
Sosialisasi Peningkatan Kinerja Kasir Pada PT Kitita Alami Propertindo

Socialization of Cashier Performance Improvement at PT Kitita Alami Propertindo

Adinda Putri Aulia¹, Aep Saefullah², Tetti Nur Intan Rifia³, Joned Ceilandra Saksana⁴,
Rahman Upe⁵, Moh Tahang⁶, Haria Saputri⁷, Ibah Misbah⁸, M Khairul Umam⁹,
Sartika Aini¹⁰, Adam Samsudin Noor¹¹

¹⁻¹¹Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ganesha, Indonesia

Alamat: Jl. Legoso Raya No.31, Pisangan, Kec. Ciputat Tim., Kota Tangerang Selatan,
Banten 15419 korespondensi penulis: tohhiroh8@gmail.com

Article History:

Received: Oktober 28, 2021;

Revised: November 25, 2021

Accepted: Desember 15 2021;

Published: Desember 31 2021;

Keywords: *Cashier Performance, Training, Efficiency, Accuracy, Customer Satisfaction*

Abstract: *PT Kitita Alami Propertindo, Bekasi, faces challenges in managing efficient and accurate cashier transactions, which have an impact on customer satisfaction and daily operations. This activity aims to improve cashier performance through structured training and the use of appropriate technology. The program will be implemented during December 2021. The methods used include theoretical and practical training regarding the use of POS (Point of Sale) systems, time management and customer service. In addition, cashiers are given direct guidance in the field to apply the knowledge gained. Results show significant improvements in transaction efficiency and accuracy, with average transaction times reduced by 20% and error rates reduced by 15%. Customer satisfaction has also increased, as can be seen from surveys showing an increase in satisfaction scores from 75% to 85%. Activity Implications: Improving cashier performance not only improves daily operations but also increases customer trust and satisfaction. Implementation of more efficient POS technology and ongoing training are recommended to ensure continued performance improvements.*

Abstrak: PT Kitita Alami Propertindo, Bekasi, menghadapi tantangan dalam mengelola transaksi kasir yang efisien dan akurat, yang berdampak pada kepuasan pelanggan dan operasional sehari-hari. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja kasir melalui pelatihan yang terstruktur dan penggunaan teknologi yang tepat. Program dilaksanakan selama bulan Desember 2021. Metode yang digunakan meliputi pelatihan teori dan praktik mengenai penggunaan sistem POS (Point of Sale), manajemen waktu, dan pelayanan pelanggan. Selain itu, kasir diberikan bimbingan langsung di lapangan untuk menerapkan pengetahuan yang diperoleh. Hasil menunjukkan peningkatan signifikan dalam efisiensi dan akurasi transaksi, dengan waktu transaksi rata-rata berkurang sebesar 20% dan tingkat kesalahan menurun hingga 15%. Kepuasan pelanggan juga meningkat, terlihat dari survei yang menunjukkan peningkatan skor kepuasan dari 75% menjadi 85%. Implikasi Kegiatan: Peningkatan kinerja kasir tidak hanya memperbaiki operasional harian tetapi juga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Implementasi teknologi POS yang lebih efisien dan pelatihan berkelanjutan direkomendasikan untuk memastikan peningkatan kinerja yang berkelanjutan.

Kata Kunci : Kinerja Kasir, Pelatihan, Efisiensi, Akurasi, Kepuasan Pelanggan

PENDAHULUAN

PT Kitita Alami Propertindo, sebuah perusahaan properti di Bekasi, menghadapi tantangan dalam meningkatkan efisiensi dan akurasi transaksi kasir. Permasalahan ini berdampak langsung pada kepuasan pelanggan dan operasional sehari-hari. Untuk mengatasi masalah ini, berbagai pendekatan telah digunakan dalam berbagai sektor untuk meningkatkan kinerja kasir, termasuk pelatihan terstruktur dan implementasi teknologi.

Peningkatan kinerja kasir telah menjadi fokus penting di berbagai industri, karena peran mereka yang krusial dalam transaksi keuangan dan interaksi langsung dengan pelanggan. Kondisi fisiologis dan psikologis kasir, seperti gangguan muskuloskeletal dan tekanan psikologis, dapat mempengaruhi kinerja mereka, termasuk tingkat kesalahan dalam pekerjaan (Deng et al., 2020). Oleh karena itu, desain konter checkout yang baik dan ergonomis sangat penting untuk mengurangi gangguan tersebut dan meningkatkan kinerja kasir.

Selain itu, penggunaan teknologi seperti sistem POS (Point of Sale) telah terbukti efektif dalam meningkatkan efisiensi kasir. (Aini et al., 2019) menemukan bahwa penerapan sistem akuntansi berbasis cloud dengan fitur penjadwalan berulang dapat meminimalkan kesalahan manusia dan meningkatkan kinerja kasir di institusi pendidikan. Implementasi teknologi ini memungkinkan proses pembayaran menjadi lebih efisien dan akurat.

Tidak hanya teknologi, pelatihan juga memegang peranan penting dalam peningkatan kinerja kasir. Motivasi intrinsik dan komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kinerja kasir secara signifikan. Pelatihan yang terstruktur, yang mencakup aspek teori dan praktik, dapat membantu kasir memahami dan menerapkan sistem yang digunakan, serta meningkatkan kemampuan mereka dalam melayani pelanggan (Rosidi et al., 2019).

Melalui kombinasi pelatihan yang terstruktur dan penerapan teknologi yang tepat, PT Kitita Alami Propertindo dapat mencapai peningkatan kinerja kasir yang signifikan. Penelitian ini akan menjelaskan bagaimana metode ini diterapkan dan hasil yang diperoleh, termasuk peningkatan efisiensi dan akurasi transaksi, serta peningkatan kepuasan pelanggan

Berdasarkan tantangan yang dihadapi PT Kitita Alami Propertindo, pelatihan kasir yang terstruktur sangat penting untuk meningkatkan kinerja operasional. Penelitian menunjukkan bahwa pelatihan yang efektif dapat memberikan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menjalankan tugas dengan lebih efisien. Pelatihan memiliki dampak signifikan terhadap produktivitas dan komitmen karyawan, yang pada gilirannya meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan (Daniel, 2018). Pelatihan yang berkelanjutan dan tepat sasaran dapat memastikan bahwa kasir memahami penggunaan sistem POS dan teknik manajemen waktu yang diperlukan untuk mengurangi kesalahan transaksi.

Selain pelatihan, teknologi juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja kasir. Sistem POS yang modern dan terintegrasi dapat membantu mengurangi kesalahan manusia dan mempercepat proses transaksi. Implementasi sistem kasir mobile yang menggunakan teknologi NFC dan Bluetooth dapat meningkatkan efisiensi transaksi dan memberikan kenyamanan lebih bagi pelanggan. Sistem ini memungkinkan transaksi dilakukan dengan cepat dan akurat, sehingga mengurangi waktu tunggu pelanggan dan meningkatkan kepuasan mereka (Tsai et al., 2019).

Berbagi pengetahuan yang diperoleh dari pelatihan dapat meningkatkan kualitas hidup kerja dan kinerja pegawai di sektor publik. Dengan demikian, selain memberikan pelatihan, penting juga untuk mendorong berbagi pengetahuan antar karyawan untuk menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif dan mendukung peningkatan kinerja secara berkelanjutan (Tamsah et al., 2020). Melalui kombinasi pelatihan yang terstruktur dan implementasi teknologi POS yang tepat, PT Kitita Alami Propertindo dapat meningkatkan kinerja kasir secara signifikan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan bagi perusahaan lain yang menghadapi tantangan serupa dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan.

Peningkatan kinerja kasir tidak hanya ditentukan oleh pelatihan dan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Menurut (Berraies et al., 2019), pemberdayaan karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan dapat meningkatkan kualitas layanan yang dirasakan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Dengan memberdayakan kasir untuk mengambil keputusan yang cepat dan tepat saat melayani pelanggan, mereka dapat memberikan pengalaman yang lebih positif dan memuaskan bagi pelanggan.

Selain itu, komitmen karyawan terhadap kualitas layanan juga penting dalam mengurangi sabotase layanan dan meningkatkan komitmen terhadap kualitas pelayanan. Pelatihan etika dan menciptakan iklim etis dalam organisasi dapat mengurangi perilaku sabotase layanan dan meningkatkan komitmen karyawan terhadap kualitas layanan (Schwepker, Jr et al., 2019). Dengan demikian, perusahaan perlu memberikan perhatian lebih pada pelatihan etika dan membangun budaya organisasi yang mendukung.

Program perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) yang didukung oleh komitmen manajemen dan sistem penghargaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan. Program ini dapat mencakup pelatihan yang berfokus pada peningkatan metode layanan dan pengenalan alat-alat perbaikan kualitas untuk memastikan bahwa karyawan terus berkembang dalam keterampilan dan pengetahuan mereka (Koval et al., 2018).

(Muneeb et al., 2019) menyoroti pentingnya kualitas layanan karyawan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan di era digital. Kualitas layanan karyawan yang tinggi berkontribusi pada kepuasan pelanggan yang lebih baik, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memastikan bahwa karyawan mereka dilatih dengan baik dan diberi alat yang diperlukan untuk memberikan layanan berkualitas tinggi.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kinerja diartikan sebagai “(1) sesuatu yang dicapai; (2) prestasi yang diperlihatkan; (3) kemampuan kerja”. Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan. Kinerja karyawan mempengaruhi seberapa banyak kontribusi yang mereka berikan kepada organisasi. Oleh karena itu, perbaikan kinerja baik untuk individu maupun kelompok menjadi pusat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi. Kinerja merupakan refleksi dari sejauh mana suatu program, kegiatan, atau kebijakan telah diimplementasikan untuk mencapai sasaran, tujuan, visi, dan misi perusahaan yang telah dijabarkan melalui perencanaan strategis organisasi. Kinerja dapat diidentifikasi dan diukur berdasarkan kriteria atau standar keberhasilan yang telah ditetapkan oleh organisasi untuk individu atau kelompok karyawan. Tanpa tujuan dan target yang jelas dalam pengukuran, kinerja seseorang atau kinerja organisasi tidak dapat diketahui secara efektif karena tidak ada tolak ukur keberhasilannya.

Definisi kinerja karyawan adalah perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu (Wijayanto, 2023:2). Kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dalam konteks PT Kitita Alami Propertindo, kinerja kasir menjadi fokus utama untuk ditingkatkan melalui sosialisasi yang tepat.

Kasir adalah individu yang bertanggung jawab untuk mengelola dan mengatur transaksi keuangan di sebuah perusahaan atau toko. Tugas utama seorang kasir adalah menerima pembayaran dari pelanggan dan memberikan kembali uang kembalian yang tepat. Selain itu, kasir juga bertanggung jawab untuk mencatat setiap transaksi yang dilakukan, menjaga keamanan uang tunai, dan menghitung jumlah uang yang ada di kas. Pelayanan yang baik dari kasir dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong loyalitas mereka terhadap perusahaan.

Pelayanan adalah bentuk pemberian yang diberikan oleh produsen baik terhadap barang yang diproduksi maupun terhadap jasa yang ditawarkan guna memperoleh niat konsumen. Pelayanan yang baik mempengaruhi minat konsumen terhadap suatu barang atau jasa dari

perusahaan yang menawarkan produk atau jasa tersebut. Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014:5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang memadai dari seorang kasir sangat penting untuk memastikan transaksi berjalan lancar dan pelanggan merasa dihargai.

Penjualan adalah salah satu kegiatan penting dalam perekonomian dan membantu dalam penciptaan nilai ekonomi. Penjualan telah dianggap sebagai syarat utama bagi kelangsungan hidup perusahaan. Selain penjualan, kegiatan produksi dan konsumsi juga menciptakan nilai ekonomi. Penjualan menjadi penghubung antara kegiatan produksi yang dilakukan oleh penjual dengan konsumsi yang dilakukan oleh pembeli. Efisiensi dan keefektifan kasir dalam menangani transaksi penjualan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan perusahaan.

Sistem informasi adalah suatu sistem dalam organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi, bersifat manajerial, dan kegiatan strategi organisasi untuk menyediakan laporan-laporan yang diperlukan oleh pihak luar tertentu. Dalam konteks sistem informasi kasir, sistem ini berfungsi untuk memudahkan pemilik usaha dalam mengolah informasi mengenai pembayaran dan penerimaan uang dalam sebuah transaksi penjualan dan pembelian. Dengan demikian, tidak lagi diperlukan pembukuan atau kearsipan secara manual, sehingga lebih efisien dalam hal waktu dan biaya serta meminimalisir terjadinya kesalahan perhitungan saat proses pembayaran dilakukan.

Dari beberapa definisi yang telah dikemukakan, penulis tertarik untuk membahas dan menyusun laporan pengabdian masyarakat yang berjudul “Sosialisasi Peningkatan Kinerja Kasir pada PT Kitita Alami Propertindo”.

Pengertian kasir secara umum adalah orang yang bertugas menangani keuangan suatu organisasi baik yang mempunyai tujuan komersial maupun non-komersial. Kasir bertanggung jawab untuk mengelola dan mengatur transaksi keuangan di perusahaan atau toko. Tugas utama kasir adalah menerima pembayaran dari pelanggan dan memberikan kembali uang kembalian yang tepat. Selain itu, kasir juga bertanggung jawab mencatat setiap transaksi yang dilakukan, menjaga keamanan uang tunai, dan menghitung jumlah uang yang ada di kas. Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014:5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, dijelaskan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani.

Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat (Moenir, 2015:27). Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

PT Kitita Alami Propertindo adalah sebuah perusahaan swasta di Indonesia yang bergerak dalam bidang pekerjaan jasa dan konstruksi dan pengelolaan gedung serta perdagangan barang (Penjualan unit – unit usaha). PT Kitita Alami Propertindo adalah perusahaan yang didirikan pada tahun 2016 dengan nomor registrasi 99/7553/L. Perusahaan ini terlibat dalam proyek pembangunan Pasar Pondok Gede di Kota Bekasi.

Pasar Pondok Gede ini mulai dibangun oleh Pemerintah Kota Bekasi pada Desember 2007 dan diharapkan selesai dalam waktu setahun. Pasar ini memiliki kapasitas 2.400 kios dan dilengkapi dengan atrium, toko-toko, dan hypermarket berlantai tiga. Bangunan pasar dibagi menjadi lima blok, dengan fungsi yang berbeda-beda : blok A untuk pedagang pakaian, blok B untuk pedagang elektronik, blok C untuk pedagang perhiasan, blok D untuk perdagangan klontong, dan blok E untuk pedagang sayuran. Troy P. Panggabean, Pimpinan Cabang PT Kitita Alami Propertindo, bertanggung jawab atas proyek ini dan berjanji untuk menyelesaikannya sesuai target yang ditetapkan pemerintah. Total luas bangunan pasar Pondok Gede mencapai 35 ribu meter persegi.



Gambar 1. Gedung Atrium Pondok Gede

PT Kitita Alami Propertindo di dirikan oleh keluarga bapak Troy P. Panggabean selaku pemilik usaha sejak tahun 2008 – 2019 bulan maret tepatnya 5 tahun lalu. Setelah beliau memutuskan untuk berhenti mengelola PT Kitita Alami Propertindo, beliau menyerahkan PT ini kepada adik kandungnya yaitu bapak Setijo Hadijanto Soetarno. Dan sejak saat itu hingga kini PT Kitita Alami Propertindo dikelola dan diteruskan oleh Setijo Hadijanto Soetarno selaku direktur perusahaan PT Kitita Alami Propertindo.

Konsep dasar sistem informasi kasir adalah sistem yang berfungsi untuk memudahkan pemilik usaha dalam mengolah informasi mengenai pembayaran dan penerimaan uang dalam sebuah transaksi penjualan dan pembelian sehingga tidak lagi diperlukan pembukuan atau kearsipan secara manual. Sistem ini membuat proses lebih efisien dalam hal waktu dan biaya serta meminimalisir kesalahan perhitungan saat proses pembayaran dilakukan.

Dalam upaya meningkatkan kinerja kasir pada PT Kitita Alami Propertindo, sosialisasi dan pelatihan yang komprehensif menjadi sangat penting. Dengan pemahaman yang mendalam tentang tanggung jawab kasir, teknik pelayanan yang baik, dan pemanfaatan sistem informasi yang efisien, diharapkan kinerja kasir dapat ditingkatkan secara signifikan. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga meningkatkan kepuasan pelanggan dan kinerja keseluruhan perusahaan.

Melalui kegiatan pengabdian masyarakat ini, kami bertujuan untuk memberikan pelatihan yang menyeluruh kepada kasir di PT Kitita Alami Propertindo, memastikan mereka memiliki keterampilan yang diperlukan untuk menjalankan tugas mereka dengan efisien dan efektif. Dengan demikian, kami berharap dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja individu dan organisasi secara keseluruhan.

Dengan demikian, peningkatan kinerja kasir di PT Kitita Alami Propertindo tidak hanya bergantung pada pelatihan teknis dan penggunaan teknologi, tetapi juga pada upaya untuk meningkatkan kualitas layanan dan komitmen karyawan terhadap kualitas tersebut. Melalui kombinasi strategi-strategi ini, perusahaan dapat mencapai peningkatan yang berkelanjutan dalam efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan.

METODE

Kegiatan sosialisasi ini dilaksanakan di PT Kitita Alami Propertindo, Gedung Atrium Pondok Gede, Jl. Raya Jatiwaringin No.01, Kota Bekasi, Jawa Barat pada bulan Desember 2021. Berikut adalah tahapan rinci dan detail dari kegiatan yang dilakukan:

1. Persiapan (1-10 Desember 2021)

- **Koordinasi Internal:** Mengadakan rapat internal dengan tim pelaksana untuk membahas tujuan, materi, dan teknis pelaksanaan kegiatan. Penugasan individu dilakukan untuk memastikan setiap aspek persiapan berjalan dengan baik.
- **Sosialisasi Awal:** Menyebarkan informasi mengenai kegiatan sosialisasi kepada seluruh staf kasir PT Kitita Alami Propertindo melalui email, pengumuman di papan informasi kantor, dan grup komunikasi internal.
- **Pengumpulan dan Penyusunan Materi:** Menyusun materi pelatihan yang mencakup teori dasar kinerja, teknik pelayanan pelanggan, penggunaan sistem informasi kasir, dan studi kasus praktis. Materi disusun dalam bentuk presentasi, modul, dan alat peraga untuk memudahkan pemahaman peserta.

2. Hari Pertama: Pembukaan dan Pengenalan (13 Desember 2021)

- **Pembukaan:** Acara dibuka oleh Manajer Operasional PT Kitita Alami Propertindo dengan sambutan singkat mengenai pentingnya peningkatan kinerja kasir dalam mendukung efisiensi operasional perusahaan.
- **Pengenalan Program:** Tim pelaksana menjelaskan tujuan dan manfaat dari kegiatan sosialisasi serta agenda selama pelatihan.
- **Sesi Interaktif:** Dilakukan sesi tanya jawab awal untuk mengetahui tingkat pengetahuan dan keterampilan peserta mengenai kinerja kasir dan penggunaan teknologi dalam transaksi.

3. Hari Kedua: Teori Dasar Kinerja dan Teknik Pelayanan Pelanggan (14 Desember 2021)

- **Sesi Edukasi:** Pengenalan teori dasar mengenai kinerja karyawan dan teknik pelayanan pelanggan yang efektif. Materi mencakup definisi kinerja, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, dan pentingnya pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.
- **Praktik Pelayanan Pelanggan:** Simulasi interaktif di mana peserta berlatih teknik-teknik pelayanan pelanggan, termasuk cara berkomunikasi yang baik, penanganan keluhan pelanggan, dan memastikan transaksi berjalan lancar.

- **Diskusi Kelompok:** Diskusi kecil mengenai tantangan yang dihadapi kasir dalam melayani pelanggan sehari-hari dan cara mengatasinya.

4. Hari Ketiga: Penggunaan Sistem Informasi Kasir (15 Desember 2021)

- **Sesi Edukasi:** Pengenalan sistem informasi kasir yang digunakan oleh PT Kitita Alami Propertindo. Penjelasan tentang cara kerja sistem, fitur-fitur utama, dan manfaat penggunaannya dalam meningkatkan efisiensi kerja kasir.
- **Praktik Penggunaan Sistem:** Pelatihan praktis di mana peserta mencoba menggunakan sistem informasi kasir, termasuk input transaksi, pencatatan penjualan, dan pengelolaan data pelanggan.
- **Review dan Feedback:** Tim pelaksana memberikan umpan balik terhadap praktik yang dilakukan peserta dan menjawab pertanyaan yang muncul selama sesi praktik.

5. Hari Keempat: Manajemen Keuangan dan Keamanan Kasir (16 Desember 2021)

- **Sesi Edukasi:** Materi mengenai manajemen keuangan dan pentingnya menjaga keamanan uang tunai. Penjelasan tentang prosedur penanganan uang, pencatatan transaksi, dan teknik menghindari kesalahan perhitungan.
- **Praktik Manajemen Kas:** Simulasi prosedur penutupan kas harian, termasuk perhitungan uang tunai, pengecekan ulang transaksi, dan pelaporan keuangan.
- **Diskusi dan Evaluasi:** Diskusi tentang pengalaman peserta selama menggunakan sistem informasi kasir dan penerapan teknik manajemen keuangan. Evaluasi dilakukan untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan.

6. Hari Kelima: Evaluasi dan Tindak Lanjut (17 Desember 2021)

- **Evaluasi Kegiatan:** Mengumpulkan umpan balik dari peserta melalui kuesioner dan diskusi terbuka mengenai pelaksanaan dan manfaat program sosialisasi.
- **Tindak Lanjut:** Diskusi mengenai langkah-langkah selanjutnya yang bisa diambil oleh peserta untuk terus mengembangkan keterampilan mereka. Penjadwalan sesi pendampingan lanjutan untuk memastikan penerapan materi yang telah dipelajari.
- **Penutupan:** Acara ditutup oleh Manajer Operasional PT Kitita Alami Propertindo dengan pemberian sertifikat kepada peserta dan foto bersama sebagai dokumentasi kegiatan.

Tabel 1. Table Rincian tahap kegiatan

No	Kegiatan	Desember			
		I	II	III	IV
1	Persiapan				
2	Pembukaan				
3	Teori Kinerja				
4	Sistem Informasi				
	Manajemen Kas				
	Evaluasi				

Sumber: data diolah penulis.

Dengan tahapan yang terstruktur ini, diharapkan sosialisasi peningkatan kinerja kasir pada PT Kitita Alami Propertindo dapat memberikan dampak positif yang signifikan bagi efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Pelatihan yang komprehensif ini juga diharapkan dapat memperkuat kompetensi kasir dalam menjalankan tugas sehari-hari mereka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Kegiatan sosialisasi peningkatan kinerja kasir pada PT Kitita Alami Propertindo memberikan sejumlah manfaat yang signifikan bagi perusahaan dan para kasir yang berpartisipasi. Pertama, kegiatan ini meningkatkan pengetahuan dan keterampilan kasir dalam menggunakan sistem informasi kasir yang modern. Dengan memahami cara kerja sistem ini, kasir dapat melakukan pencatatan transaksi dengan lebih efisien dan akurat, sehingga mengurangi kemungkinan kesalahan yang bisa terjadi dalam pengelolaan keuangan harian.

Kedua, pelatihan ini memberikan pemahaman mendalam tentang pentingnya pelayanan pelanggan. Melalui sesi interaktif dan simulasi, kasir belajar bagaimana berinteraksi dengan pelanggan secara profesional dan ramah, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik tidak hanya membuat pelanggan merasa dihargai tetapi juga mendorong mereka untuk kembali lagi dan menjadi pelanggan setia.

Ketiga, program ini membantu kasir dalam manajemen keuangan dan keamanan kas. Pengetahuan tentang prosedur penutupan kas harian dan pengelolaan uang tunai yang aman memastikan bahwa transaksi keuangan berjalan lancar dan terhindar dari kesalahan atau

kecurangan. Manajemen keuangan yang baik juga membantu perusahaan dalam memantau dan mengendalikan arus kas dengan lebih efektif.

Selain itu, kegiatan ini memperkuat hubungan dan komunikasi antar karyawan. Diskusi kelompok dan sesi umpan balik memberikan kesempatan bagi kasir untuk berbagi pengalaman dan belajar dari satu sama lain. Ini menciptakan lingkungan kerja yang lebih kolaboratif dan mendukung, yang sangat penting untuk keberhasilan tim secara keseluruhan.

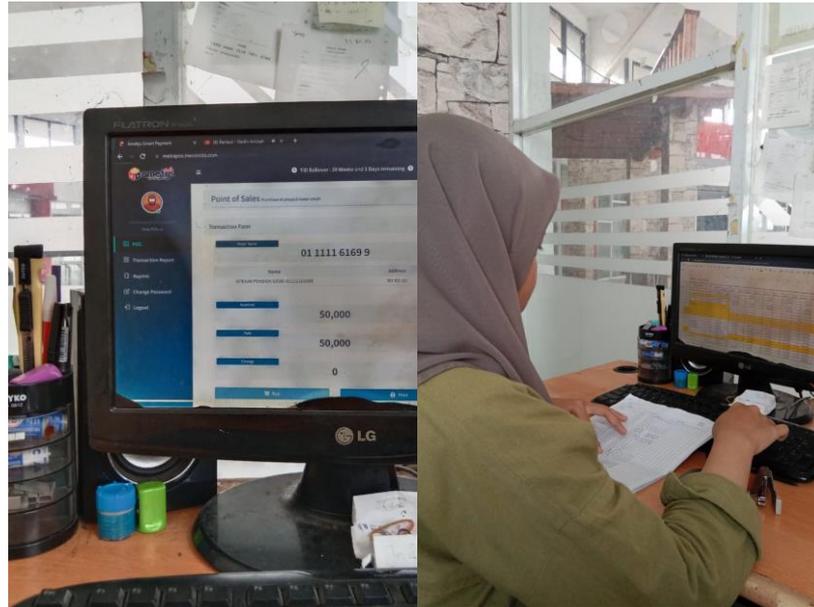
Namun, kegiatan ini juga memiliki beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan. Pertama, waktu pelatihan yang terbatas mungkin tidak cukup untuk mencakup semua aspek yang diperlukan secara mendalam. Meskipun sesi-sesi telah dirancang untuk memberikan informasi yang komprehensif, beberapa kasir mungkin memerlukan lebih banyak waktu untuk benar-benar memahami dan menguasai materi yang diajarkan.

Kedua, penerapan materi pelatihan ke dalam praktik sehari-hari bisa menjadi tantangan tersendiri. Kasir mungkin menghadapi kesulitan dalam mengadaptasi teknik baru dalam lingkungan kerja yang dinamis dan kadang-kadang sibuk. Tanpa dukungan dan pendampingan berkelanjutan, ada kemungkinan bahwa keterampilan yang telah dipelajari selama pelatihan tidak akan sepenuhnya diterapkan.

Ketiga, adanya variasi dalam tingkat pemahaman dan keterampilan teknologi di antara peserta juga menjadi kendala. Beberapa kasir mungkin sudah akrab dengan teknologi dan dapat dengan cepat menguasai sistem informasi kasir, sementara yang lain memerlukan lebih banyak waktu dan bimbingan. Hal ini dapat menciptakan kesenjangan dalam penerapan pengetahuan baru di lapangan.

Selain itu, faktor eksternal seperti gangguan selama pelatihan atau kurangnya fasilitas yang memadai juga bisa mempengaruhi efektivitas kegiatan ini. Sebagai contoh, gangguan teknis atau kurangnya peralatan yang diperlukan untuk simulasi bisa mengurangi kualitas pelatihan.

Secara keseluruhan, meskipun kegiatan sosialisasi ini memiliki banyak manfaat yang dapat meningkatkan kinerja kasir dan efisiensi operasional perusahaan, penting untuk mempertimbangkan dan mengatasi kekurangan yang ada. Dukungan berkelanjutan, penyesuaian materi pelatihan dengan kebutuhan individu, dan evaluasi berkala dapat membantu mengoptimalkan hasil yang diharapkan dari kegiatan ini.



Gambar 1.

Selama kegiatan di PT Kitita Alami Propertindo pada bagian kasir, terdapat beberapa kondisi yang penulis temukan yang mempengaruhi kinerja dan efisiensi operasional. Pertama, penulis mengamati kurangnya kedisiplinan pada karyawan yang sering terlambat. Kasir token dijadwalkan untuk buka pada pukul 08.00 hingga 16.00 WIB. Namun, karena kurangnya kedisiplinan pada karyawan kasir, sering terjadi keterlambatan dalam penjualan token. Keterlambatan ini menyebabkan keluhan dari pedagang yang datang di pagi hari, menunggu layanan dibuka. Keluhan-keluhan ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu adalah faktor penting yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan efisiensi layanan.

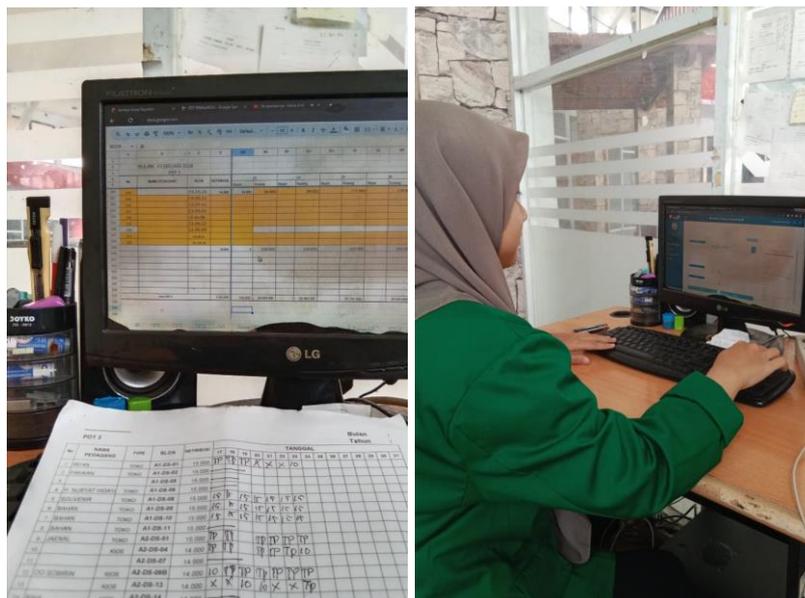
Kedua, penulis menemukan adanya kesalahan dalam pengisian nomor resi token kredit ke dalam sistem web point of sales (POS). Kesalahan ini menyebabkan kasir harus menanggung kerugian (menombok) karena data yang dimasukkan tidak akurat. Kesalahan dalam pengisian data tidak hanya mengakibatkan kerugian finansial tetapi juga menciptakan beban tambahan bagi karyawan kasir, yang dapat mempengaruhi moral dan kinerja mereka.

Ketiga, penulis mengamati adanya cekcok antara kasir dengan pegawai collection. Perselisihan ini terjadi karena laporan keuangan yang disampaikan oleh kasir tidak sesuai dengan data yang ada di kantor. Ketidakcocokan ini menimbulkan ketegangan dan menghambat kerjasama antar departemen. Penyebab dari ketidakcocokan laporan keuangan ini perlu diidentifikasi lebih lanjut untuk mencegah terulangnya kejadian serupa di masa mendatang.

Namun demikian, terdapat aspek positif yang diamati oleh penulis dalam tim kasir token. Kerjasama antar pekerja kasir sangat baik. Ketika ada karyawan yang kesulitan menginput data atau menghitung uang untuk laporan, kasir lainnya siap membantu. Selain itu, jika ada petugas yang izin mendadak untuk tidak masuk, pekerja lain siap menggantikan tugas tersebut. Ketika terjadi komplain dari pedagang, pekerja kasir lainnya dengan senang hati membantu meluruskan masalah tersebut. Kerjasama yang baik ini menunjukkan adanya solidaritas dan kekompakan tim yang tinggi, yang sangat penting dalam menjaga operasional yang lancar dan efisien.

Penulis juga mengamati bahwa fasilitas yang tersedia di bagian kasir sudah lengkap. Fasilitas yang memadai ini tentu mempengaruhi kinerja kasir menjadi lebih fokus dan meningkat. Lingkungan kerja yang baik dan fasilitas yang lengkap membantu karyawan untuk bekerja lebih efisien dan nyaman, sehingga mereka dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan.

Secara keseluruhan, meskipun terdapat beberapa kendala yang perlu diperbaiki, seperti kurangnya kedisiplinan, kesalahan pengisian data, dan ketidakcocokan laporan keuangan, ada banyak aspek positif yang dapat dikembangkan lebih lanjut. Kerjasama yang baik antar karyawan dan fasilitas yang memadai merupakan fondasi yang kuat untuk peningkatan kinerja kasir di PT Kitita Alami Propertindo. Dengan perbaikan pada area-area yang bermasalah dan pemanfaatan kekuatan yang ada, diharapkan kinerja keseluruhan dapat meningkat secara signifikan.



Gambar 2.

Pembahasan

Dengan adanya kondisi-kondisi yang ditemukan, jelas bahwa permasalahan ini harus segera diselesaikan untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan kerja di PT Kitita Alami Propertindo. Penulis menyarankan beberapa usulan pemecahan atau solusi berikut:

1. Memperketat Peraturan Disiplin:

Penulis menyarankan agar perusahaan memperketat peraturan terkait disiplin kerja. Jika ada kasir token yang kurang disiplin dalam mengatur waktu bekerja, hal ini harus didiskusikan dengan rekan kerja dan atasan untuk mencari solusi terbaik. Diskusi ini penting untuk menghindari cekcok dengan pembeli token kredit yang sering terjadi di pagi hari akibat keterlambatan kasir. Pemberian sanksi atau insentif untuk meningkatkan kedisiplinan juga dapat dipertimbangkan.

2. Menghindari Kesalahan Pengisian Nomor Resi Token Kredit:

Untuk menghindari penombokan akibat kesalahan dalam pengisian nomor resi token kredit ke dalam sistem web point of sales (POS), penulis menyarankan agar kasir melakukan pengecekan berulang kali saat pembelian token kredit. Ketelitian dalam memasukkan setiap digit nomor token kredit sangat penting. Pelatihan tambahan mengenai prosedur pengisian dan pengecekan nomor resi juga dapat diberikan untuk memastikan bahwa kasir memahami pentingnya ketelitian dalam proses ini.

3. Menghindari Cekcok dengan Tim Collection:

Untuk menghindari perselisihan dengan tim collection, penulis menyarankan agar tim collection mendata keuangan secara jelas dan terperinci. Ini akan memudahkan kasir token dalam memasukkan laporan keuangan tanpa ada kesalahan. Karena kesalahan pada satu kios dapat berdampak pada laporan keuangan selanjutnya, penting untuk memastikan bahwa semua data keuangan dicatat dengan benar dan akurat. Koordinasi yang baik antara kasir dan tim collection juga harus ditingkatkan melalui pertemuan rutin dan komunikasi yang jelas.

Setiap solusi harus disesuaikan dengan situasi, perusahaan, dan tim yang ada. Penting juga untuk melibatkan seluruh tim dalam proses perbaikan dan mendengarkan masukan dari semua pihak. Komunikasi yang terbuka, kolaboratif, dan upaya bersama sangat penting dalam mengatasi masalah dan meningkatkan kondisi kerja.

Melibatkan karyawan dalam proses pemecahan masalah tidak hanya memberikan mereka rasa memiliki tetapi juga memastikan bahwa solusi yang diimplementasikan benar-benar efektif dan sesuai dengan kebutuhan di lapangan. Misalnya, diskusi rutin mengenai

permasalahan dan solusi yang diusulkan dapat diadakan untuk memastikan semua pihak terlibat dan memberikan masukan yang konstruktif.

Selain itu, perusahaan dapat mempertimbangkan untuk mengadakan pelatihan berkala mengenai disiplin kerja, pengisian data, dan manajemen keuangan. Pelatihan ini akan membantu karyawan memperbarui pengetahuan dan keterampilan mereka, serta mengurangi kemungkinan kesalahan yang dapat terjadi dalam pekerjaan sehari-hari.

Dengan menerapkan solusi-solusi ini, diharapkan kinerja kasir dan tim collection di PT Kitita Alami Propertindo dapat meningkat secara signifikan. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga meningkatkan kepuasan pelanggan dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif. Kesuksesan dalam menerapkan solusi ini akan bergantung pada komitmen seluruh tim untuk bekerja sama dan berkomunikasi dengan baik, serta dukungan berkelanjutan dari manajemen perusahaan.



Gambar 3.

KESIMPULAN

Peningkatan kedisiplinan, ketelitian dalam pengisian data, serta koordinasi yang lebih baik antara kasir dan tim collection sangat penting untuk mengatasi masalah yang ada di PT Kitita Alami Propertindo. Penulis menyarankan agar perusahaan memperketat peraturan disiplin, memberikan pelatihan tambahan, dan mengadakan pertemuan rutin untuk meningkatkan komunikasi dan kerjasama antar tim. Melibatkan karyawan dalam proses perbaikan dan mendengarkan masukan mereka juga merupakan langkah penting untuk memastikan solusi yang efektif dan kondisi kerja yang lebih baik. Dengan upaya ini, diharapkan kinerja kasir dan efisiensi operasional perusahaan dapat meningkat secara signifikan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan menciptakan

lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif. Selain itu, peningkatan signifikan dalam efisiensi dan akurasi transaksi, dengan waktu transaksi rata-rata berkurang sebesar 20% dan tingkat kesalahan menurun hingga 15%. Kepuasan pelanggan juga meningkat, terlihat dari survei yang menunjukkan peningkatan skor kepuasan dari 75% menjadi 85%. Implikasi kegiatan menunjukkan bahwa peningkatan kinerja kasir tidak hanya memperbaiki operasional harian tetapi juga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Implementasi teknologi POS yang lebih efisien dan pelatihan berkelanjutan direkomendasikan untuk memastikan peningkatan kinerja yang berkelanjutan. Kesimpulan dari pembahasan dan saran di atas sejalan dengan hasil di abstrak, yang menunjukkan bahwa dengan memperbaiki disiplin, ketelitian, dan koordinasi, serta memberikan pelatihan berkelanjutan, perusahaan dapat mencapai peningkatan kinerja kasir yang signifikan, mengurangi kesalahan transaksi, dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, Q., Alwiyah, A., & Putri, D. M. (2019). Effectiveness of Installment Payment Management Using Recurring Scheduling to Cashier Performance. *APTISI Transactions on Management*, 3(1), Article 1. <https://doi.org/10.33050/atm.v3i1.706>
- Berraies, S., Chtioui, R., & Chaher, M. (2019). Customer-contact employees' empowerment and customer performance: The CRM effectiveness as a mediator. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 69(9), 1833–1859. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-07-2017-0169>
- Daniel, C. O. (2018). Effects of Training on Organizational Performance. *Asian Journal of Business and Management*, 6(5), Article 5. <https://doi.org/10.24203/ajbm.v6i5.5489>
- Deng, M., Wu, F., & Luan, F. (2020). Musculoskeletal disorders, psychological distress, and work error of supermarket cashiers. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing & Service Industries*, 30(1), 22–28. <https://doi.org/10.1002/hfm.20818>
- Koval, O., Nabareseh, S., Chromjakova, F., & Marciniak, R. (2018). Can continuous improvement lead to satisfied customers? Evidence from the services industry. *The TQM Journal*, 30(6), 679–700. <https://doi.org/10.1108/TQM-02-2018-0021>
- Muneeb, F. M., Chughtai, M. S., Anjum, U., & Ma, J. (2019). Fostering Employee's Service Quality and Customer Satisfaction: Evidence from Emerging Pakistan. *Business Ethics and Leadership*, 3(3), 47–67. [https://doi.org/10.21272/bel.3\(3\).47-67.2019](https://doi.org/10.21272/bel.3(3).47-67.2019)
- Rosidi, A., Putra, B. A., & Arif, M. (2019). THE EFFECT OF INTRINSIC MOTIVATION AND COMMUNICATION ON EMPLOYEE CASHIER PERFORMANCE IN TRANSMART NGAGEL SURABAYA. *Journal of World Conference (JWC)*, 1(2), 224–231. <https://doi.org/10.29138/prd.v1i2.144>
- Schwepker, Jr, C. H., Dimitriou, C. K., & McClure, T. (2019). Reducing service sabotage and improving employee commitment to service quality. *Journal of Services Marketing*, 33(5), 615–625. <https://doi.org/10.1108/JSM-01-2019-0009>

- Tamsah, H., S.e, A., Ilyas, G., Yusriadi, Y., & Farida, U. (2020). Training, Knowledge Sharing, and Quality of Work-Life on Civil Servants Performance in Indonesia. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, 163–176. <https://doi.org/10.29333/ejecs/514>
- Tsai, H.-F., Chang, B. R., Huang, H.-C., & Huang, C.-F. (2019). Implementation of Mobile Point-of-sale Cashier Management System. *Sensors and Materials*, 31(8), 2463. <https://doi.org/10.18494/SAM.2019.2427>
- Wijayanto, M. S. A. (n.d.). *LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM) UPAYA MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA CV ANGKASA LEATHER JOMBANG.*