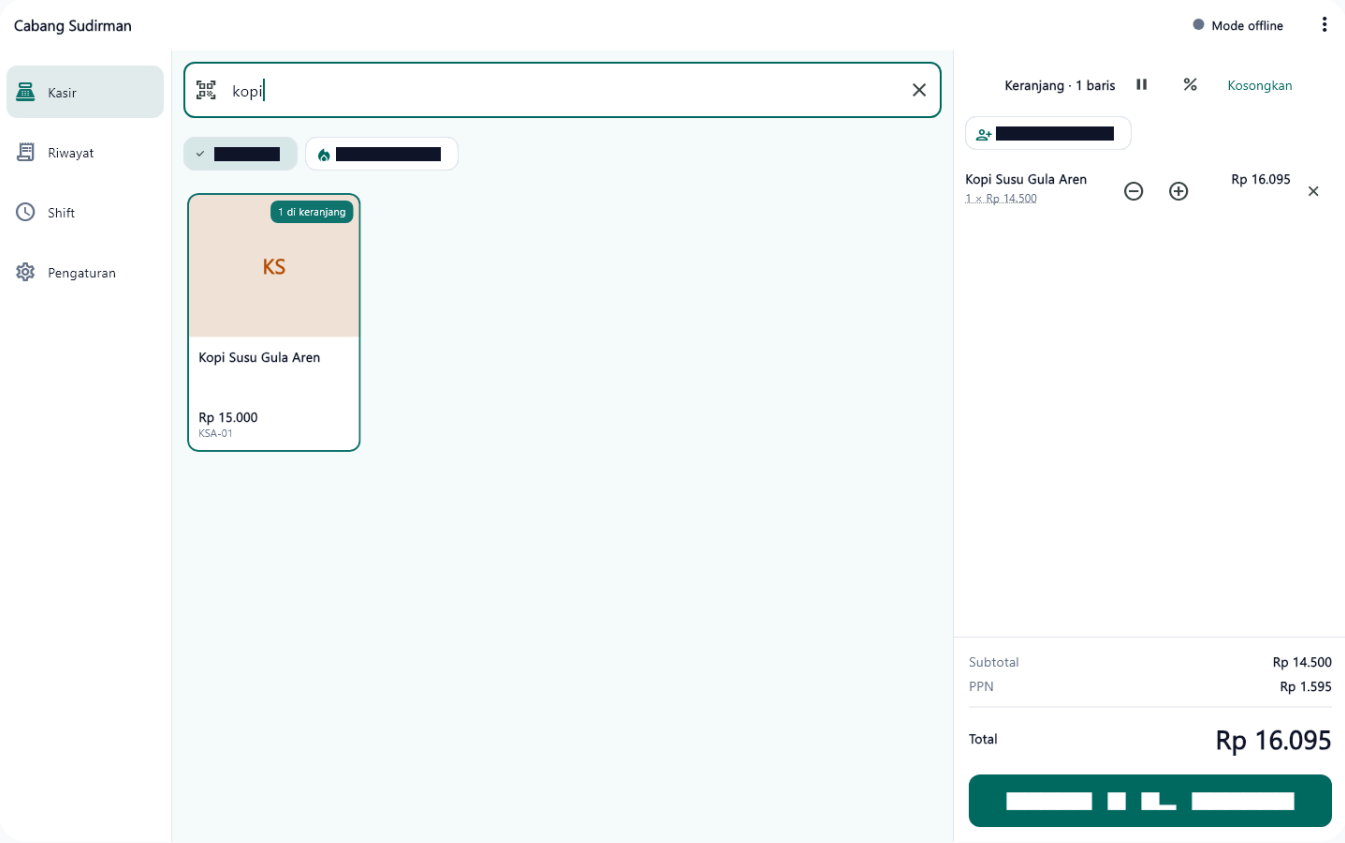
Masuk dan buka shift

1. Pilih petugas dan masukkan PIN pribadi. Jika perangkat belum terhubung, masukkan kode pemasangan dari Back-office.
2. Periksa cabang dan register pada bagian atas layar. Jangan bertransaksi bila lokasi salah.
3. Buka shift, isi kas awal sesuai uang fisik, lalu hitung ulang sebelum melayani.

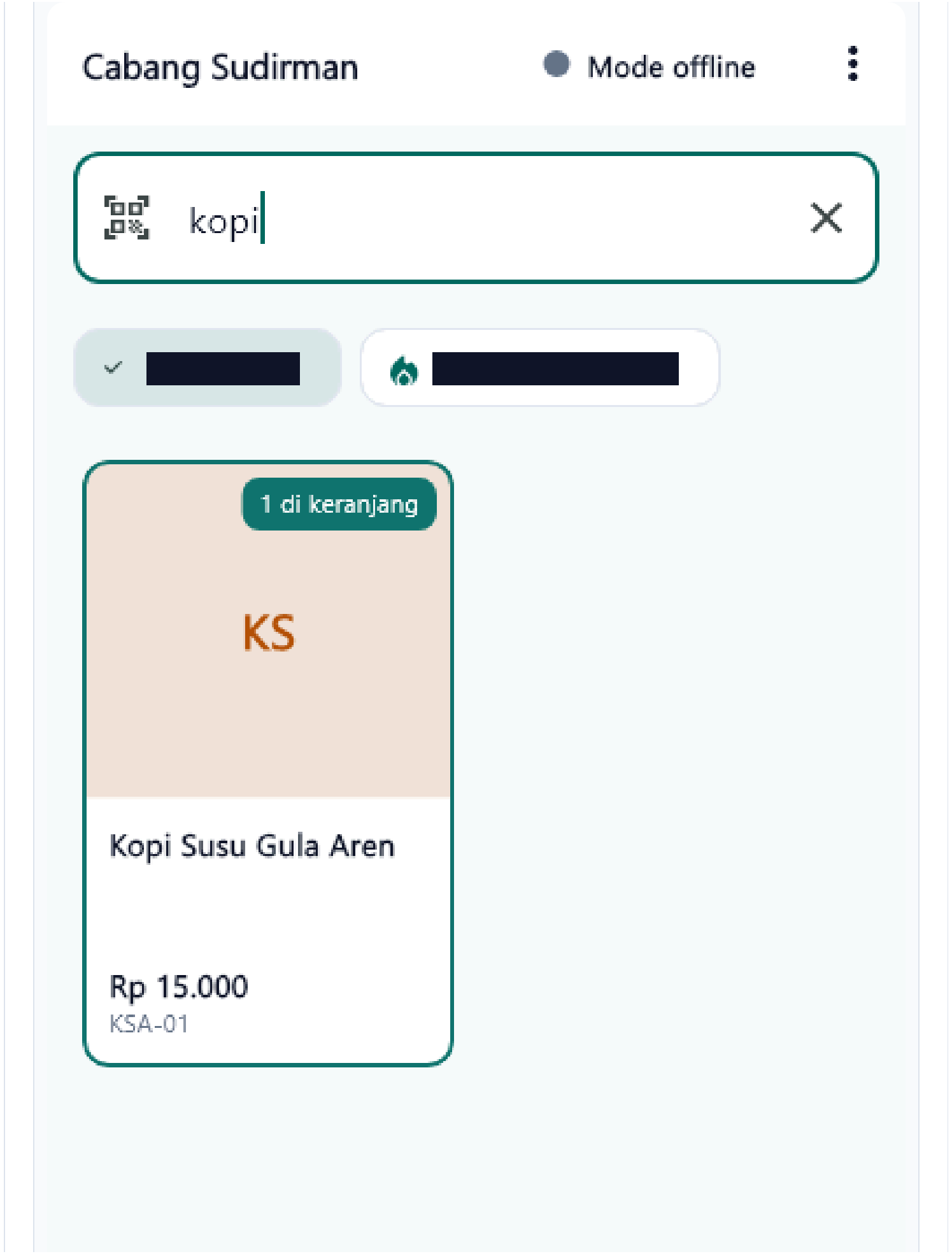
Membuat transaksi

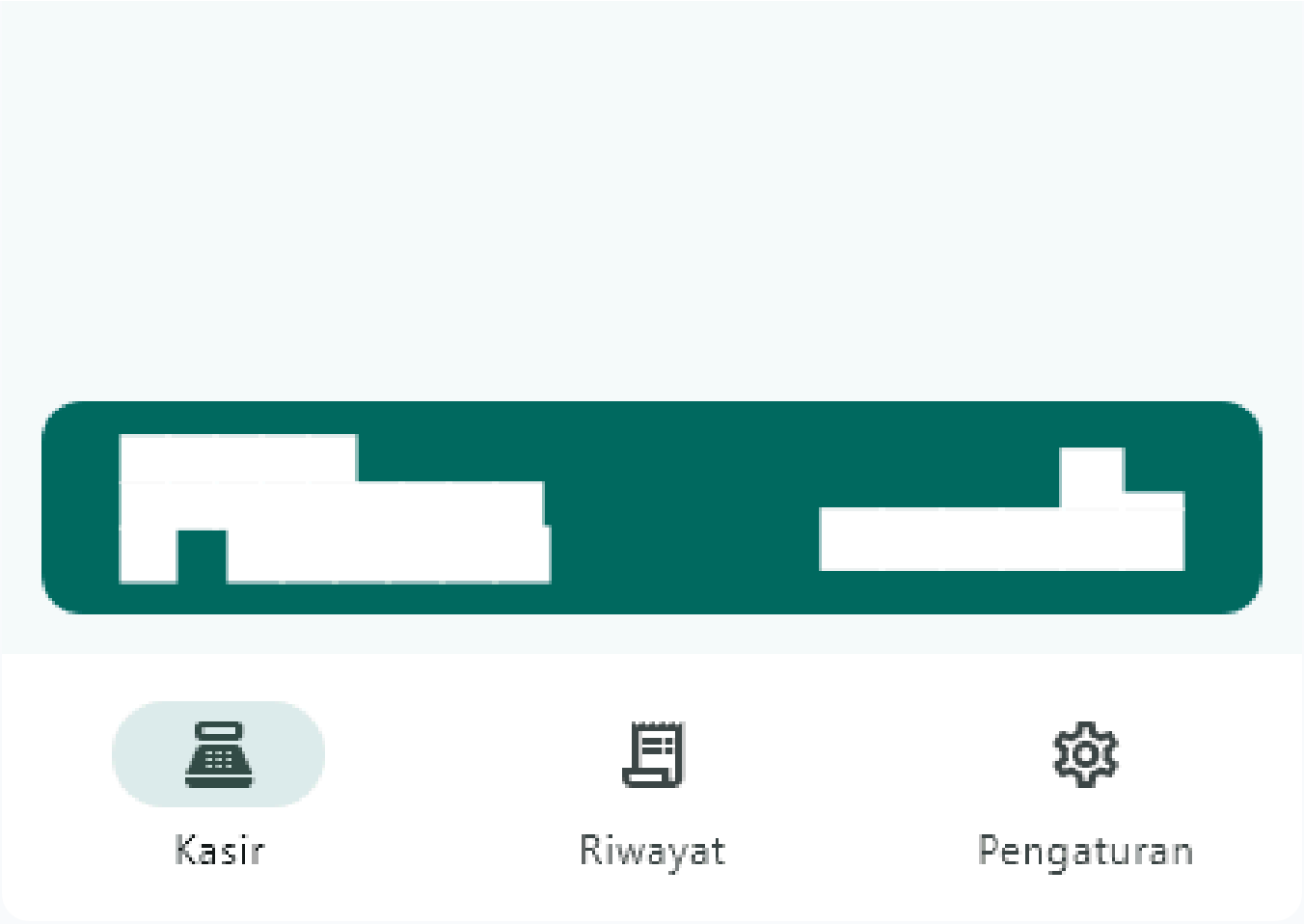
1. Cari produk melalui nama, SKU, atau barcode. Pada Android, ketuk kolom cari sebelum memakai pemindai.

2. Ketuk produk untuk masuk ke keranjang. Atur jumlah, varian/modifier, catatan, diskon, atau pelanggan jika diperlukan.
3. Pastikan subtotal, diskon, pajak, dan total. Hapus item salah sebelum pembayaran.
4. Gunakan tahan transaksi saat pelanggan belum siap; beri catatan agar mudah ditemukan kembali.
5. Tekan Bayar hanya setelah pelanggan menyetujui total.



Kasir Windows: katalog dan keranjang terlihat berdampingan untuk pelayanan cepat.


Cabang Sudirman
Mode offline
kopi
1 di keranjang
KS
Kopi Susu Gula Aren
Rp 15.000
KSA-01



Kasir Android: navigasi bawah, pencarian, kategori, dan ringkasan transaksi tetap mudah dijangkau.

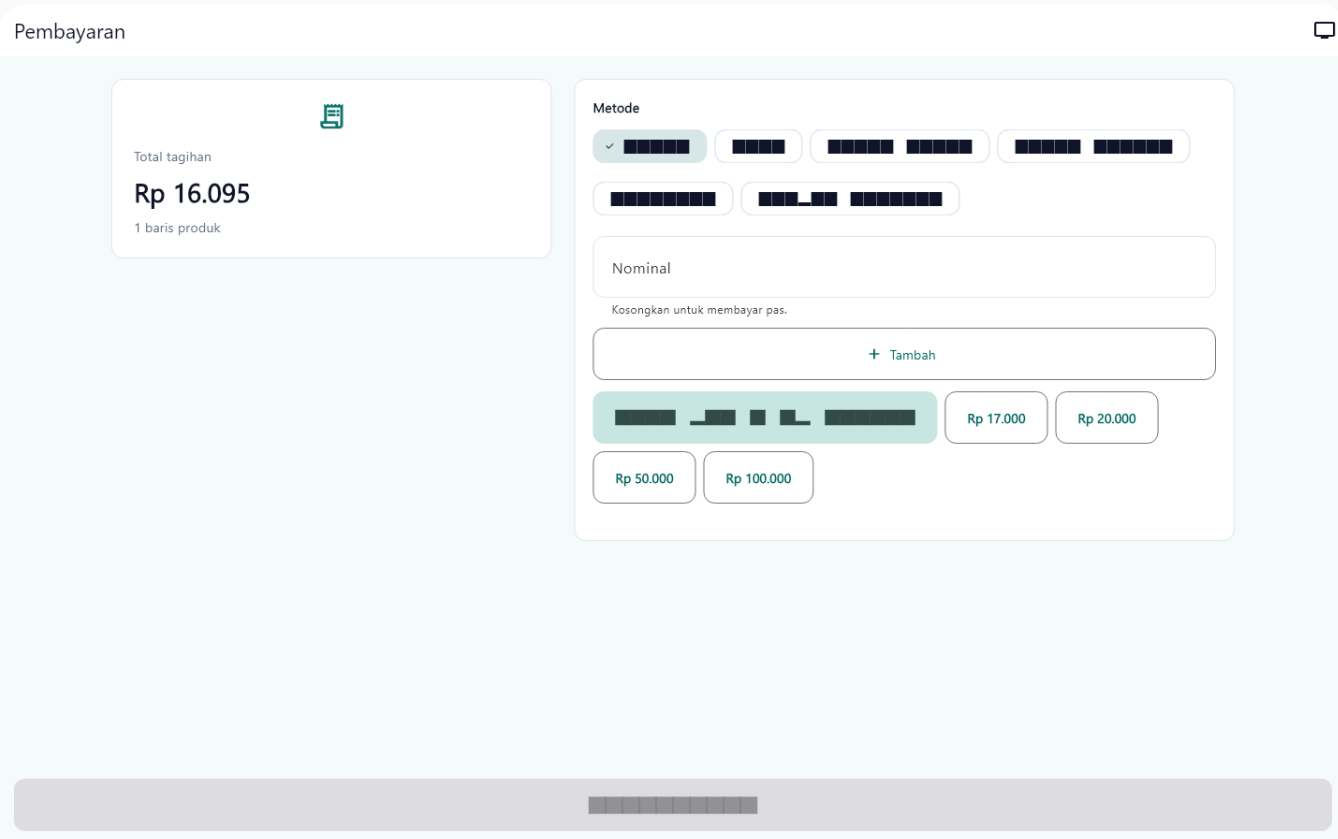
Setelah transaksi

Periksa status berhasil, cetak atau bagikan struk, lalu pastikan keranjang kembali kosong. Riwayat transaksi dipakai untuk mencari nota, mencetak ulang, atau memulai retur sesuai izin. Untuk void/retur, catat alasan dan minta persetujuan supervisor.

4. Pembayaran dan uang tunai

1. Pilih metode pembayaran. Untuk pembayaran terpisah, masukkan bagian pertama lalu lanjutkan sampai sisa menjadi nol.
2. Pada tunai, kolom **Nominal** boleh dikosongkan untuk pembayaran pas.
3. Pilih **Uang pas** atau nominal cepat Rp10.000, Rp20.000, Rp50.000, dan Rp100.000. Nominal saran menyesuaikan total.

4. Jika mengetik nominal, pastikan nilainya sekurangnya total tagihan. Periksa kembalian sebelum menyerahkan uang.
5. Selesaikan pembayaran satu kali. Jika layar lambat, cek riwayat sebelum mencoba lagi agar transaksi tidak ganda.

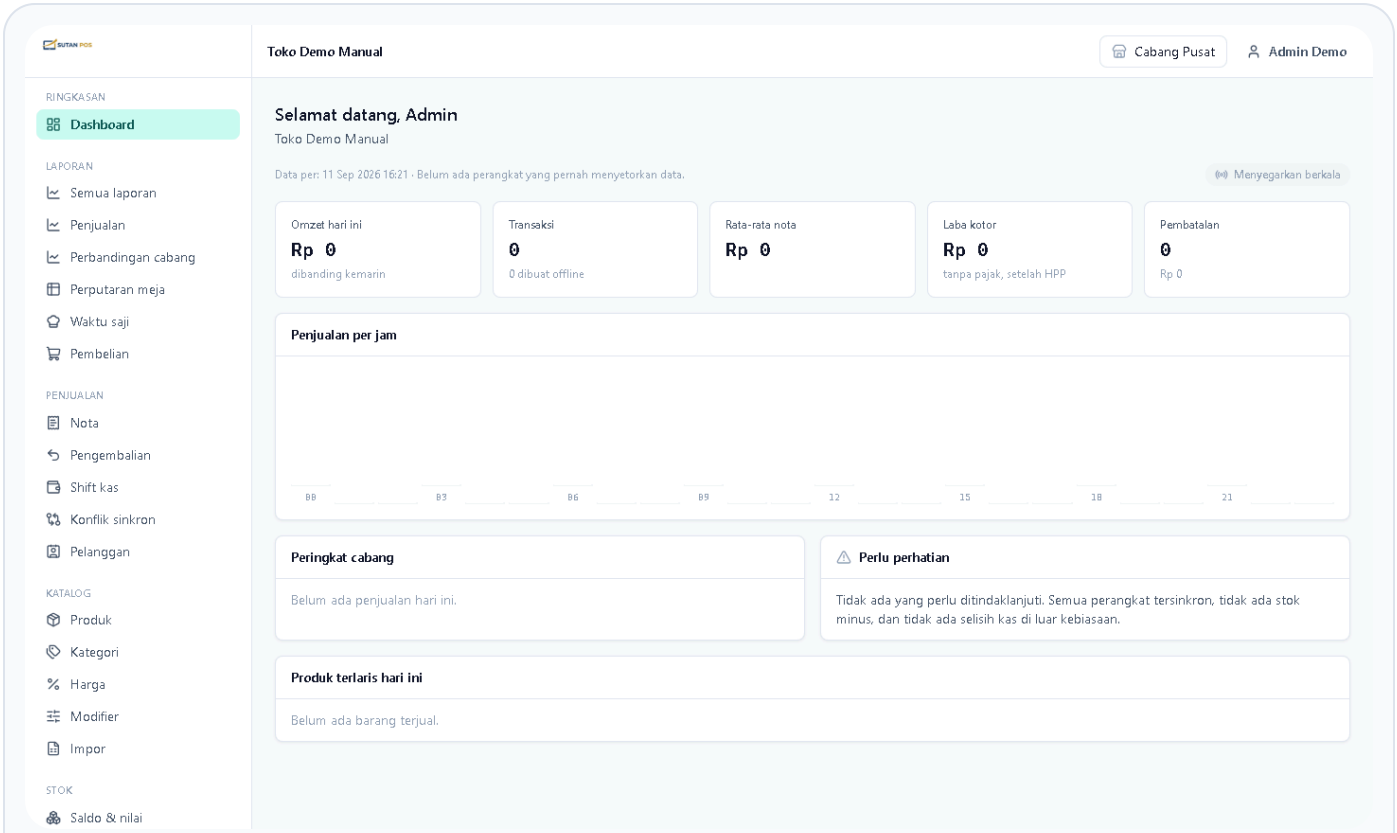


Layar pembayaran menampilkan total, metode, nominal, Uang pas, nominal cepat, dan tombol penyelesaian.

> **Kontrol kas:** buka laci hanya untuk transaksi atau pergerakan kas yang tercatat. Setiap selisih wajib dihitung ulang dan diberi alasan saat tutup shift.

5. Back-office kasir & toko

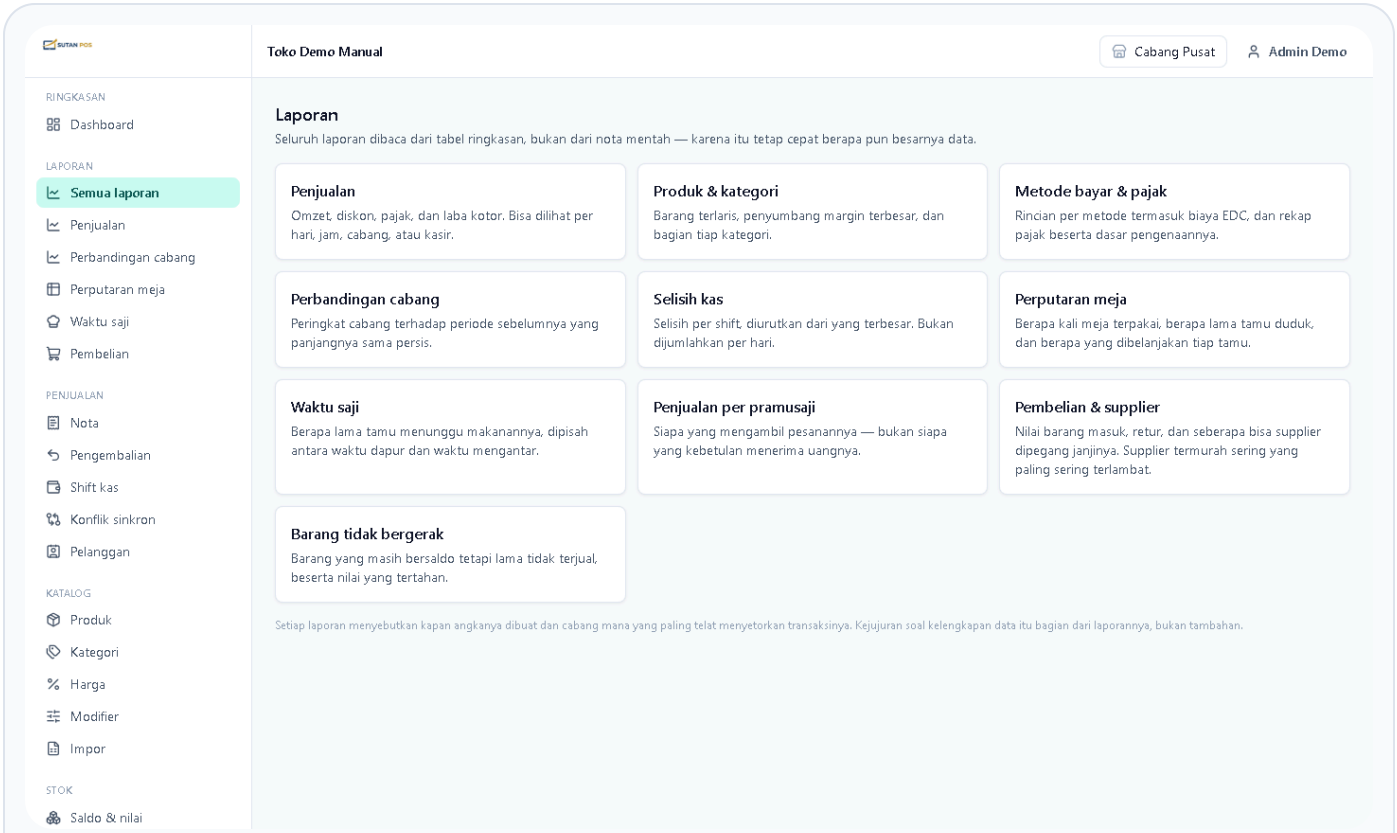
Back-office digunakan untuk menyiapkan data, mengawasi operasi, serta membaca laporan lintas perangkat.



Dashboard merangkum penjualan, transaksi, produk, dan aktivitas penting.

Dashboard dan laporan

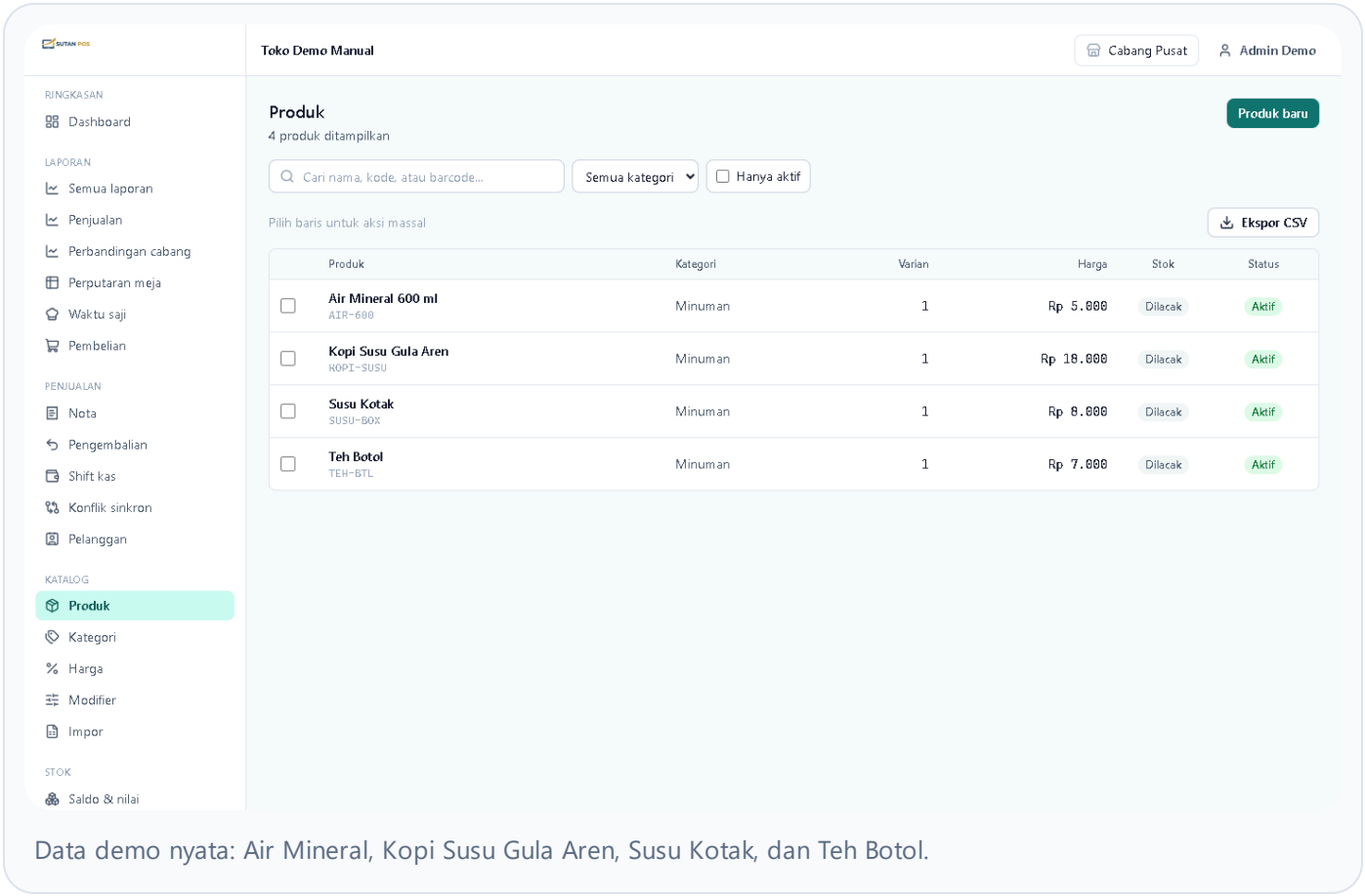
Pilih rentang tanggal serta cabang yang tepat. Bandingkan omzet, transaksi, nilai rata-rata, metode pembayaran, produk terlaris, stok lambat, selisih kas, dan performa shift. Ekspor laporan sesuai kebutuhan audit.



Kumpulan laporan penjualan, pembayaran, produk, stok, pembelian, dan operasional.

Produk dan harga

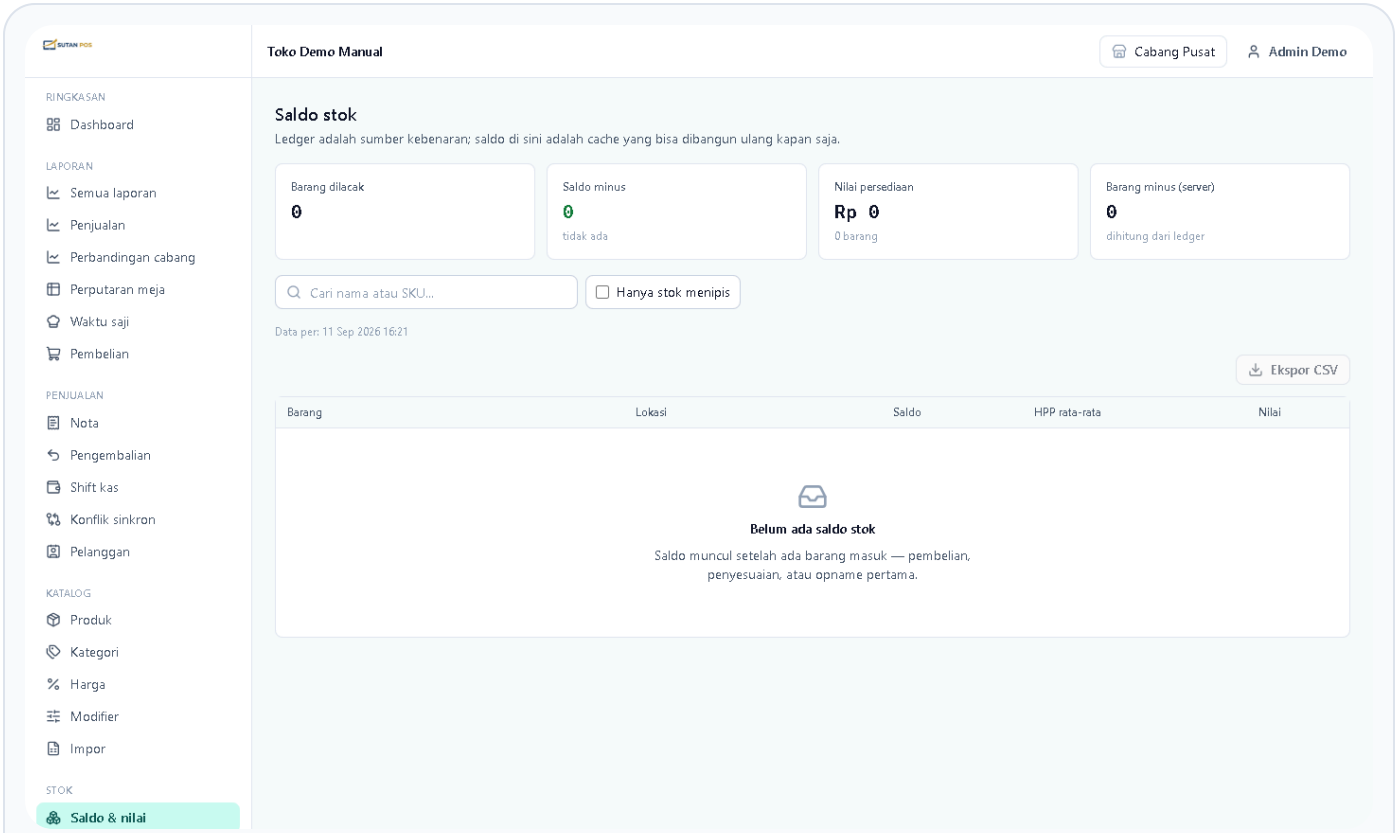
1. Buat kategori agar katalog mudah dicari.
2. Isi nama, SKU/barcode unik, satuan, harga jual, pajak, status aktif, dan stok terpantau.
3. Gunakan impor hanya setelah memeriksa format, duplikasi, dan pratinjau.
4. Ubah harga dengan tanggal berlaku bila tersedia; uji sinkronisasi di satu register sebelum penerapan luas.



Data demo nyata: Air Mineral, Kopi Susu Gula Aren, Susu Kotak, dan Teh Botol.

Stok dan pembelian

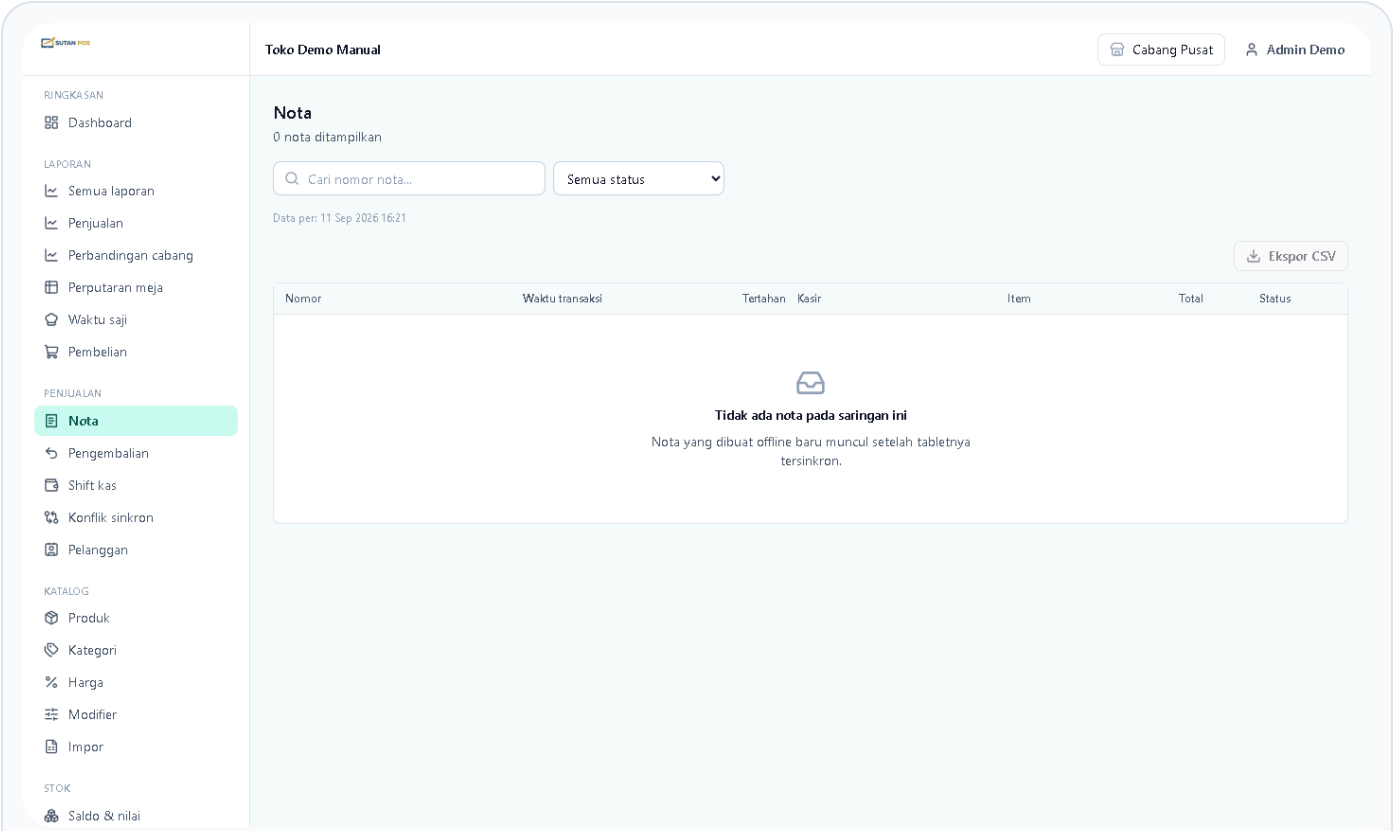
Catat stok awal, penerimaan pembelian, transfer, penyesuaian, barang rusak, dan hasil stock opname. Jangan mengubah angka hanya agar cocok; pilih alasan dan simpan bukti. Untuk pembelian, buat pesanan, terima sesuai jumlah aktual, lalu periksa utang pemasok.



Galeri stok menampilkan nilai dan pergerakan inventaris per cabang.

Penjualan dan nota

Cari berdasarkan nomor nota, tanggal, cabang, kasir, pelanggan, atau metode pembayaran. Buka detail sebelum cetak ulang, void, atau retur. Cocokkan nilai retur dengan barang yang benar-benar diterima.

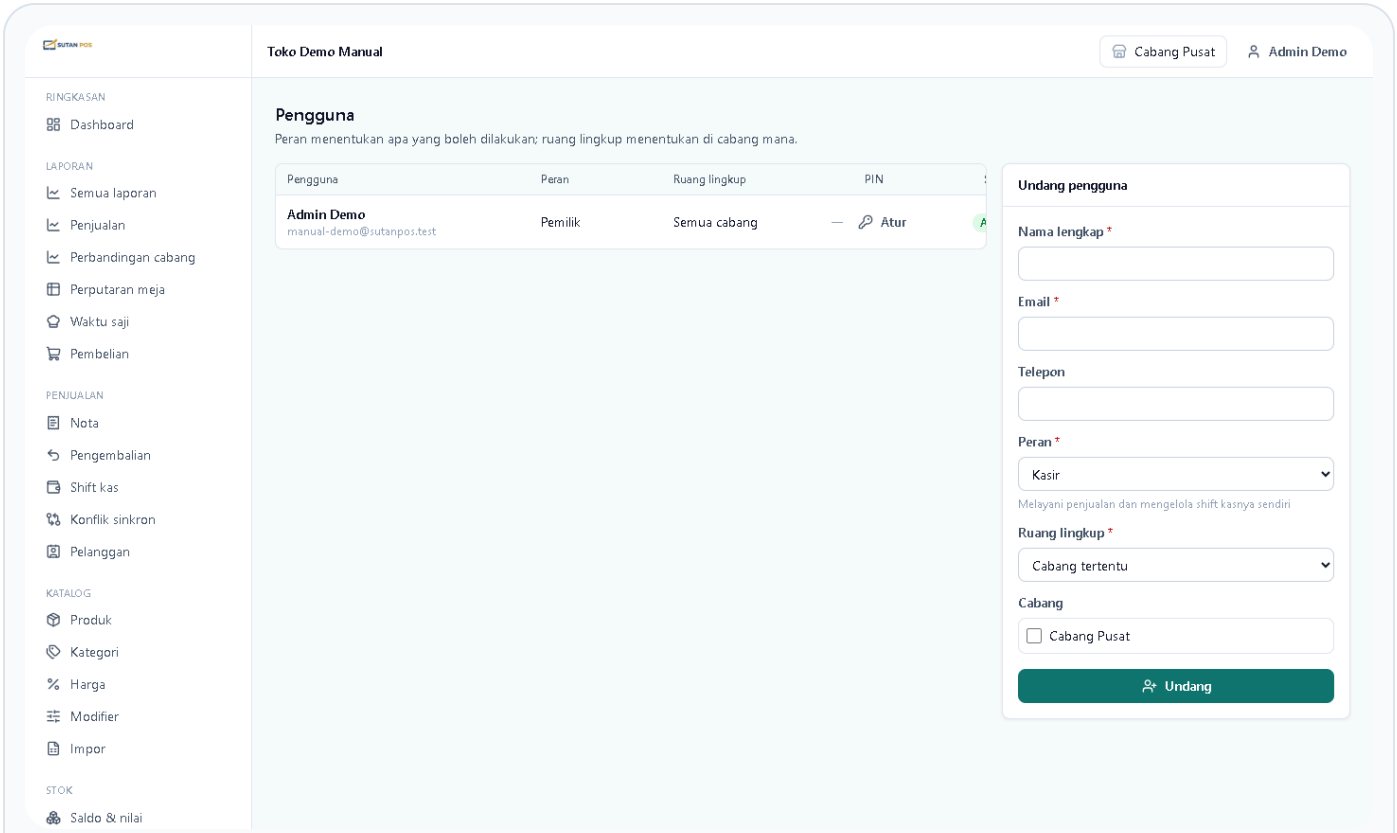


Daftar nota menjadi titik awal audit transaksi dan retur.

6. Administrasi toko dan platform

Pengguna dan izin

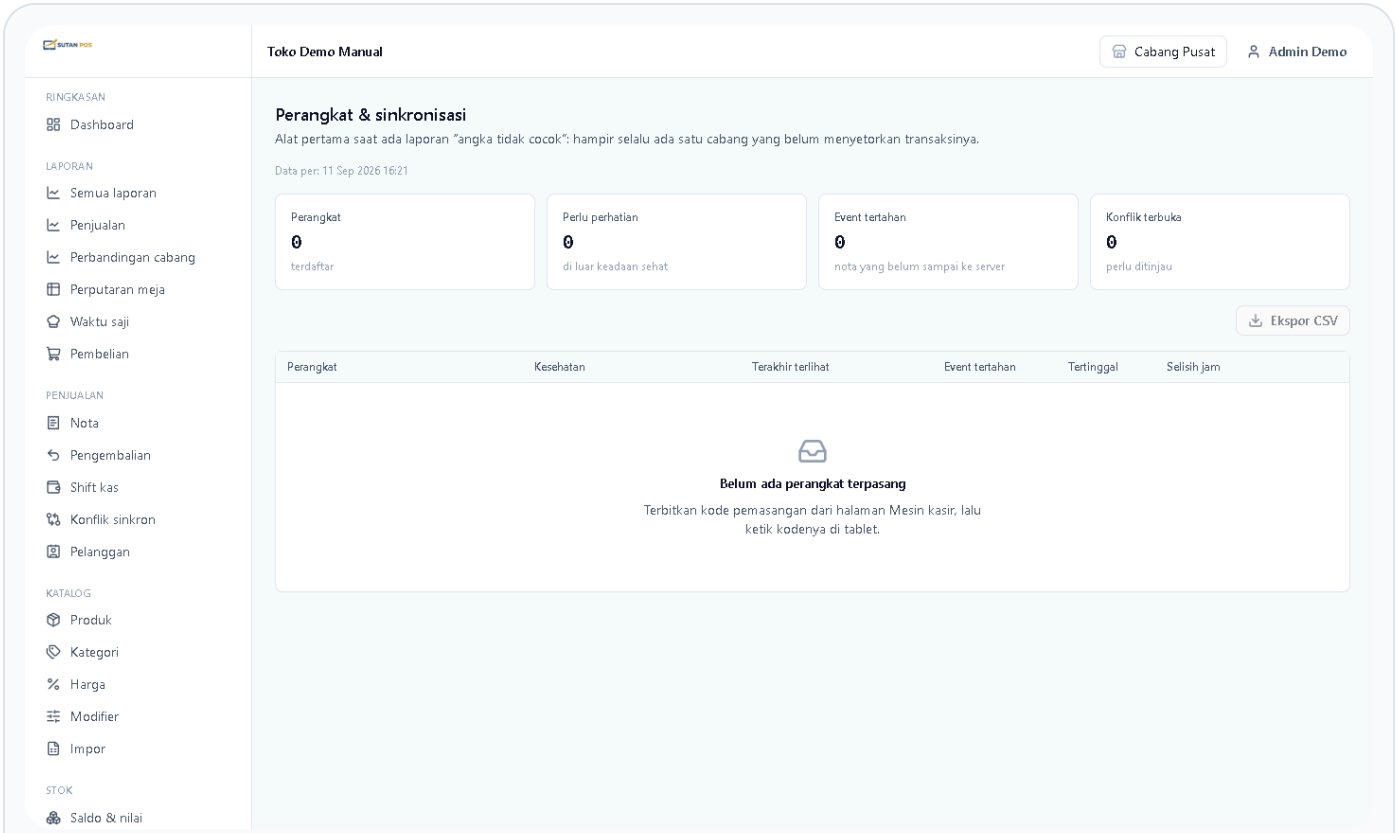
Buat satu akun per orang, gunakan prinsip akses minimum, nonaktifkan staf yang keluar, dan tinjau peran setiap bulan. Supervisor sebaiknya menjadi pihak pemberi persetujuan diskon, void, retur, dan selisih kas.



Admin mengatur nama, email, telepon, peran, cabang, dan PIN kasir.

Perangkat dan sinkronisasi

Beri nama perangkat yang menyebut lokasi dan fungsi, misalnya “Kasir Depan 01”. Cabut perangkat yang hilang atau tidak dipakai. Pantau transaksi tertunda dan konflik sinkronisasi sampai nol sebelum menutup insiden.



Halaman perangkat menunjukkan status pemasangan dan sinkronisasi.

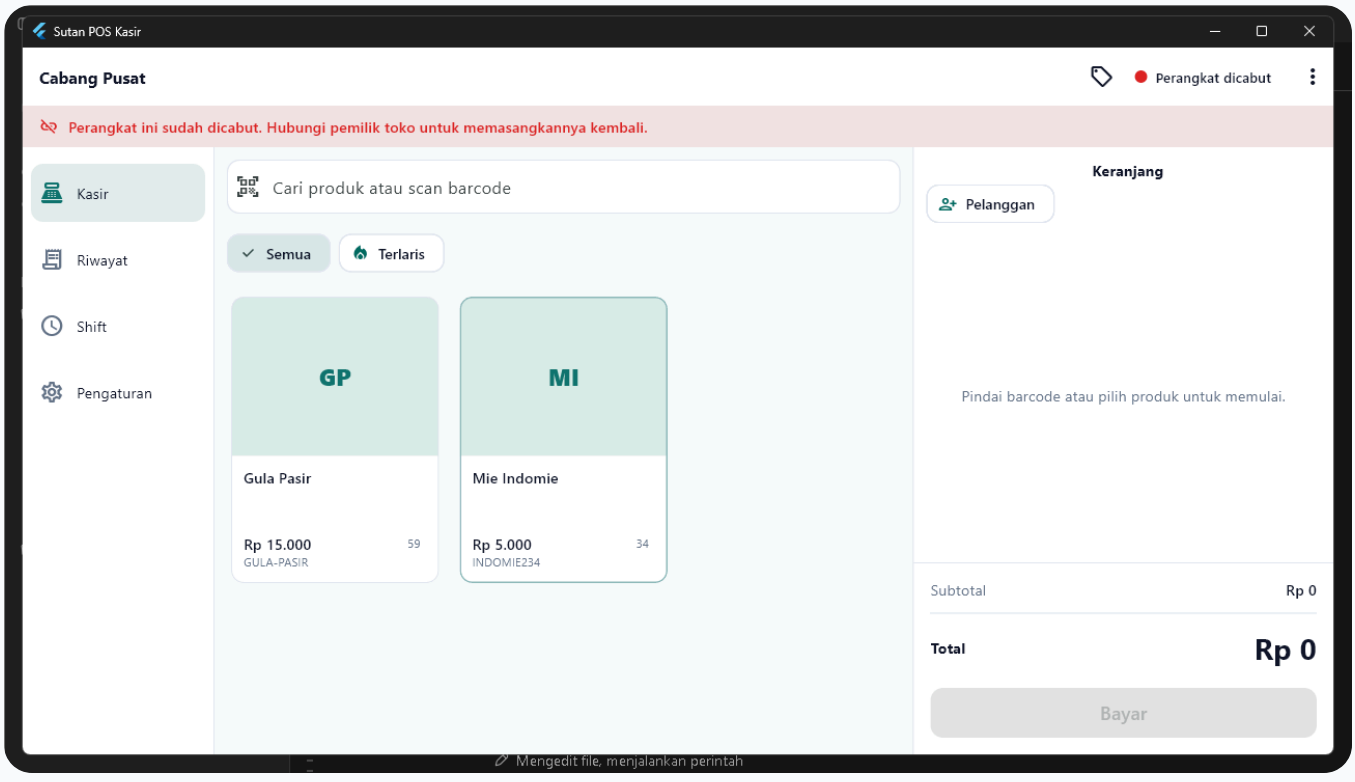
Admin platform

Admin platform menangani toko/tenant, paket, status layanan, keamanan, dan bantuan lintas tenant. Gunakan akun terpisah, autentikasi kuat, dan catatan audit. Jangan membuka data toko tanpa tiket atau kebutuhan operasional yang sah.

7. Troubleshooting

Gejala	Pemeriksaan	Tindakan
Perangkat dicabut	Status pada aplikasi dan daftar perangkat.	Admin membuat kode pemasangan baru; pasangkan ulang ke register yang benar.
Kode pairing ditolak	Masa berlaku, salah ketik, koneksi, dan cabang.	Buat kode baru, masukkan segera, jangan memakai kode lama.

Gejala	Pemeriksaan	Tindakan
PIN tidak bisa masuk	Pengguna aktif, cabang, caps/angka, percobaan gagal.	Supervisor verifikasi identitas lalu reset PIN dari Back-office.
Produk tidak muncul	Status aktif, cabang, daftar harga, kategori, sinkronisasi.	Perbaiki master, sinkronkan ulang, lalu cari dengan SKU.
Harga/stok berbeda	Waktu sinkron terakhir dan konflik tertunda.	Pastikan internet, jalankan sinkronisasi, selesaikan konflik dari Back-office.
Pembayaran macet	Riwayat transaksi dan status provider.	Jangan langsung mengulang; pastikan transaksi belum tercatat.
Printer gagal	Daya, kertas, kabel/Bluetooth, printer terpilih.	Cetak tes, pasang ulang perangkat, lalu cetak ulang dari Riwayat.
Barcode tidak terbaca	Izin kamera, fokus, cahaya, dan barcode produk.	Bersihkan kamera, beri cahaya, atau cari SKU secara manual.
Selisih kas	Kas awal, tunai, refund, cash in/out, uang fisik.	Hitung ulang bersama supervisor dan catat alasan; jangan ubah transaksi lama.



Contoh aplikasi nyata saat perangkat dicabut. Admin perlu memasangkan perangkat kembali sebelum transaksi.

Data untuk tiket bantuan

- Nama toko, cabang, register, perangkat, versi aplikasi, dan waktu kejadian.
- Nomor nota jika terkait transaksi; jangan kirim PIN atau kata sandi.
- Tangkapan layar penuh, langkah sebelum masalah, kondisi internet, dan pesan kesalahan.
- Status sinkronisasi dan tindakan yang sudah dicoba.

8. SOP operasional inti

Pembukaan shift

□ Periksa perangkat, daya, internet, printer, kertas, scanner, dan laci.

□ Pastikan cabang/register benar dan sinkronisasi selesai.

□ Hitung kas awal di area terpantau; masukkan nilai sebenarnya.

□ Lakukan transaksi uji bila ada perubahan harga, printer, atau aplikasi.

Setiap transaksi

□ Sapa pelanggan, pindai setiap item, baca ulang jumlah dan total.

□ Konfirmasi diskon, pajak, pelanggan, dan metode pembayaran.

□ Sebut uang diterima, simpan di laci, hitung kembalian, lalu serahkan struk.

□ Pastikan status berhasil sebelum melayani transaksi berikutnya.

Void, retur, dan pengeluaran kas

□ Minta bukti transaksi dan pilih item yang tepat.

□ Catat alasan faktual; minta otorisasi supervisor sesuai kebijakan.

□ Kembalikan dana melalui metode yang diizinkan dan simpan bukti.

Penutupan shift

- □ Selesaikan transaksi tertahan dan sinkronisasi tertunda.
- □ Hitung uang tanpa melihat nilai sistem terlebih dahulu bila kebijakan blind count berlaku.
- □ Masukkan kas akhir, jelaskan selisih, cetak ringkasan, dan serahkan kas.
- □ Supervisor meninjau void, retur, diskon, cash in/out, serta selisih.

Rutinitas manajer

Harian	Rekonsiliasi pembayaran, shift, transaksi gagal, stok negatif, dan backup/sinkronisasi.
Mingguan	Produk lambat, margin, waste, pembelian, hak akses, dan perangkat tidak aktif.
Bulanan	Stock opname, pajak, profitabilitas, vendor, paket, audit akun, dan pemulihan data.

9. SOP pelatihan staf

Agenda 1 hari

Durasi	Materi	Bukti kompetensi
30 menit	Peran, keamanan PIN, perangkat, cabang/register.	Masuk dan memeriksa konteks kerja.
60 menit	Cari/scan, keranjang, pelanggan, diskon, tahan transaksi.	Menyelesaikan 5 skenario tanpa salah item.
60 menit	Tunai pas, kembalian, nontunai, split, struk.	Total dan kembalian tepat pada 5 transaksi.
45 menit	Riwayat, cetak ulang, void, retur, eskalasi.	Memilih transaksi dan alasan yang benar.

Durasi	Materi	Bukti kompetensi
45 menit	Buka/tutup shift dan selisih kas.	Rekonsiliasi sesuai lembar latihan.
30 menit	Offline, printer, barcode, pairing.	Mendiagnosis 3 gangguan umum.

Kelulusan

- □ Akurasi transaksi dan kas 100% pada simulasi.
- □ Tidak membagikan PIN dan mampu menjelaskan jalur eskalasi.
- □ Mampu bekerja saat offline sesuai kebijakan tanpa membuat transaksi ganda.
- □ Supervisor menandatangani observasi dua shift pertama.

> Gunakan data demo untuk pelatihan. Jangan mencampur transaksi latihan dengan laporan produksi.

10. Referensi cepat

Sebelum jual	Cabang → register → shift → sinkronisasi → printer → kas awal.
Tunai pas	Kosongkan Nominal atau pilih Uang pas.
Layar lambat	Tunggu, cek Riwayat, baru ulang jika transaksi tidak tercatat.
Perangkat dicabut	Buat kode baru dari Back-office dan pasangkan ulang.
Produk hilang	Cek aktif, harga cabang, kategori, stok, lalu sinkronkan.
Akhir shift	Selesaikan antrean → hitung kas → catat selisih → supervisor tinjau.

Versi dokumen: 1.1 · 3 Oktober 2026 (tambahan bab 11–13: toko bangunan & grosir, resep, server milik sendiri). Sesuaikan SOP nominal, otorisasi, retur, pajak, dan retensi dokumen dengan kebijakan perusahaan.

11. Toko bangunan & grosir

Fitur untuk usaha yang menjual dalam jumlah besar, ke kontraktor dan toko langganan. Semuanya ada di mode ritel.

Satuan jual: per sak, kg, batang, rol, atau dus

1. Produk punya satu **satuan dasar** untuk stok, mis. semen dalam kg.
2. Di Katalog → Produk → buka produk → **Satuan jual lain**, tambahkan satuan lain beserta isinya, mis. *Sak = 50 kg*, dan harganya sendiri bila berbeda (harga per sak biasanya lebih murah dari 50 × harga per kg).
3. Di kasir, saat barang dipilih, kasir memilih satuannya. Nota tercetak "2 Sak", stok berkurang 100 kg.

> Harga satuan jual tidak ikut harga grosir bertingkat — harga per sak sudah harga grosirnya.

Harga khusus pelanggan dan grup

1. Pelanggan → **Grup pelanggan**: buat grup, mis. "Kontraktor", lalu isi harga khusus per barang.
2. Masukkan pelanggan ke grupnya di halaman pelanggan. Harga khusus satu pelanggan juga bisa diisi di sana.
3. Di kasir, pilih pelanggan di keranjang. Kasir memakai harga paling murah di antara harga umum, harga grup, dan harga khusus pelanggan.

Penawaran harga → pesanan → nota

1. Penjualan → **Penawaran & pesanan** → Penawaran baru. Isi pembeli, masa berlaku, barang, satuan, dan harga (kosong = harga yang berlaku). Simpan.

2. **Cetak / simpan PDF** lalu kirim ke pembeli. Bila isinya diubah setelah diberikan, nomor revisinya naik.
3. Saat pembeli setuju, tekan **Pembeli setuju** → **pesanan**. Barangnya dihitung "dipesan", terlihat di ketersediaan stok pesanan lain.
4. Catat **uang muka** di halaman pesanan (transfer, tunai, dsb.). Pengembalian uang muka dicatat dengan centang "pengembalian".
5. Saat barang diambil: di kasir buka **Menu** → **Ambil pesanan** (butuh internet), pilih pesanannya. Harga terkunci sesuai penawaran dan uang muka terpotong otomatis; pembeli membayar sisanya.

> **Pesanan yang masih memegang uang muka tidak bisa dibatalkan.** Kembalikan uang mukanya dulu, lalu batalkan.

Tempo untuk pelanggan usaha (bukan kasbon)

1. Hanya pemilik yang bisa memberi tempo. Buka halaman pelanggan → **Tempo usaha**: centang "pelanggan usaha", isi NPWP, **limit piutang**, dan lama tempo (14 atau 30 hari).
2. Di kasir, metode **Tempo** hanya muncul bila pelanggan itu dipilih di keranjang.
3. Penjualan → **Piutang tempo** menampilkan umur piutang per pelanggan (belum jatuh tempo, 1–30, 31–60, 61–90, lebih dari 90 hari) dan kartu piutangnya.
4. Saat pelanggan membayar, buka kartu piutangnya → **Catat pembayaran**. Pembayaran otomatis melunasi nota yang jatuh temponya paling dulu.
5. Retur atas nota bertempo mengurangi piutang, bukan mengeluarkan uang dari laci.

> Nota yang melewati limit tetap tersimpan — barangnya sudah keluar — dan muncul di Penjualan → Konflik supaya pemilik bisa menagih atau menaikkan limit.

Faktur A4 / setengah A4

Buka nota di Penjualan → Nota → **Faktur A4**. Faktur memuat kop toko, data dan NPWP pembeli, rincian barang, serta jatuh tempo dan sisa tagihan bila dibayar tempo. Pilih A4 atau setengah A4, lalu **Cetak / simpan PDF**.

Gudang, rak, dan isi ulang etalase

- Stok → **Lokasi & rak**: buat lokasi gudang di cabang, isi kode rak dan batas minimal/maksimal barang di etalase.
- Stok → **Isi ulang etalase** menyarankan barang yang perlu dipindah dari gudang. Pindah di dalam satu cabang langsung selesai.
- Pembelian → **Cari batch** menelusuri nomor batch: kapan diterima, dari siapa, masuk ke mana.
- Di kasir, Printer → **Cetak slip ambil barang** mencetak lembar kedua untuk gudang: barang, jumlah, dan letak raknya.

12. Resep & modifier (kafe dan restoran)

Menjual satu Latte memotong susu dan biji kopi, bukan stok "Latte".

1. Katalog → **Resep** → Resep baru. Pilih menu yang dijual (barang hasil), lalu tambahkan bahan beserta takarannya dalam satuan dasar bahan, mis. susu 0,2 liter.
2. **Rendemen** untuk bahan yang menyusut saat diolah (95% = 5% hilang); **susut** per bahan untuk yang dikupas atau dibuang sebagian.
3. Bahan setengah jadi (sirup buatan sendiri) boleh punya resep sendiri. Resep yang melingkar ditolak saat disimpan.
4. Pemilik melihat **perkiraan HPP per porsi** dari harga pokok rata-rata bahannya.
5. Di Katalog → **Modifier**, pilihan seperti "Extra shot" bisa ditautkan ke bahan stok: memilihnya ikut memotong bahan itu per porsi.

> Resep tidak perlu dikirim ke tablet. Perubahan resep berlaku untuk nota yang tiba di server sesudahnya.

13. Server milik sendiri (standalone)

Untuk toko yang ingin datanya di komputer atau server sendiri. Kasir tetap berjualan walau internet ke luar putus. Harga dan pemasangan: hubungi kami lewat WhatsApp.

Server di PC toko (Windows)

1. Tim kami menjalankan **SutanPOS-Server-Setup** di PC server toko dan mengaktifkan lisensinya.
2. Menu Start berisi **Sutan POS – Admin** (admin web), **Status server** (alamat, rilis, sidik TLS, lisensi), **Perbarui server**, dan **Pulihkan cadangan**.
3. Tablet dan PC kasir di WiFi toko dipasangkan lewat QR di Organisasi → Mesin kasir, dengan pilihan "*Toko memakai server sendiri?*".
4. Pembaruan aplikasi dan kasir berjalan otomatis. Bila admin web menampilkan spanduk "jalankan installer terbaru", unduh dan jalankan installer baru saat toko tutup — data tidak berubah.
5. Cadangan dibuat otomatis setiap hari. **Salin folder cadangan ke flashdisk atau tempat lain secara berkala.**

Server di VPS atau server kantor (Linux)

- Untuk usaha bercabang. Didukung Ubuntu 22.04/24.04 dan Debian 12.
- Dengan domain sendiri, HTTPS diurus otomatis; tanpa domain, server memakai IP jaringan kantor dan tablet mempercayai sertifikatnya lewat QR pemasangan.
- Pembaruan otomatis setiap malam pukul 03.30, cadangan setiap malam pukul 02.15 — salin ke luar server secara berkala.

> **Lisensi habis tidak menghentikan kasir.** Yang terkunci hanya perubahan dari admin web sampai lisensi diperpanjang.