

STRATEGI PROTEKSI TRANSAKSI KASIR PADA CENTRAL FASHION STORE CABANG CIKUPA KABUPATEN TANGERANG

Slamet Soesanto¹⁾, Tatyana²⁾, Annisa Anggraeni H³⁾

¹⁾Prodi D3 Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, ITB Swadharma

^{2,3)}Prodi D3 Keuangan Perbankan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, ITB Swadharma

Correspondence author: Slamet Soesanto, slametsoesanto@gmail.com, Jakarta, Indonesia

Abstract

The Central Fashion Store is a retail company engaged in the sale of clothing, accessories, and footwear from children to adults. The sales process takes place every day during operating hours. Process cash and non-cash payment transactions. In the process of store operations, cashiers play an important role in serving consumers. The duties and responsibilities of the cashier at the Central Fashion Store have been carried out properly. However, it is undeniable that in practice problems can still occur that have the potential to harm shops, consumers and the cashiers themselves. Problems that occur such as the computer does not respond, the barcode is not registered, scanned the barcode twice, entered the nominal incorrectly, the purchase receipt was not printed, the EDC machine network connection was problematic, the EDC machine was damaged and the difference in cash. Actions taken to overcome problems that occur include waiting for the computer to respond again or transactions are carried out manually, registering barcodes to the warehouse, always being careful in entering data into the system, checking the printer then reprinting the receipt, replacing the EDC machine sim card, waiting for repairs from the bank and be careful in returning money to consumers.

Keywords: *cashier, payment, retail*

Abstrak

Central Fashion Store merupakan perusahaan ritel yang bergerak di bidang penjualan pakaian, aksesoris, dan alas kaki dari anak – anak hingga dewasa. Proses penjualan berlangsung setiap hari selama jam operasional. Proses transaksi pembayaran secara tunai dan non tunai. Dalam proses operasional toko, petugas kasir berperan penting melayani konsumen. Tugas dan tanggung jawab petugas kasir di Central Fashion Store telah dilakukan sebagaimana mestinya. Namun, tidak bisa dipungkiri dalam prakteknya masih bisa terjadi permasalahan yang berpotensi merugikan toko, konsumen dan petugas kasir itu sendiri. Permasalahan yang terjadi seperti komputer tidak merespon, barcode tidak terdaftar, memindai kode batang dua kali, salah memasukkan nominal, struk pembelian tidak tercetak, koneksi jaringan mesin EDC bermasalah, mesin EDC rusak dan selisih uang tunai. Tindakan yang dilakukan guna mengatasi permasalahan yang terjadi diantaranya menunggu komputer kembali merespon atau transaksi dilakukan secara manual, mendaftarkan barcode ke bagian gudang, selalu teliti dalam memasukkan data ke sistem, mengecek printer kemudian cetak ulang struk, mengganti sim card mesin EDC, menunggu perbaikan dari bank dan hati – hati dalam mengembalikan uang kepada konsumen.

Kata kunci: *kasir, pembayaran, retail*

A. PENDAHULUAN

Bisnis ritel memberikan kontribusi yang besar bagi pertumbuhan ekonomi di Indonesia karena bisnis ini mampu menyerap banyak tenaga kerja sehingga mengurangi jumlah pengangguran. Bisnis ritel beroperasi tidak hanya di kota-kota besar, namun kini mulai berkembang hingga ke pelosok daerah. Perkembangan bisnis ritel mengalami kemunduran sejak masuknya virus covid-19 tahun 2020 ke Indonesia. Selain permintaan pasar yang menurun, tantangan juga datang dari biaya pengeluaran yang harus dibayar pengusaha ritel seperti gaji karyawan dan biaya operasional.

Penurunan omzet penjualan paling banyak dialami oleh bisnis ritel non kebutuhan pokok. Akibatnya banyak pengelola perusahaan ritel melakukan pemangkasan biaya mulai dari pengurangan jam kerja pegawai, mengurangi jumlah pegawai, sampai dengan menutup sejumlah gerai karena lemahnya daya beli masyarakat. Kondisi tersebut semakin diperparah dengan adanya aturan pembatasan kegiatan operasional pusat perbelanjaan yang diatur melalui Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.21 Tahun 2020 tentang PSBB Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 18 Tahun 2022. Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM).

Ketua umum Asosiasi UMKM Indonesia (Akumindo) Ikhsan Ingratuban menekankan bahwa jaringan ritel lokal cenderung mampu bertahan, meski secara bisnis relatif stagnan. (Mulyana, 2021). Salah satu bisnis ritel yang bertahan di tengah pandemi, yakni Central Fashion Store. Riteller ini bergerak di dalam penyediaan pakaian anak-anak sampai dewasa.

Setiap bagian dari toko tersebut berperan penting untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan termasuk Bagian Kasir, seorang petugas kasir harus teliti, dan berhati-hati terhadap transaksi barang belanjaan pelanggan agar tidak merusak barang maupun alat pembayaran atas transaksi yang dilakukan

supaya tidak terjadi kesalahan perhitungan yang dapat menimbulkan kerugian perusahaan maupun pelanggan itu sendiri.

Penyusunan dan penyajian tulisan ini bertujuan untuk memaparkan alur proses penjualan secara tunai maupun non tunai dan memaparkan tugas dan tanggung jawab Bagian Kasir serta memaparkan cara proteksi transaksi pelanggan di Bagian Kasir Central Fashion Store Cabang Cikupa

Kasir kasir adalah seorang yang memegang kas (uang) atau orang yang memiliki tanggung jawab untuk menerima dan membayarkan sejumlah uang. Kasir juga dapat didefinisikan sebagai seseorang yang menghitung pesanan, menerima uang atas pembelian konsumen dan menyerahkan kelebihan uangnya. Kasir pada perusahaan ritel modern dibagi dua, yaitu kasir besar dan kasir kecil. Kasir besar adalah seorang petugas yang bertugas menerima omzet harian toko untuk disetor ke bank, menyediakan modal kasir, membuat buku kas saldo harian, melayani pertukaran uang oleh kasir toko serta membuat laporan bulanan penerimaan dan pengeluaran uang. Sementara itu, kasir kecil adalah seseorang yang bertugas menerima dan mencatat setiap transaksi keluarnya barang dan pemasukan uang dari konsumen secara langsung maupun menerima barang dan mengeluarkan uang kepada distributor barang.

Di banyak perusahaan pada umumnya, Petugas Kasir merupakan petugas yang berfungsi sebagai penerima dan pembayar uang atas perintah atasan. Petugas Kasir biasa mengurus kelancaran transaksi uang antara pelanggan dan pemasok, melakukan pemasaran dan pelayanan purna jual, merealisasikan target penjualan, mencatat fisik kas yang diterima dan yang dikeluarkan. Fungsi lainnya adalah melaporkan arus kas secara harian dalam buku atau formulir standar yang sudah dibuat serta membuat laporan harian transaksi jual beli, mengecek persediaan barang dan membantu accounting dalam menyusun laporan keuangan perusahaan (Mansoor, 2016).

Tugas dan tanggung jawab kasir dalam suatu perusahaan bertujuan untuk mempertahankan layanan terhadap pelanggan, membantu perusahaan dalam melakukan proses penjualan secara cepat, akurat, efisien dan mengelola arus kas serta menerima uang tunai maupun debit atau kredit (Mansoor, 2016). Tugas dan Tanggung Jawab kasir secara umum adalah sebagai berikut :

1. Menyiapkan kebutuhan transaksi
2. Melakukan proses transaksi penjualan
3. Membantu pelanggan untuk informasi produk
4. Memberikan penawaran produk.
5. Melakukan pencekan barang
6. Memberikan laporan pada atasan
7. Memberikan sapa dan senyuman pada pelanggan.
8. Memberikan laporan transaksi penjualan.
9. Menjaga area kebersihan pada kasir
10. Menyebut nominal uang yang diterima dikembalikan.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Central Fashion Store Cabang Cikupa Kabupaten Tangerang dengan metode analisis deskriptif kualitatif yaitu metode analisa yang merupakan penelitian terhadap suatu kegiatan baik dalam perusahaan atau lembaga lainnya dengan cara membandingkan teori yang ada dengan praktek yang diterapkan dalam perusahaan tersebut. Data yang digunakan adalah data primer dengan metode pengumpulan data melalui observasi dan wawancara langsung dengan bidang-bidang terkait yang berhubungan dengan penelitian ini.

Dengan menggunakan metode tersebut di atas, peneliti ingin mengetahui, memahami dan mengevaluasi tentang proses transaksi dan strategi proteksi kasir pada Central Fashion Store Cabang Cikupa.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tugas Dan Tanggung Jawab Kasir *Central Fashion Store* Cabang Cikupa.

Dalam melakukan pekerjaan seorang kasir

memiliki tugas dan tanggung jawab. Berikut tugas dan tanggung jawab kasir di *Central Fashion Store* Cabang Cikupa :

1. Menghitung modal dari staff kantor
2. Membersihkan dan merapihkan meja kasir
3. Memastikan jumlah barang sesuai dengan sistem
4. Melayani pembayaran
5. Memastikan alat pembayaran
6. Mencatat nomor struk pembelian
7. Melayani dengan transparansi
8. Memastikan *customer* menerima struk pembelian
9. Melayani penukaran barang
10. Memastikan jumlah uang kas dan debit.

Proteksi Transaksi Kasir

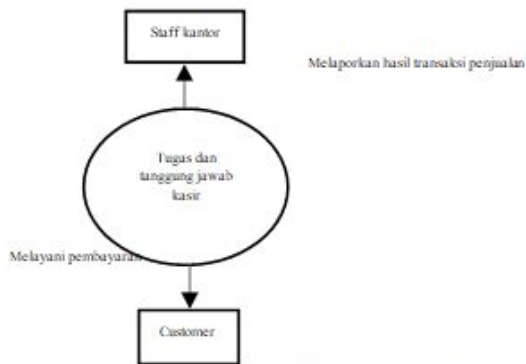
Pada proses penjualan bukan hanya barang dagangan yang harus diproteksi tetapi juga proses transaksi perlu diberi perlindungan. Berikut cara memproteksi transaksi pada kasir :

1. Menentukan kebijakan
Central Fashion Store mempunyai beberapa kebijakan untuk setiap petugas kasir dalam proses transaksi, yaitu
 - a. Seorang petugas kasir mempunyai *user name* dan *password* masing – masing untuk membuka aplikasi kasir yang bersifat rahasia.
 - b. Seorang petugas kasir harus menutup aplikasi kasir pada saat istirahat.
 - c. Seorang petugas kasir tidak boleh memberikan diskon tanpa seizin kasir *leader* atau *manager*.
 - d. Diskon menggunakan aplikasi kasir hanya dapat diberikan oleh kasir *leader*, sedangkan untuk diskon secara manual hanya untuk barang dengan logo diskon.
 - e. Batas waktu penukaran barang yang sudah dibeli adalah 2 hari setelah pembelian disertai dengan label barang dan struk pembelian
2. Menggunakan aplikasi kasir
Central Fashion Store menggunakan aplikasi *SEVENTHsoft Accounting* yang

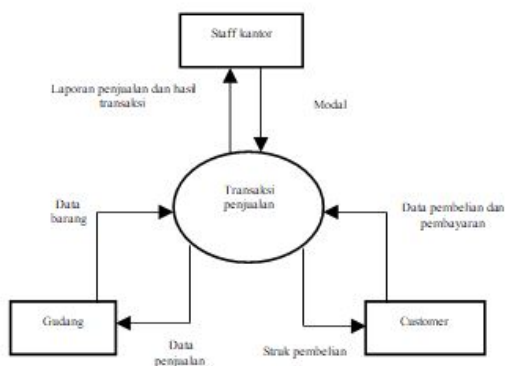
membantu proses transaksi yang terintegrasi dengan printer dan telah menyediakan laporan secara ringkas. Manfaat lainnya adalah *manager* dan staff kantor dapat melihat aktivitas yang sedang berlangsung tanpa perlu terjun ke lapangan

- Memasang kamera keamanan Kamera keamanan membantu memantau aktivitas yang terjadi selama operasional toko, serta dapat membantu dan melindungi bisnis dari tindak kejahatan dan pencurian.

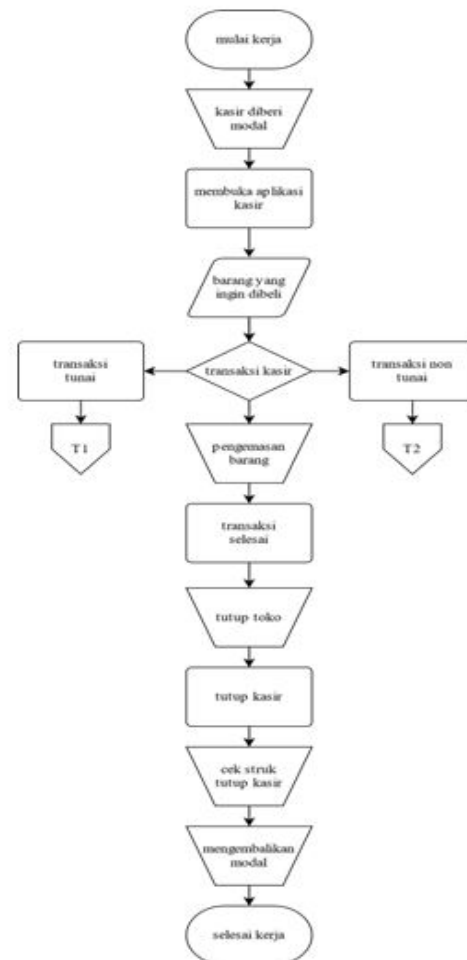
Alur Kerja Kasir *Central Fashion Store* Cabang Cikupa



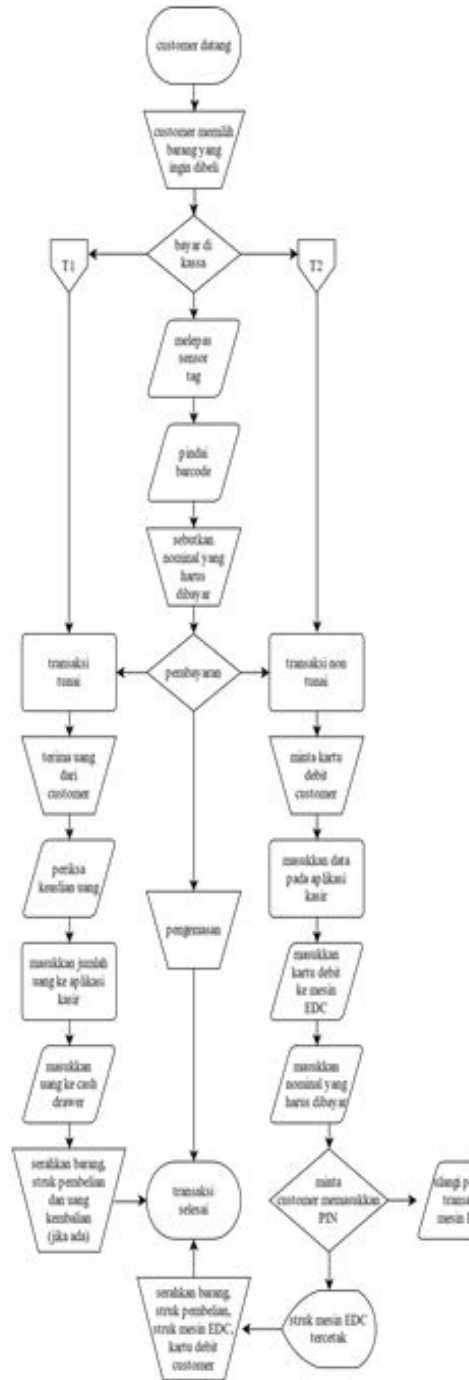
Gambar 1. Diagram Konteks Tugas dan Tanggung Jawab Kasir



Gambar 2. Diagram Konteks Transaksi Penjualan.



Gambar 3. *Flowchart* Tugas dan Tanggung Jawab Kasir



Gambar 4. Flowchart Transaksi Penjualan

Permasalahan yang Muncul Saat Proses Transaksi Serta Cara Mengatasinya

Dalam proses transaksi tidak dapat dipungkiri akan muncul kendala – kendala yang dapat menghambat proses transaksi. Berikut permasalahan yang muncul saat proses

transaksi dan cara mengatasinya pada *Central FashionStore* cabang Cikupa

1. Komputer tidak merespon.

Komputer tidak merespon dapat terjadi saat proses transaksi terjadi diwaktu bersamaan dan sangat banyak, hal ini terjadi saat toko sedang ramai dan banyak *customer* yang ingin membayar barang belanjanya. Ciri komputer tidak merespon pada *Central Fashion Store* cabang Cikupa :

- a. Cursor tidak bergerak saat *mouse* digerakkan
- b. *Mouse*, *keyboard* dan *barcode scanner* tidak berfungsi

Tindakan yang dilakukan *Central Fashion Store* saat komputer tidak merespon, yaitu

- a. Menunggu beberapa saat
 Di saat komputer tidak merespon, seorang kasir akan memberitahu staf kantor untuk mengecek sistem utama, kemudian staff kantor akan memeriksa jaringan sistem utama
- b. Transaksi secara manual
 Transaksi harus dilakukan secara manual jika memerlukan waktu yang lama untuk memeriksa jaringan sistem. Jika diizinkan kasir akan mencatat tanggal, nomor *barcode*, jumlah barang dan harganya pada buku nota kemudian ditanda tangani oleh kasir yang bertugas

2. Barcode tidak terdaftar

Saat barcode tidak terbaca oleh *barcode scanner*, hal yang dapat dilakukan oleh seorang kasir adalah scan ulang atau memasukan barcode secara manual dengan mengetikkan *barcode* pada sistem.

Barcode yang tidak terbaca dan sudah dimasukan secara manual tidak juga muncul di sistem bisa disebabkan karena *barcode* tersebut belum terdaftar dalam sistem oleh bagian gudang. cara satu – satunya untuk mengatasi masalah tersebut adalah meminta karyawan gudang untuk memindai barcode barang tersebut agar terdaftar disistem.

3. Memindai kode batang dua kali Saat proses memindai kode barang.
Dengan *barcode scanner* tidak jarang barang dapat terjadi dua kali. Hal ini terjadi karena *barcode scanner* memiliki sensitifitas yang tinggi, maka dalam proses memindai tersebut kasir juga harus melihat layar komputer dan menghitung berapa barang yang dipindai. Pastikan jugabanyak barang di struk pembelian.
4. Salah memasukan nominal pembayaran.
Saat proses pembayaran, nominal yang harus dimasukan ke sistem adalah jumlah uang dari customer bukan total nominal berlanjaan customer. Jika tertukar memasukan nominal tersebut dan struk pembelian sudah tercetak tindakan yang dilakukan adalah menghitung manual menggunakan kalkulator.
5. Struk pembelian tidak tercetak Struk yang tidak keluar.
Menjadi salah satu masalah saat proses transaksi di *Central fashion store*. Saat printer bermasalah, hal yang dapat dilakukan oleh seorang kasir adalah mengecek kertas struk dalam printer, Jika kertas struk habis ganti dengan yang baru. Jika kertas struk masih ada itu berarti kesalahan sistem, seorang kasir harus memberi tahu kasir *leader*, kasir *leader* akan memasukan kode tertentu dan mencetak ulang struk tersebut.
6. Mesin *Electronic Data Capture* (EDC) rusak
Saat mesin EDC rusak otomatis transaksi non tunai tidak dapat dilakukan sampai ada perbaikan pada mesin EDC oleh pihak bank. Staff kantor akan menghubungi pihak bank untuk melaporkan dan meminta perbaikan mesin EDC yang rusak.
7. Koneksi jaringan mesin *Electronic Data Capture* (EDC) bermasalah
Saat proses pembayaran secara non tunai kadang kala jaringan menjadi hambatan, sebagai berikut :
 - a. Koneksi jaringan bermasalah saat membaca kartu Jika kartu tidak terbaca itu mungkin disebabkan kartu masuk ke mesin EDC tidak sesuai, seorang kasir dapat mengulang kembali sampai kartu terbaca
 - b. Koneksi jaringan bermasalah saat proses transaksi berlangsung. Saat proses pembayaran secara non tunai sudah di tahap memasukan nominal dan pin kemudian jaringan bermasalah. *Customer* yang memiliki *mobile banking* bisa mengecek akunnya, tetapi *customer* yang tidak memiliki akun *mobile banking* akan kebingung. Untuk memastikan hal tersebut seorang kasir harus mengecek transaksi terakhir mesin EDC. Jika nominal transaksi terakhir mesin EDC tidak sama dengan nominal transaksi yang sedang berlangsung itu artinya uang dalam kartu debit belum terpotong untuk pembayaran tersebut atau transaksi gagal dan harus diulang dari awal. Jika sama, berarti transaksi berhasil dan proses pembayaran dapat berlanjut. Untuk lebih pasti akan diketahui saat tutup kasir, pada struk tutup kasir akan muncul berapa nominal transaksi non tunai pada setiap mesin EDC bank.
8. Selisih uang tunai
Petugas Kasir harus memeriksa struk tutup kasir, apakah terdapat selisih antara sistem dan uang tunai. jika nominal selisih < Rp 20.000 kasir bisa menggantinya langsung, kemudian memberi tahu kasir *leader* untuk memperbaiki. Jika > Rp 50.000 kasir harus memberi tahu kasir *leader*, kasir *leader* akan mencetak struk perbaikan kemudian memberi tahu staff kantor tentang masalah tersebut. Staff kantor akan mengecek ulang dan kasir yang bersangkutan dapat mengganti kepada staff kantor atau dikurangi dari gaji kasir sebesar selisih tersebut

D. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan penulis, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Central Fashion Store merupakan perusahaan ritel yang bergerak dibidang penjualan pakaian, aksesoris, dan alas kaki dari anak – anak hingga dewasa.
2. Tugas dan tanggung jawab kasir di Central Fashion Store Cabang Cikupa sebelum memulai operasional kasir adalah menghitung kembali modal yang diserahkan staff kantor, serta membersihkan dan merapihkan meja kassa. Pada saat transaksi pastikan jumlah barang sesuai dengan sistem, pastikan keaslian uang saat transaksi tunai, catatat nomor struk pembelian saat transaksi dengan kartu debit dan layani dengan transparansi, pastikan customer menerima struk pembelian agar memudahkan proses penukaran barang. Saat jam operasional selesai pastikan uang kas dan kas debit sesuai dengan sistem.
3. Alur proses penjualan Central Fashion Store Cabang Cikupa terjadi sebagai berikut, customer datang ke kassa kemudian kasir meminta barang belanjaan, lalu pindai kode barang ke sistem, setelah semua barang selesai dipindai beritahu nominal yang harus dibayar, pembayaran dapat dilakukan secara tunai dan non tunai dengan kartu debit, selesai pembayaran serahkan barang belanjaan, struk pembelian, uang kembalian (jika ada), struk mesin EDC serta tulis nomor struk pembelian (transaksi non tunai) untuk memudahkan pengecekan.
4. Dalam memproteksi transaksi yang terjadi di kasir Central Fashion Store menerapkan kebijakan yang harus dilakukan kasir, dalam pelaksanaan transaksi pembayaran Central Fashion Store menggunakan aplikasi kasir yang

modern, dan memasang CCTV untuk memantau keadaan toko.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Arikandi,S.E, I. (2010). Sukses Berbisnis Ritel. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Herdianto, Dendy. 2019. Data Pertumbuhan Bisnis Ritel di Indonesia. <https://qazwa.id/blog/data-pertumbuhan-bisnis-ritel-di-indonesia/> (diakses pada tanggal 06/06/2021)
- Hidayat, Rahmad. 2020. 10 Tugas Kasir Toko Ritel yang Perlu Diperhatikan. <https://www.kitapunya.net/tugas-kasir-toko-ritel/> (diakses pada tanggal 21/07/2021)
- Mansoor, N. (2016). Aplikasi Kasir Untuk Ritel . Jakarta Timur: Dunia Komputer.
- Ma'ruf. 2021. Kasir : Pengertian. Tugas, dan Tanggung Jawab.://www.akuntansilengka.com/umum/tugas-kasir/ (diakses pada tanggal 21/07/2021)
- Mulyana, Ridwan Nanda. 2021. Bisnis ritel lokal di tengah pandemi: Stagnan, tapi bisa bertahan. <https://industri.kontan.co.id/news/bisnis-ritel-lokal-di-tengah-pandemi-stagnan-tapi-bisa-bertahan> (diakses pada tanggal 07/06/2021)
- Prawiro, M. 2020. Arti Retail: Pengertian, Fungsi, Jenis, dan Contoh Perusahaan Retail.://www.maxmanroe.com/vid/bisnis/arti-retail.html (diakses pada tanggal 14/06/2021)
- Qwords. 2019. Cara Membuat Flowchart Sederhana Yang Benar. <https://qwords.com/cara-membuat-Flowchart/> (diakses pada tanggal 29/07/2021)
- Ramadhani, Niko. 2020. Ritel: Pengertian, Fungsi, dan Jenisnya. <https://www.akseleran.co.id/blog/ritel-adalah/> (diakses pada tanggal 05/06/2021)