# Panduan Administrator Hurtrock Music Store

## Daftar Isi

* [Pendahuluan](#pendahuluan)
* [Akses Admin Panel](#akses-admin-panel)
* [Dashboard Overview](#dashboard-overview)
* [Manajemen Produk](#manajemen-produk)
* [Manajemen Kategori](#manajemen-kategori)
* [Manajemen User](#manajemen-user)
* [Sistem Chat dan Customer Service](#sistem-chat-dan-customer-service)
* [Manajemen Pesanan](#manajemen-pesanan)
* [Konfigurasi Pembayaran](#konfigurasi-pembayaran)
* [Pengaturan Pengiriman](#pengaturan-pengiriman)
* [Manajemen Supplier](#manajemen-supplier)
* [Sistem Restock](#sistem-restock)
* [Laporan dan Analytics](#laporan-dan-analytics)
* [Pengaturan Toko](#pengaturan-toko)
* [Keamanan dan Backup](#keamanan-dan-backup)

## Pendahuluan

Selamat datang di panel administrasi Hurtrock Music Store. Panduan ini akan membantu administrator dalam mengelola seluruh aspek toko online, mulai dari manajemen produk hingga customer service.

### Hak Akses Admin

* **Admin**: Akses penuh ke semua fitur
* **Staff**: Akses terbatas (produk, chat, pesanan)
* **Buyer**: Akses customer biasa

### Akun Admin Default

* **Email**: [admin@hurtrock.com](mailto:admin@hurtrock.com)
* **Password**: admin123 *(ganti segera)*

## Akses Admin Panel

### Login Admin

1. **Buka Website**: Akses halaman utama Hurtrock Music Store
2. **Login**: Klik "Login" dan masukkan kredensial admin
3. **Dashboard**: Setelah login, klik nama pengguna > "Dashboard Admin"
4. **URL Langsung**: /admin/dashboard

### Navigation Sidebar

Panel admin memiliki sidebar dengan menu:

* **Dashboard**: Overview dan statistik
* **Produk**: Manajemen katalog produk
* **Kategori**: Pengaturan kategori produk
* **Users**: Manajemen pengguna
* **Chat**: Customer service dan komunikasi
* **Pesanan**: Manajemen order dan fulfillment
* **Payment**: Konfigurasi payment gateway
* **Pengiriman**: Setup jasa kirim
* **Supplier**: Manajemen pemasok
* **Restock**: Sistem pengadaan barang
* **Pengaturan**: Konfigurasi toko

## Dashboard Overview

Dashboard admin menampilkan ringkasan performa toko:

### Widget Utama

* **Total Pesanan**: Jumlah order hari ini/bulan ini
* **Revenue**: Pendapatan periode tertentu
* **Produk Terjual**: Top selling products
* **Chat Aktif**: Jumlah chat yang perlu direspon
* **User Baru**: Registrasi pengguna baru
* **Stok Rendah**: Produk yang perlu restock

### Grafik Analytics

* **Sales Chart**: Trend penjualan harian/bulanan
* **Category Performance**: Performa per kategori
* **User Growth**: Pertumbuhan jumlah user
* **Payment Method**: Distribusi metode pembayaran

### Quick Actions

* **Tambah Produk Baru**
* **Lihat Chat Pending**
* **Process Orders**
* **Generate Report**

## Manajemen Produk

### Menambah Produk Baru

1. **Navigasi**: Dashboard > Produk > "Tambah Produk"
2. **Informasi Dasar**:
   * **Nama Produk**: Nama yang jelas dan deskriptif
   * **Kategori**: Pilih dari dropdown
   * **Brand**: Merek produk
   * **Model**: Model/seri produk
   * **SKU**: Kode unik produk
3. **Pricing & Stock**:
   * **Harga**: Harga jual (Rupiah)
   * **Stok**: Jumlah tersedia
   * **Minimum Stock**: Batas minimum untuk alert restock
4. **Deskripsi**:
   * **Deskripsi Singkat**: 1-2 kalimat ringkasan
   * **Deskripsi Detail**: Spesifikasi lengkap, fitur, keunggulan
5. **Media**:
   * **Upload Gambar**: Maksimal 5MB, format JPG/PNG
   * **URL Gambar**: Alternatif menggunakan URL eksternal
6. **Dimensi & Shipping**:
   * **Berat**: Dalam gram (untuk kalkulasi ongkir)
   * **Dimensi**: Panjang x Lebar x Tinggi (cm)
   * **Supplier**: Pilih supplier produk
7. **Status**: Aktif/Non-aktif, Featured/Non-featured

### Mengedit Produk

1. **Navigasi**: Dashboard > Produk
2. **Cari Produk**: Gunakan search atau filter
3. **Edit**: Klik tombol edit
4. **Update**: Ubah data yang diperlukan
5. **Simpan**: Klik "Update Produk"

### Manajemen Stok

* **Bulk Update**: Update stok multiple produk sekaligus
* **Stock Alert**: Notifikasi otomatis untuk stok rendah
* **Stock History**: Tracking perubahan stok
* **Auto Deduct**: Stok otomatis berkurang saat ada penjualan

### Featured Products

Produk unggulan yang ditampilkan di homepage:

* **Set Featured**: Centang "Featured" saat edit produk
* **Maksimal 8 produk**: Featured di homepage
* **Rotasi**: Update berkala untuk variasi

## Manajemen Kategori

### Membuat Kategori Baru

1. **Navigasi**: Dashboard > Kategori
2. **Form Kategori**:
   * **Nama**: Nama kategori (contoh: "Gitar Akustik")
   * **Deskripsi**: Penjelasan kategori
   * **Gambar**: Upload gambar kategori
   * **Status**: Aktif/Non-aktif
3. **Simpan**: Klik "Tambah Kategori"

### Kategori Default

* **Gitar**: Akustik, elektrik, bass
* **Drum**: Acoustic, elektrik, perkusi
* **Keyboard**: Piano digital, synthesizer
* **Aksesoris**: Pick, cable, stand, case

### Mengelola Kategori

* **Edit**: Ubah nama, deskripsi, atau gambar
* **Nonaktifkan**: Hide kategori tanpa menghapus
* **Reorder**: Atur urutan tampilan kategori
* **Delete**: Hapus kategori (pastikan tidak ada produk terkait)

## Manajemen User

### Melihat Daftar User

Dashboard > Users menampilkan:

* **Informasi Dasar**: Nama, email, tanggal join
* **Role**: Admin, Staff, Buyer
* **Status**: Aktif/Non-aktif
* **Last Login**: Aktivitas terakhir
* **Total Orders**: Jumlah pesanan user
* **Total Spent**: Total pembelian user

### Menambah User Baru

1. **Navigasi**: Dashboard > Users > "Tambah User"
2. **Form User**:
   * **Nama**: Nama lengkap
   * **Email**: Email unik
   * **Password**: Password default (user wajib ganti)
   * **Role**: Pilih Admin/Staff/Buyer
   * **Status**: Aktif/Non-aktif

### Mengelola User

* **Edit Profile**: Update data user
* **Reset Password**: Generate password baru
* **Change Role**: Upgrade/downgrade hak akses
* **Deactivate**: Nonaktifkan akun tanpa hapus
* **View History**: Lihat riwayat pesanan dan aktivitas

### User Roles Detail

**Admin**:

* Akses penuh semua fitur
* Manage user lain
* Konfigurasi sistem
* Generate laporan

**Staff**:

* Manage produk dan kategori
* Handle customer service
* Process orders
* Manage chat

**Buyer**:

* Browse dan beli produk
* Chat dengan admin
* Manage profile sendiri

## Sistem Chat dan Customer Service

### Dashboard Chat

Dashboard > Chat menampilkan:

* **Active Chats**: Daftar chat yang aktif
* **Pending Messages**: Pesan yang belum direspon
* **Unread Count**: Jumlah pesan belum dibaca
* **Response Time**: Rata-rata waktu respon

### Mengelola Chat

1. **Akses Chat**: Dashboard > Chat
2. **Pilih Room**: Klik pada chat customer
3. **Interface Chat**:
   * **Message History**: Riwayat percakapan
   * **Customer Info**: Profile customer di sidebar
   * **Quick Replies**: Template respon cepat
   * **Product Tagging**: Tag produk untuk rekomendasi

### Fitur Chat Admin

**Product Tagging**:

1. **Klik Tombol Tag** di input chat
2. **Search Produk**: Ketik nama produk yang ingin direkomendasikan
3. **Pilih Produk**: Klik produk dari hasil pencarian
4. **Send Message**: Kirim pesan dengan link produk

**Quick Replies**:

* "Terima kasih telah menghubungi kami! Ada yang bisa kami bantu?"
* "Produk tersedia dengan stok terbatas. Apakah ingin langsung order?"
* "Untuk informasi lebih detail, silakan hubungi WhatsApp kami di 0821-1555-8035"

**Clear Chat**: Hapus riwayat chat (gunakan dengan hati-hati)

### Best Practices Customer Service

1. **Response Time**: Maksimal 5 menit saat online
2. **Friendly Tone**: Gunakan bahasa yang ramah dan profesional
3. **Product Knowledge**: Pahami spec dan fitur produk
4. **Follow Up**: Tanya apakah customer sudah puas dengan jawaban
5. **Escalation**: Forward ke admin jika ada complaint serius

### Template Responses

**Greeting**: "Halo! Selamat datang di Hurtrock Music Store. Ada alat musik yang sedang dicari?"

**Product Inquiry**: "Terima kasih atas minatnya pada [nama produk]. Produk ini memiliki fitur [spesifikasi]. Apakah ada pertanyaan spesifik?"

**Stock Inquiry**: "Produk [nama] saat ini ready stock. Untuk pemesanan bisa langsung checkout di website atau chat kami untuk bantuan."

**Shipping**: "Kami menggunakan berbagai kurir (JNE, J&T, SiCepat) dengan estimasi 1-3 hari kerja untuk area Jabodetabek."

**Payment**: "Kami menerima pembayaran via Stripe (kartu kredit) dan Midtrans (transfer bank, e-wallet). Aman dan terpercaya."

## Manajemen Pesanan

### Dashboard Pesanan

Dashboard > Pesanan menampilkan:

* **Order List**: Daftar semua pesanan
* **Filter Status**: Pending, Paid, Shipped, Delivered, Cancelled
* **Search**: Cari berdasarkan nomor order atau nama customer
* **Export**: Download laporan pesanan

### Status Order Workflow

1. **Pending**: Pesanan baru, menunggu pembayaran
2. **Paid**: Pembayaran berhasil, siap diproses
3. **Processing**: Sedang disiapkan untuk pengiriman
4. **Shipped**: Sudah dikirim, nomor resi tersedia
5. **Delivered**: Sudah sampai di customer
6. **Cancelled**: Dibatalkan (refund jika sudah bayar)

### Memproses Pesanan

1. **Akses Detail**: Klik nomor order
2. **Verifikasi Pembayaran**: Cek status payment gateway
3. **Update Status**: Ubah ke "Processing"
4. **Siapkan Barang**: Koordinasi dengan gudang/supplier
5. **Shipping**:
   * Pilih kurir
   * Input nomor resi
   * Update status ke "Shipped"
6. **Follow Up**: Pantau status delivery

### Pengaturan Pengiriman

**Input Resi**:

1. **Edit Order**: Klik order yang akan dikirim
2. **Courier Service**: Pilih kurir (JNE, J&T, dll)
3. **Tracking Number**: Input nomor resi
4. **Update Status**: Otomatis jadi "Shipped"

**Notifikasi Customer**:

* Email otomatis dengan nomor resi
* Update di dashboard customer
* Chat notification (opsional)

### Handling Returns/Refunds

1. **Customer Request**: Via chat atau email
2. **Evaluasi**: Cek alasan dan kondisi produk
3. **Approval**: Setujui atau tolak dengan alasan
4. **Process**:
   * Return: Customer kirim balik produk
   * Refund: Process refund via payment gateway
   * Exchange: Kirim produk pengganti

## Konfigurasi Pembayaran

### Dashboard Payment Config

Dashboard > Payment menampilkan konfigurasi:

* **Stripe Configuration**: Setup kartu kredit internasional
* **Midtrans Configuration**: Setup payment lokal Indonesia
* **Active Methods**: Payment method yang aktif
* **Transaction Logs**: Riwayat transaksi

### Setup Stripe

1. **Create Account**: Daftar di stripe.com
2. **Get API Keys**:
   * **Publishable Key**: Untuk frontend
   * **Secret Key**: Untuk backend
3. **Add Configuration**:
   * Provider: Stripe
   * Environment: Sandbox/Production
   * Input API keys
   * Test transaction

### Setup Midtrans

1. **Create Account**: Daftar di midtrans.com
2. **Get Keys**:
   * **Server Key**: Untuk backend API
   * **Client Key**: Untuk frontend
3. **Configuration**:
   * Provider: Midtrans
   * Environment: Sandbox/Production
   * Input keys
   * Configure webhook URL

### Testing Payment

**Stripe Test Cards**:

* **Success**: 4242 4242 4242 4242
* **Decline**: 4000 0000 0000 0002
* **CVV**: 123, Exp: 12/34

**Midtrans Test**:

* **Virtual Account**: 8000000000000006
* **Credit Card**: 4811 1111 1111 1114

### Payment Monitoring

* **Transaction Status**: Real-time status update
* **Failed Payments**: Alert untuk payment gagal
* **Refund Processing**: Handle refund request
* **Settlement**: Monitoring settlement harian

## Pengaturan Pengiriman

### Manajemen Shipping Services

Dashboard > Shipping untuk mengatur:

* **Courier Services**: JNE, J&T, SiCepat, POS, Kurir Toko
* **Pricing**: Ongkir berdasarkan berat dan volume
* **Coverage Area**: Area yang dilayani
* **Delivery Time**: Estimasi waktu pengiriman

### Menambah Courier Service

1. **Add New Service**:
   * **Name**: Nama kurir (contoh: "JNE REG")
   * **Code**: Kode unik (contoh: "jne\_reg")
   * **Base Price**: Harga dasar ongkir
   * **Per KG Price**: Harga per kilogram
   * **Per Volume Price**: Harga per volume (cm3)
   * **Min Days**: Estimasi minimum hari
   * **Max Days**: Estimasi maksimum hari
2. **Coverage Area**: Atur area yang dilayani
3. **Active Status**: Aktifkan service

### Kalkulasi Ongkir

System menghitung ongkir berdasarkan:

* **Base Price**: Harga dasar
* **Weight**: Berat total produk (gram)
* **Volume**: Volume total produk (cm3)
* **Distance**: Jarak ke lokasi customer (opsional)

**Formula**:

Total Ongkir = Base Price + (Weight \* Per KG Price) + (Volume \* Per Volume Price)

### Same Day Delivery

Untuk area Jakarta dan sekitarnya:

* **Kurir Toko**: Delivery khusus
* **Cutoff Time**: Order sebelum jam 14:00
* **Extra Charge**: Biaya tambahan
* **Tracking**: Real-time tracking via WhatsApp

## Manajemen Supplier

### Dashboard Supplier

Dashboard > Supplier untuk mengelola:

* **Supplier List**: Daftar semua supplier
* **Contact Information**: Kontak dan alamat
* **Product Assignment**: Produk yang disupply
* **Performance**: Rating dan evaluasi
* **Payment Terms**: Syarat pembayaran

### Menambah Supplier Baru

1. **Company Information**:
   * **Company Name**: Nama perusahaan
   * **Contact Person**: PIC supplier
   * **Email & Phone**: Kontak komunikasi
   * **Address**: Alamat lengkap
2. **Business Details**:
   * **Payment Terms**: NET 30, COD, dll
   * **Minimum Order**: MOQ (Minimum Order Quantity)
   * **Lead Time**: Waktu delivery supplier
   * **Notes**: Catatan khusus

### Assign Products ke Supplier

1. **Edit Product**: Pilih produk yang akan diassign
2. **Supplier Field**: Pilih supplier dari dropdown
3. **Supplier SKU**: Kode produk di supplier
4. **Cost Price**: Harga beli dari supplier

### Supplier Performance

Track performa supplier:

* **Delivery Performance**: Ketepatan waktu kirim
* **Quality Score**: Rating kualitas produk
* **Response Time**: Kecepatan respon komunikasi
* **Payment Compliance**: Kepatuhan syarat bayar

## Sistem Restock

### Restock Management

Dashboard > Restock untuk:

* **Low Stock Alert**: Produk yang perlu restock
* **Create Restock Order**: Buat order ke supplier
* **Track Incoming**: Monitor barang masuk
* **Update Inventory**: Update stok setelah terima barang

### Proses Restock

1. **Identify Low Stock**:
   * System alert untuk produk < minimum stock
   * Manual check inventory level
   * Sales forecast analysis
2. **Create Restock Order**:
   * **Supplier**: Pilih supplier produk
   * **Products**: Pilih produk yang direstock
   * **Quantity**: Tentukan jumlah order
   * **Expected Date**: Estimasi terima barang
3. **Send PO**: Kirim Purchase Order ke supplier
4. **Track Delivery**: Monitor status pengiriman
5. **Receive Goods**: Terima dan cek kualitas barang
6. **Update Stock**: Update stok di system

### Inventory Alerts

Setup alert untuk:

* **Low Stock**: Stok < minimum level
* **Out of Stock**: Stok = 0
* **Overstock**: Stok > maximum level
* **Expiry Alert**: Produk mendekati expired (jika ada)

### Restock Reports

Generate laporan:

* **Restock History**: Riwayat pengadaan
* **Supplier Performance**: Evaluasi supplier
* **Inventory Turnover**: Putaran stok
* **Cost Analysis**: Analisis biaya pengadaan

## Laporan dan Analytics

### Dashboard Analytics

Analytics menampilkan:

* **Sales Report**: Laporan penjualan harian/bulanan
* **Product Performance**: Produk terlaris
* **Customer Analytics**: Behavior dan demografi
* **Financial Report**: Revenue, profit, expenses
* **Inventory Report**: Stok dan movement

### Sales Analytics

**Revenue Metrics**:

* **Daily Revenue**: Pendapatan harian
* **Monthly Trend**: Trend bulanan
* **YoY Growth**: Pertumbuhan year-over-year
* **Average Order Value**: Rata-rata nilai order

**Product Performance**:

* **Top Selling**: Produk terlaris
* **Low Performers**: Produk kurang laku
* **Category Performance**: Performa per kategori
* **Margin Analysis**: Analisis margin profit

### Customer Analytics

**Customer Metrics**:

* **New Customers**: Customer baru per periode
* **Returning Customers**: Customer repeat
* **Customer Lifetime Value**: Nilai lifetime customer
* **Churn Rate**: Rate customer yang berhenti

**Behavior Analysis**:

* **Popular Products**: Produk paling dilihat
* **Conversion Rate**: Rate conversion visitor ke buyer
* **Cart Abandonment**: Rate keranjang ditinggalkan
* **Channel Performance**: Performa traffic source

### Export Reports

1. **Select Report Type**: Pilih jenis laporan
2. **Date Range**: Tentukan periode
3. **Filters**: Apply filter jika perlu
4. **Format**: Excel, PDF, atau CSV
5. **Download**: Export dan download laporan

## Pengaturan Toko

### Store Profile

Dashboard > Settings > Store Profile:

* **Store Name**: Nama toko
* **Tagline**: Slogan toko
* **Description**: Deskripsi singkat
* **Address**: Alamat lengkap toko
* **Contact Information**: Phone, email, website
* **Social Media**: Link sosial media
* **Operating Hours**: Jam operasional

### Business Settings

**General**:

* **Currency**: Rupiah (IDR)
* **Timezone**: Asia/Jakarta
* **Language**: Bahasa Indonesia
* **Tax Settings**: PPN dan pajak lainnya

**Operational**:

* **Order Processing Time**: SLA proses order
* **Shipping Cut-off**: Batas waktu same day shipping
* **Customer Service Hours**: Jam layanan chat
* **Return Policy**: Kebijakan retur dan refund

### Email Templates

Customize email templates:

* **Order Confirmation**: Konfirmasi pesanan
* **Payment Confirmation**: Konfirmasi pembayaran
* **Shipping Notification**: Notifikasi pengiriman
* **Delivery Confirmation**: Konfirmasi sampai
* **Welcome Email**: Email welcome user baru

### Maintenance Mode

Fitur maintenance untuk:

* **System Updates**: Update system tanpa gangguan
* **Scheduled Maintenance**: Maintenance terjadwal
* **Emergency Maintenance**: Maintenance darurat
* **Custom Message**: Pesan custom saat maintenance

## Keamanan dan Backup

### Security Best Practices

**Password Policy**:

* Minimum 8 karakter
* Kombinasi huruf, angka, symbol
* Ganti password berkala
* Tidak menggunakan password yang sama

**Access Control**:

* **2FA**: Two-factor authentication untuk admin
* **IP Whitelist**: Batasi akses dari IP tertentu
* **Session Timeout**: Auto logout setelah idle
* **Role-based Access**: Akses sesuai role

### Monitoring & Logging

**Activity Logs**:

* **User Activity**: Log aktivitas user
* **Admin Actions**: Log aksi admin
* **System Events**: Log event system
* **Error Logs**: Log error dan exception

**Security Monitoring**:

* **Failed Login Attempts**: Monitor login gagal
* **Suspicious Activity**: Aktivitas mencurigakan
* **Data Changes**: Track perubahan data penting
* **Access Violations**: Akses tidak authorized

### Backup Strategy

**Automated Backup**:

* **Database Backup**: Daily backup database
* **File Backup**: Weekly backup files
* **Config Backup**: Backup konfigurasi
* **Retention**: Simpan backup 30 hari

**Manual Backup**:

1. **Access Backup Tool**: Dashboard > Settings > Backup
2. **Select Type**: Database, Files, atau Full backup
3. **Create Backup**: Generate backup manual
4. **Download**: Download backup file

### Disaster Recovery

**Recovery Plan**:

1. **Assess Damage**: Evaluasi kerusakan
2. **Restore Backup**: Restore dari backup terakhir
3. **Validate Data**: Cek integritas data
4. **Test System**: Test semua fungsi
5. **Go Live**: Buka kembali untuk public

**Emergency Contacts**:

* **Developer**: [kontak developer]
* **Hosting Provider**: [kontak hosting]
* **Payment Gateway**: [kontak payment provider]
* **Domain Registrar**: [kontak domain]

## Shortcuts dan Tips

### Keyboard Shortcuts

* **Ctrl + /** : Buka search global
* **Ctrl + N**: Tambah produk baru
* **Ctrl + S**: Simpan form
* **Esc**: Tutup modal/popup

### Quick Actions

* **Hover pada produk**: Quick action edit/delete
* **Double click pada order**: Buka detail order
* **Right click pada chat**: Quick reply options

### Performance Tips

* **Image Optimization**: Kompres gambar sebelum upload
* **Bulk Operations**: Gunakan bulk action untuk efisiensi
* **Regular Cleanup**: Hapus data yang tidak perlu
* **Monitor Resources**: Check server resource usage

*Panduan ini akan terus diperbarui sesuai dengan penambahan fitur dan perubahan system. Untuk pertanyaan teknis lebih lanjut, hubungi tim developer.*