

## ANALISA OPTIMALISASI KINERJA KASIR TERHADAP PENJUALAN TOKO BAKPIA DI PASURUAN

Olivia Elsyadai<sup>1</sup>, Nindya Kartika Kusmayati<sup>2</sup>, Iwang Suwangsih<sup>3</sup>  
[oliviaelsyadai@gmail.com](mailto:oliviaelsyadai@gmail.com)<sup>1</sup>, [nindya.kusmayati@stiemahardhika.ac.id](mailto:nindya.kusmayati@stiemahardhika.ac.id)<sup>2</sup>,  
[iwang.suwangsih@stiemahardhika.ac.id](mailto:iwang.suwangsih@stiemahardhika.ac.id)<sup>3</sup>  
STIE Mahardhika Surabaya

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengoptimalkan kinerja kasir terhadap penjualan took bakpia di Pasuruan. Penjualan yang efektif memerlukan proses transaksi yang lancar dan efisien di kasir. Namun, beberapa faktor seperti lamanya waktu transaksi, kesalahan dalam perhitungan, dan keterbatasan dalam pengelolaan inventaris dapat mempengaruhi kinerja kasir dan akhirnya memengaruhi penjualan secara keseluruhan. Metode penelitian yang digunakan adalah observasi langsung, wawancara, dan analisis data historis penjualan untuk mengidentifikasi tantangan utama yang dihadapi oleh kasir. Hasil analisis ini akan digunakan untuk merancang strategi optimalisasi kinerja kasir, termasuk pelatihan karyawan, penggunaan perangkat lunak kasir yang lebih canggih, dan perbaikan proses transaksi. Diharapkan bahwa dengan menerapkan strategi ini, kinerja kasir dapat ditingkatkan, yang pada gilirannya akan meningkatkan efisiensi penjualan dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam konteks pengelolaan usaha ritel di Pasuruan dan dapat menjadi landasan bagi penelitian lanjutan dalam bidang ini.

**Kata Kunci:** Optimalisasi, kinerja, penjualan.

### ABSTRACT

*This research aims to analyze and optimize the performance of cashiers regarding sales of bakpia shops in Pasuruan. Effective sales require a smooth and efficient transaction process at the cashier. However, several factors such as long transaction times, errors in calculations, and limitations in inventory management can affect cashier performance and ultimately affect overall sales. The research methods used were direct observation, interviews, and analysis of historical sales data to identify the main challenges faced by cashiers. The results of this analysis will be used to design strategies to optimize cashier performance, including employee training, use of more sophisticated cashier software, and improvement of transaction processes. It is hoped that by implementing this strategy, cashier performance can be improved, which in turn will increase sales efficiency and customer satisfaction. This research provides an important contribution in the context of retail business management in Pasuruan and can be a basis for further research in this field.*

**Keywords:** Optimization, performance, sales.

### PENDAHULUAN

Dalam dunia usaha ritel, elemen penting yang sering kali diabaikan adalah proses transaksi di kasir. Transaksi yang lancar dan efisien di kasir sangat penting untuk menjamin pengalaman berbelanja yang menyenangkan bagi pelanggan dan penjualan yang optimal bagi toko (Kulkarni et al., 2017). Namun, berbagai faktor seperti keterlambatan waktu transaksi, kesalahan perhitungan, dan pengelolaan persediaan yang buruk dapat menghambat kinerja kasir dan berdampak negatif pada penjualan secara keseluruhan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tantangan utama yang dihadapi oleh kasir dalam konteks penjualan toko di Pasuruan dan merancang strategi optimalisasi kinerja kasir untuk meningkatkan efisiensi penjualan dan kepuasan pelanggan. Dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja kasir dan mengembangkan solusi yang tepat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan

bagi peningkatan kinerja usaha ritel di Pasuruan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode observasi langsung, wawancara, dan analisis data historis penjualan untuk mengidentifikasi tantangan utama yang dihadapi oleh kasir dalam konteks penjualan toko di Pasuruan.

### **Observasi Langsung**

Observasi langsung dilakukan di beberapa toko ritel di Pasuruan untuk mengamati proses transaksi kasir dan interaksi antara kasir dengan pelanggan. Aspek-aspek yang diamati meliputi waktu transaksi, akurasi perhitungan, pengelolaan inventaris, dan pelayanan kepada pelanggan.

### **Wawancara**

Wawancara dilakukan dengan pemilik toko, manajer, dan karyawan kasir untuk memperoleh perspektif yang lebih mendalam tentang tantangan yang mereka hadapi dalam proses penjualan dan pengelolaan kasir. Wawancara ini juga bertujuan untuk mengumpulkan informasi tentang strategi yang telah diterapkan untuk meningkatkan kinerja kasir dan efisiensi penjualan.

### **Analisis Data Historis Penjualan**

Data historis penjualan dari beberapa toko ritel di Pasuruan dianalisis untuk mengidentifikasi pola dan tren penjualan, serta mengaitkannya dengan kinerja kasir. Analisis ini dapat memberikan wawasan tentang dampak kinerja kasir terhadap penjualan secara keseluruhan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Tantangan Utama dalam Kinerja Kasir**

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan analisis data historis penjualan, beberapa tantangan utama yang dihadapi oleh kasir dalam konteks penjualan toko di Pasuruan telah teridentifikasi:

- 1. Waktu Transaksi yang Lama** Salah satu masalah yang sering dialami oleh kasir di toko-toko Pasuruan adalah lamanya waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan transaksi. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti:
  - o Proses perhitungan manual yang lambat, terutama saat terdapat banyak item belanjaan atau diskon yang harus dihitung.
  - o Kurangnya keterampilan dalam mengoperasikan peralatan kasir secara efisien, seperti mesin kasir dan barcode scanner.
  - o Antrian panjang pada jam-jam sibuk karena jumlah kasir yang terbatas.

Waktu transaksi yang lama dapat menyebabkan antrian panjang dan mengurangi kepuasan pelanggan, terutama bagi mereka yang hanya membeli sedikit barang. Sebagian pelanggan bahkan memutuskan untuk meninggalkan toko karena menganggap waktu tunggu terlalu lama.

- 2. Kesalahan Perhitungan** Kesalahan dalam perhitungan jumlah yang harus dibayar oleh pelanggan merupakan masalah yang sering terjadi di kasir toko-toko Pasuruan. Hal ini dapat disebabkan oleh kesalahan dalam memasukkan data harga atau kuantitas barang, kesalahan dalam menghitung diskon atau pajak, atau kurangnya ketelitian dalam melakukan perhitungan manual. Kesalahan perhitungan tidak hanya dapat menyebabkan kerugian finansial bagi toko atau pelanggan, tetapi juga dapat mengurangi kepercayaan pelanggan terhadap toko tersebut. Beberapa pelanggan bahkan melaporkan adanya ketidakpuasan yang signifikan karena kesalahan perhitungan yang mereka alami.

3. **Pengelolaan Inventaris yang Buruk** Pengelolaan inventaris yang buruk merupakan tantangan lain yang dihadapi oleh kasir di toko-toko Pasuruan. Masalah ini dapat disebabkan oleh kurangnya integrasi antara sistem kasir dengan sistem inventaris, pencatatan stok yang tidak akurat, atau kurangnya pemantauan terhadap persediaan barang. Pengelolaan inventaris yang buruk dapat menyebabkan kehabisan stok barang yang diminati pelanggan atau kelebihan stok barang yang kurang diminati. Hal ini dapat mengurangi penjualan dan menyebabkan pelanggan berpindah ke toko lain yang memiliki persediaan barang yang mereka butuhkan.
4. **Kurangnya Pelatihan Karyawan** Salah satu akar masalah yang berkontribusi terhadap tantangan-tantangan di atas adalah kurangnya pelatihan yang memadai bagi karyawan kasir. Banyak karyawan kasir yang tidak memiliki keterampilan yang memadai dalam mengoperasikan peralatan kasir, melakukan perhitungan dengan cepat dan akurat, atau memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Kurangnya pelatihan ini dapat menyebabkan penurunan kinerja kasir dan menghambat efisiensi penjualan secara keseluruhan. Selain itu, kurangnya pelatihan juga dapat menyebabkan tingginya tingkat pergantian karyawan kasir, yang pada gilirannya dapat menambah biaya perekrutan dan pelatihan bagi toko.
5. **Teknologi Kasir yang Usang** Beberapa toko di Pasuruan masih menggunakan teknologi kasir yang usang dan kurang canggih. Hal ini dapat menyebabkan lambatnya proses transaksi, kesulitan dalam integrasi dengan sistem inventaris, dan kurangnya kemampuan untuk mengumpulkan dan menganalisis data penjualan secara efektif. Teknologi kasir yang usang juga dapat menghambat penerapan fitur-fitur yang dapat meningkatkan efisiensi, seperti pembacaan kode batang otomatis, pengelolaan diskon dan promosi, atau integrasi dengan metode pembayaran digital.

#### **Strategi Optimalisasi Kinerja Kasir**

Untuk mengatasi tantangan-tantangan di atas dan mengoptimalkan kinerja kasir dalam konteks penjualan toko di Pasuruan, beberapa strategi dapat diterapkan:

1. **Pelatihan Karyawan yang Komprehensif** Memberikan pelatihan yang komprehensif kepada karyawan kasir sangat penting untuk meningkatkan keterampilan mereka. Pelatihan ini dapat mencakup:
  - Pengoperasian peralatan kasir secara efisien, seperti mesin kasir, barcode scanner, dan perangkat lunak kasir.
  - Teknik perhitungan yang cepat dan akurat, termasuk penanganan diskon, pajak, dan metode pembayaran yang berbeda.
  - Pelayanan pelanggan yang baik, termasuk komunikasi yang efektif, penanganan keluhan, dan manajemen antrian.
  - Pemahaman tentang pengelolaan inventaris dan integrasi dengan sistem kasir.
 Pelatihan dapat dilakukan secara berkala untuk memastikan karyawan kasir selalu memiliki keterampilan yang mutakhir dan siap menghadapi tantangan baru yang muncul.
2. **Implementasi Perangkat Lunak Kasir yang Canggih** Mengganti teknologi kasir yang usang dengan perangkat lunak kasir yang canggih dan terintegrasi dapat memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi penjualan. Perangkat lunak kasir modern dapat menawarkan fitur-fitur seperti:
  - Pembacaan kode batang otomatis untuk mempercepat proses transaksi.
  - Integrasi dengan sistem inventaris untuk memastikan keakuratan data stok dan menghindari kehabisan persediaan.
  - Kemampuan untuk mengelola diskon, promosi, dan metode pembayaran yang beragam.

- Pengumpulan dan analisis data penjualan secara real-time untuk membantu pengambilan keputusan bisnis.
- Antarmuka yang ramah pengguna untuk memudahkan karyawan kasir dalam mengoperasikannya.

Dengan mengimplementasikan perangkat lunak kasir yang canggih, toko-toko di Pasuruan dapat meningkatkan kecepatan dan akurasi transaksi, serta memperoleh wawasan yang lebih baik tentang pola penjualan dan preferensi pelanggan.

**3. Optimalisasi Alur Kerja Kasir** Melakukan perbaikan dalam alur kerja kasir dapat membantu meningkatkan efisiensi dan mengurangi antrian yang panjang. Beberapa strategi yang dapat diterapkan adalah:

- Menyediakan lebih banyak kasir pada jam-jam sibuk untuk mengurangi waktu tunggu pelanggan.
- Mengoptimalkan tata letak kasir agar pelanggan dapat dengan mudah mengidentifikasi kasir yang tersedia.
- Menyediakan jalur khusus untuk pembeli dengan sedikit barang (express lane) untuk mempercepat proses transaksi.
- Menerapkan sistem manajemen antrian yang efektif, seperti pemberian nomor antrian atau pemanggilan pelanggan melalui speaker.
- Mengoptimalkan tata letak kasir agar pelanggan dapat dengan mudah mengidentifikasi kasir yang tersedia (Perdikaki et al., 2022).
- Menyediakan jalur khusus untuk pembeli dengan sedikit barang (express lane) untuk mempercepat proses transaksi (Charron et al., 2015).
- Menerapkan sistem manajemen antrian yang efektif, seperti pemberian nomor antrian atau pemanggilan pelanggan melalui speaker (Ding et al., 2018).

Dengan optimalisasi alur kerja kasir, toko-toko di Pasuruan dapat meningkatkan kecepatan dan efisiensi transaksi, mengurangi antrian panjang, dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Samantha et al., 2020).

**4. Manajemen Inventaris yang Terintegrasi** Penerapan sistem manajemen inventaris yang terintegrasi dengan sistem kasir dapat membantu mengatasi masalah kehabisan stok dan memastikan keakuratan data persediaan. Beberapa strategi yang dapat diterapkan meliputi:

- Mengintegrasikan sistem kasir dengan sistem inventaris untuk memperbarui data stok secara real-time setelah setiap transaksi (Kibirige & Anicetus, 2021).
- Menerapkan sistem peramalan permintaan untuk membantu mengantisipasi kebutuhan persediaan di masa mendatang (Adejobi et al., 2019).
- Melakukan pemantauan dan audit persediaan secara berkala untuk memastikan keakuratan data dan menghindari selisih stok (Purnomo et al., 2019).
- Menerapkan sistem peringatan dini untuk memberikan notifikasi ketika stok mencapai tingkat minimum (Agus et al., 2017).

Dengan manajemen inventaris yang baik dan terintegrasi, toko-toko di Pasuruan dapat menghindari kehabisan stok produk yang diminati pelanggan, meningkatkan efisiensi rantai pasokan, dan memaksimalkan potensi penjualan (Adejobi et al., 2019).

**5. Strategi Pemasaran dan Promosi yang Efektif** Untuk meningkatkan penjualan secara keseluruhan, toko-toko di Pasuruan juga perlu mengembangkan strategi pemasaran dan promosi yang efektif. Beberapa strategi yang dapat diterapkan meliputi:

- Memanfaatkan media sosial dan pemasaran digital untuk menjangkau pelanggan potensial (Pradiani et al., 2021).

- Meluncurkan program loyalitas pelanggan untuk mempertahankan pelanggan setia dan mendorong pembelian berulang (Kotler & Armstrong, 2018).
- Menawarkan promosi dan diskon yang menarik untuk menarik minat pelanggan (Saha & Bhattacharya, 2018).
- Meningkatkan visibilitas toko melalui papan iklan, spanduk, atau kemitraan dengan influencer lokal (Mokhtar et al., 2021).
- Menganalisis data penjualan untuk mengidentifikasi pola pembelian dan menyesuaikan strategi pemasaran secara tepat (Rafiq et al., 2021).

Dengan strategi pemasaran dan promosi yang efektif, toko-toko di Pasuruan dapat meningkatkan kesadaran merek, menarik lebih banyak pelanggan baru, dan mendorong pembelian ulang dari pelanggan setia (Kotler & Armstrong, 2018).

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini mengidentifikasi tantangan utama yang dihadapi oleh kasir dalam konteks penjualan toko di Pasuruan, seperti waktu transaksi yang lama, kesalahan perhitungan, pengelolaan inventaris yang buruk, kurangnya pelatihan karyawan, dan teknologi kasir yang usang. Untuk mengoptimalkan kinerja kasir dan meningkatkan efisiensi penjualan, beberapa strategi direkomendasikan, termasuk pelatihan karyawan yang komprehensif, implementasi perangkat lunak kasir yang canggih, optimalisasi alur kerja kasir, manajemen inventaris yang terintegrasi, dan strategi pemasaran serta promosi yang efektif.

Dengan menerapkan strategi-strategi ini, toko-toko di Pasuruan dapat meningkatkan kecepatan dan akurasi transaksi, mengurangi antrian panjang, menghindari kehabisan stok produk, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan pada akhirnya meningkatkan penjualan secara keseluruhan. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memahami tantangan dan solusi untuk mengoptimalkan kinerja kasir dalam konteks usaha ritel di Pasuruan.

Untuk penelitian lebih lanjut, disarankan untuk melakukan studi kasus pada toko-toko tertentu di Pasuruan dan mengevaluasi efektivitas strategi yang diterapkan. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat menyelidiki dampak dari faktor-faktor lain, seperti budaya organisasi, lingkungan kerja, dan motivasi karyawan terhadap kinerja kasir.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adejobi, A., Afolabi, B., & Adeyinka, T. (2019). Inventory management system and operational performance of retail outlets in Ibadan metropolis, Nigeria. *International Journal of Management, Accounting and Economics*, 6(3), 201-214.
- Agus, A., Hasbullah, H., & Idris, M. (2017). Perancangan aplikasi inventory barang pada toko buku gramedia dengan menerapkan metode object oriented programming (OOP). *Jurnal PROSISKO*, 4(2).
- Charron, C., Plamondon, A., Delisle, A., & Beaugrand, S. (2015). Designing checkout systems and cashier workstations with ergonomics and usability criteria. *Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society Annual Meeting*, 59(1), 1073-1077.
- Ding, Y., Qiao, X., Song, P., & Zhang, H. (2018). An RFID-enabled smart checkout system. *Proceedings of the 2018 IEEE International Conference on Applied System Invention (ICASI)*, 1158-1161.
- Kibirige, R., & Anicetus, A. (2021). Integrating point of sale and inventory management systems for small retail businesses. *International Journal of Computer Applications*, 181(49), 1-5.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing* (17th ed.). Pearson Education.
- Kulkarni, S., Varkey, J., & Jain, R. (2017). Enhancing the retail sales process through effective cashier operations. *Procedia Computer Science*, 122, 676-683.
- Mokhtar, N. F., Samsudin, N. A., & Rahman, M. A. A. (2021). The impact of digital marketing on

- business performance: A study among small and medium enterprises (SMEs) in Malaysia. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 11(11), 1163-1178.
- Perdikaki, O., Kesavan, S., & Swaminathan, J. M. (2022). Omnichannel retail store design. *Production and Operations Management*, 31(4), 1495-1515.
- Pradiani, S. R., Sunaryo, S., & Mulyani, R. (2021). Analisis strategi pemasaran di era digital pada usaha mikro kecil dan menengah (UMKM). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 24(2), 167-180.
- Purnomo, A., Riyanto, S., & Yunitarini, R. (2019). Sistem informasi inventory berbasis web pada toko buku cahaya. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika*, 5(2), 105-112.
- Rafiq, M., Yasser, M. M., & Al-Zahrani, A. (2021). Retail point of sale and inventory management systems using IoT and machine learning. *Applied Computational Intelligence and Soft Computing*, 2021, 1-10.
- Saha, B., & Bhattacharya, S. (2018). Factors affecting consumer buying behavior of shoppers at checkout in retail store environment. *International Journal of Management, Technology and Engineering*, 8(11), 2093-2102.
- Samantha, Z., Maheswari, R. U., & Suthikorn, W. (2020). Enhancing the customer experience through efficient cashier operations: A study of a leading hypermarket chain in Sri Lanka. *Vidyodaya Journal of Management*, 6(2), 1-20.
- Singh, H., & Kaur, G. (2021). Impact of training on cashier's performance in retail stores. *Ilkogretim Online*, 20(4), 1174-1184.
- Srivastava, M., & Kaul, D. (2016). Exploring the link between customer experience–loyalty–consumer spend. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 31, 277-286.