

PERAN PELAYANAN PRIMA KASIR TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT AEON INDONESIA TANGERANG

Unik Desthiani¹

Dosen Program Studi D-III Sekretari Universitas Pamulang
unikdesthiani@gmail.com

Ernawati²

Mahasiswa Prodi D-III Sekretari
ernawati112@gmail.com

ABSTRAK. Persaingan yang ketat diantara para pebisnis menuntut untuk selalu memberikan kinerja yang terbaik salah satunya dengan memberikan pelayanan prima. Pelayanan prima menjadi hal yang penting selain harus juga memahami apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan para pelanggan. Penerapan pelayanan prima termasuk didalamnya pemahaman terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan diharapkan dapat menciptakan kepuasan pelanggan, jika kepuasan pelanggan tercapai maka akan mudah bagi suatu perusahaan yaitu PT AEON Indonesia untuk bertahan didalam persaingan bisnis. Tujuan pengamatan adalah untuk mengetahui penerapan pelayanan prima kasir pada PT AEON Indonesia dan mengetahui apa saja hambatan dalam penerapan pelayanan prima kasir di PT AEON. Metode yang digunakan melalui metode observasi yaitu melakukan pengamatan langsung pada PT AEON dan studi kepustakaan dengan membaca beberapa buku, literatur, jurnal dan artikel. PT AEON memiliki SOP bagi kasir ketika melayani pelanggan, hanya saja hal tersebut belum sepenuhnya dilakukan oleh kasir sehingga masih menimbulkan komplain dari pelanggan, untuk mengatasi komplain pelanggan dalam hal layanan PT AEON perlu mengadakan pelatihan bagi karyawan khususnya kasir mengenai pelayanan prima dan para atasan harus melakukan briefing secara rutin kepada para kasir sebelum memulai bekerja.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Kepuasan Pelanggan, Kasir.

ABSTRACT. *Intense competition among business people demands to always provide the best performance, one of which is by providing excellent service. Excellent service becomes an important thing besides having to also understand what the customers' needs and desires are. The application of excellent service, including understanding the needs and desires of customers is expected to create customer satisfaction, if customer satisfaction is achieved it will be easy for a company, PT AEON Indonesia to survive in business competition. The purpose of the observation is to find out the implementation of prime cashier services at PT AEON Indonesia and to know what are the obstacles in implementing the prime cashier services at PT AEON. The method used through the observation method is direct observation of PT AEON and literature study by reading several books, literature, journals and articles. PT AEON has a SOP for cashiers when serving customers, it's just that it has not been fully done by the cashier so that it still raises complaints from customers. regular briefings to the cashiers before starting work.*

Keywords: Service Excellent, Customer Satisfying, Cashier

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Persaingan bisnis di era globalisasi semakin pesat, menuntut perusahaan memaksimalkan kinerja. Perusahaan harus

memberikan kepuasan kepada pelanggan, misalnya dengan menyediakan produk berkualitas baik. Produk berkualitas rendah, harga tinggi dan pengiriman produk yang lambat dapat menyebabkan ketidakpuasan

pelanggan. Di sisi lain, kebutuhan dan keinginan pelanggan perlu dipahami oleh perusahaan agar hal tersebut dapat menjadi informasi penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran untuk menciptakan kepuasan bagi pelanggan.

Bisnis ritel yang tumbuh di kota-kota besar, terutama Tangerang di wilayah BSD City, telah mengakibatkan persaingan sengit, sekarang semakin banyak pusat perbelanjaan yang tersebar di seluruh wilayah, hal ini juga diikuti dengan maraknya *online shop*, sehingga pelanggan yang memiliki kesibukan akan lebih memilih *online shop*.

Untuk unggul dalam persaingan, harus memberikan kepuasan pelanggan tidak hanya dengan kualitas produk, tetapi juga menawarkan layanan yang melebihi ekspektasi pelanggan, sehingga pelanggan puas dan loyal, itu adalah sikap pelayanan prima.

Sebuah layanan sangat baik atau salah satu layanan yang sangat baik sikap atau cara bagi karyawan untuk berhasil melayani pelanggan. Layanan prima adalah layanan terbaik, melampaui layanan sebelumnya. Layanan prima merupakan layanan yang memuaskan pelanggan, sehingga pelanggan selalu mengingat kesan yang menyenangkan. Tujuan dari layanan prima adalah untuk menyediakan layanan yang dapat melayani, memuaskan pelanggan

dan fokus pada penyediaan layanan kepada pelanggan.

Konsumen PT AEON Indonesia ditempatkan sebagai aset berharga perusahaan karena pada kenyataannya, tidak ada perusahaan ritel yang mampu bertahan jika pelanggan meninggalkannya. Hal ini membuat persaingan di antara perusahaan ritel sangat sengit, karena semua perusahaan berusaha menjadi yang terdepan untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Kepuasan pelanggan adalah hal terpenting yang digunakan perusahaan untuk menarik konsumen. Kepuasan pelanggan dapat diraih oleh perusahaan melalui layanan prima. Salah satu profesi yang perlu memberikan layanan prima adalah kasir. Layanan yang sangat baik adalah melayani pelanggan, menawarkan layanan terbaik untuk memfasilitasi kenyamanan dan mendapatkan kepuasan, sehingga mereka selalu loyal kepada perusahaan. Kurangnya respons cepat dari kasir kepada pelanggan di PT AEON Indonesia membuat pelanggan merasa kurang puas.

Kasir adalah seseorang yang mengurus, menyimpan hasil pembayaran pelanggan. Kasir juga memberikan kesan pertama pada akhirnya ketika berhadapan dengan pelanggan, salah satu keterampilan yang harus dimiliki kasir adalah kemampuan berkomunikasi dan kemampuan memberikan layanan yang sangat baik.

Tentunya, semua perusahaan mengharuskan semua karyawan memberikan layanan maksimal. Dari sekian

banyak perusahaan yang bergerak di bidang ritel, terutama PT AEON INDONESIA, yang berlokasi di Jl BSD Raya Utama Tangerang.

Dalam penyediaan layanan, perusahaan tentu mensyaratkan bahwa semua karyawan memberikan layanan terbaik, tetapi dalam pengamatan ini, penulis berusaha untuk mengamati layanan utama kasir bagi pelanggan yang pada akhirnya memberikan kepuasan pelanggan.

Tujuan kepuasan adalah untuk memberikan kekuatan kepada perusahaan dan memberikan daya saing yang unggul. Kepuasan pelanggan adalah prioritas bagi semua perusahaan yang terlibat dalam layanan. Kepuasan pelanggan adalah dasar bagi perusahaan untuk selalu solid dan selalu mendapatkan kepercayaan dari pelanggannya. Untuk memberikan kepuasan, tentu meningkatkan layanan adalah kunci kesuksesan perusahaan, beberapa cara untuk melayani pelanggan harus dilakukan.

Layanan sebagai aktivitas transaksi pasti memiliki interaksi pelanggan. Ada beberapa masalah yang menyebabkan ketidaknyamanan kepada pelanggan, seperti: melayani pelanggan terlalu lama menyebabkan antrian panjang, pemindaian ganda yang mengakibatkan kekecewaan pelanggan, lupa memasukan kartu anggota pelanggan sehingga tidak ada poin yang dimasukkan, ketika melakukan transaksi, kasir memberikan pengembalian uang yang salah, menyebabkan kerugian pada kasir.

Dari penjelasan diatas, penulis tertarik untuk membahas "Peran Pelayanan Prima Kasir Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT AEON Indonesia Tangerang.

Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang sebelumnya, penulis mengidentifikasi masalah-masalah berikut:

1. Kasir saat melayani pelanggan masih sangat lama, yang menyebabkan antrean panjang.
2. Kasir ketika melakukan transaksi secara tidak sengaja salah memasukkan nomor di mesin POS sehingga merugikan pelanggan.
3. Saat melakukan transaksi, kasir melakukan kesalahan saat memindai produk yang menghasilkan pemindaian ganda.
4. Saat melakukan transaksi, kasir lupa untuk memasukkan kartu anggota pelanggan, menyebabkan keluhan pelanggan karena poin pembelian tidak masuk.
5. Salah mengembalikan uang, menyebabkan kas kasir minus.

Perumusan Masalah

Menurut identifikasi masalah sebelumnya, rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan layanan prima kasir PT AEON Indonesia kepada pelanggan?

2. Apa saja hambatan dalam menerapkan pelayanan prima kasir PT AEON Indonesia?

Metode Penelitian

Untuk melakukan penelitian ini, penulis membutuhkan data yang berkaitan dengan penelitian penulis. Penulis menggunakan metode penelitian berikut:

1. Studi lapangan

Yaitu, metode yang digunakan dengan terjun langsung sebagai kasir untuk memberikan pelayanan prima secara efektif dan efisien di PT AEON Indonesia sebagai objek kajian .

2. Studi Pustaka

Dengan kata lain, pengumpulan data dilakukan melalui studi berbagai jenis bahan penulis, seperti buku untuk mendukung studi, catatan dan referensi tertulis lainnya.

LANDASAN TEORI

Pelayanan Prima

Layanan prima sangat baik dan melampaui harapan klien. Awalnya, pelanggan memiliki harapan sederhana dengan standar umum yang diberikan oleh banyak perusahaan, tapi ternyata ada sebuah layanan tak terduga, tambahan dan dari perusahaan.

Layanan prima adalah layanan yang memiliki kualitas berbeda, meliputi kecepatan, ketepatan, keandalan dan empati dari tenaga pelayanan dalam penyediaan dan pelayanan kepada pelanggan. Layanan dengan standar kualitas selalu mengikuti perkembangan kebutuhan

pelanggan setiap saat , konsisten dan akurat (terpercaya). Layanan prima adalah layanan yang memenuhi kebutuhan praktis dan kebutuhan emosional pelanggan. Seperti yang dikemukakan oleh Nina Rahmayanty dengan judul *Excellent Service Management* (2017 : 18).

Menurut Dr. Nurmah Semil, M.Sc, dengan judul *Government Service Excellence* (2018: 33). Dalam lingkungan teknologi saat ini, kemajuan pesat telah sangat meningkatkan jumlah opsi layanan yang tersedia bagi perusahaan. Akibatnya, selain jaringan saluran perantara tradisional, banyak perusahaan telah membentuk pusat interaksi pelanggan untuk mengoptimalkan penjualan pra-penjualan dan pasca-penjualan, yang menawarkan layanan kepada pelanggan eksternal.

Fungsi Layanan Yang Sangat Baik

Menurut Drs. Daryantod, dengan judul *Consumer and Excellent Service* (2014: 2), layanan unggulannya berfungsi sebagai berikut :

1. Melayani pelanggan dengan cara yang ramah, akurat dan cepat.
2. Ciptakan suasana agar pelanggan merasa penting.
3. Tempatkan pelanggan sebagai mitra bisnis.
4. Buat pangsa pasar yang baik untuk produk / layanan.
5. Kalahkan persaingan di pasar.
6. Pelanggan yang puas ingin melakukan bisnis dengan perusahaan lagi.
7. Memberikan manfaat kepada perusahaan.

Tujuan Dan Manfaat Dari Layanan Prima

Tujuan Layanan Prima

Menurut Donni Juni Priansa, dengan judul *Management of excellent service* (2017: 60). Tujuan layanan publik harus dipahami dengan baik. Tujuan dari layanan publik secara umum adalah untuk memuaskan publik terlepas dari apa pun. Dalam hal ini, beberapa karakteristik yang terkait dengan layanan prima adalah sebagai berikut:

1. Efektif

Layanan yang disediakan oleh organisasi publik harus efektif, yang berarti bahwa mereka memprioritaskan pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran organisasi publik.

2. Efisiensi

Layanan yang disediakan oleh organisasi publik harus efisien. Apa yang dipahami oleh efisiensi terkait dengan:

a. Persyaratan layanan terbatas hanya untuk hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian tujuan layanan, sementara masih ada integrasi persyaratan dengan produk layanan terkait.

b. Pencegahan pengumpulan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang dimaksud, membutuhkan kepatuhan dengan persyaratan unit kerja terkait / lembaga pemerintah lainnya.

c. Sederhana

Mengundang arti prosedur dan prosedur untuk layanan dilakukan dengan mudah, cepat, akurat, tanpa komplikasi, pemahaman yang mudah dan kemudahan

oleh orang-orang yang meminta layanan.

Manfaat Layanan Prima

Menurut Drs. Ismanto Setyobudi, M.Pd (2014: 109) menyatakan bahwa pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah untuk masyarakat dan untuk pelanggan dan sebagai referensi untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyediaan layanan, pelanggan atau pihak yang berkepentingan dalam kegiatan layanan akan memiliki referensi pada bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses layanan yang seharusnya. Sikap yang seharusnya menjadi milik karyawan berdasarkan konsep layanan adalah sebagai berikut:

1. Perasaan menjadi bagian dari agensi.
2. Perasaan bangga di tempat kerja.
3. Kesetiaan yang tinggi untuk bekerja.
4. Anda ingin mempertahankan martabat dan nama baik agensi.

Konsep Layanan Prime A3 (Sikap, Perhatian, Tindakan)

Menurut Wildan Zulkarnain, M.Pd, dengan judul *Manajemen dan Etika Layanan Kantor Sangat Baik* (2018: 9). Prinsip layanan prima adalah cara menciptakan dan mempertahankan hubungan yang baik dan harmonis dengan pelanggan berdasarkan konsep A3. Prinsip pertama dari penyediaan layanan harus menghadirkan sikap (*attitude*) yang diuntungkan. Kedua memperhatikan (*attention*) yang tidak

terbagi. Ketiga, pelanggan akan mencari untuk bukti tindakan masa lalu (*action*) melayani. Di bawah ini adalah penjelasan dari tiga komponen:

1. Konsep Sikap

Sikap adalah cerminan perilaku atau gerak tubuh seseorang saat menghadapi situasi tertentu atau saat berhadapan dengan orang lain. Sikap seorang karyawan dapat menunjukkan kepribadiannya dan citra yang baik di mata pelanggan. Oleh karena itu, prinsip pelayanan prima berdasarkan konsep sikap adalah anggota layanan pelanggan, dengan fokus pada peningkatan sikap para pejabat. Ini diwujudkan dalam tiga metode sebagai berikut:

- a. Layanan Pelanggan Dengan Tampilan yang Serasi
Penampilan harus harmonis (sesuai dengan sikap murni) dari ujung rambut hingga pergelangan kaki, karena kesan pertama yang dilihat orang lain pada orang tersebut adalah melalui penampilan mereka. Penampilan yang harmonis adalah kombinasi dari penampilan (fisik) eksternal dan etika (spiritual) internal, mode, dan properti.
- b. Layanan Pelanggan Yang Positif
Berpikir positif berarti mental yang sehat, logis, intelektual, masuk akal dan tidak dipengaruhi oleh prasangka buruk. Melayani klien dengan pemikiran positif berarti memperlakukan mereka dengan baik dan menghormati mereka, tidak menjadi apriori atau acuh tak acuh

terhadap pelanggan dan jujur dalam memberikan layanan.

2. Konsep Perhatian

Perhatian adalah layanan, mendedikasikan konsentrasi untuk lebih fokus pada pelanggan yang dihadapi. Ruang lingkup layanan pelanggan luas, tetapi dalam layanan prima, konsep perhatian mencakup tiga hal, yaitu LOT (*Daftar, Pengamatan, Pemikiran*).

- a. Mendengarkan secara aktif mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan.
- b. Jam adalah untuk mengamati jenis layanan pelanggan dan beradaptasi dengannya.
- c. Untuk berpikir adalah untuk berpikir dan menilai kebutuhan pelanggan. Bersedia menjadi mitra klien, mengatasi masalah pelanggan.

3. Konsep Tindakan

Tindakan adalah tindakan nyata yang merupakan bentuk nyata dari semua bentuk layanan sebelumnya. Ini untuk meyakinkan dan memastikan bahwa pelanggan mau menggunakan produk yang ditawarkan. Untuk melakukan ini, ia mencatat kebutuhan pesanan, menegaskan kembali dan memenuhi kebutuhan pelanggan, menyediakan layanan purna jual dan terima kasih telah menunggu pelanggan untuk kembali.

Paradigma Pelayanan yang Tulus

Menurut Drs. Ismanto Setyobudi d om judul konsumen dan keunggulan layanan (2014: 54). Apa yang dapat membuat perhatian dan kualitas layanan yang kami tawarkan kepada pelanggan kami selalu sangat baik? Dr. Patricia Partton, dalam bukunya *Service With Emotinal Quotient*, mengatakan bahwa layanan yang tulus dapat membedakan kualitas layanan dari perusahaan dari perusahaan lain.

Menurut Dr. Patricia Partton, diperlukan tiga paradigma yang mengikat yang dapat membuat layanan umum yang kita lakukan istimewa , yaitu :

1. Seperti Yang Kita Lihat Satu Sama Lain

Sebelum kita dapat menghargai orang lain, dalam hal ini, klien kita harus memperhatikan dan menghormati diri kita sendiri, keterampilan kita, pengetahuan kita, keterampilan kita, dan penampilan kita. Jika kita dapat menghargai diri kita sebagai orang yang spesial, kita akan mengembangkan motivasi dan kepercayaan diri yang tinggi untuk menghasilkan yang terbaik bagi orang-orang di sekitar kita, termasuk klien yang kita layani. Antusiasme kami yang luar biasa memancarkan kepribadian positif, sehingga banyak orang senang bekerja bersama kami. Harga diri tidak diukur oleh apa yang kita miliki dan apa yang kita lakukan untuk hidup. Apa pun bisnis kami, apa pun pekerjaan kami, jika kami menghargai keberadaan kami sebagai bagian penting dari bisnis, kami akan secara otomatis melakukan segala

yang mungkin untuk selalu terlihat luar biasa, bahkan dalam penyediaan layanan kepada pelanggan.

2. Bagaimana Kita Melihat Orang Lain

Kita perlu membangun hubungan yang positif secara emosional dengan orang-orang yang berhubungan dengan bisnis kita dengan apa yang kita lakukan. Kita seharusnya tidak meremehkan atau meremehkan mereka. Sebaliknya, kita harus menghormati keberadaannya. Kita harus menyadari bahwa, dalam hidup, kita harus saling membantu dan saling membantu sehingga kita berpikir bahwa orang lain juga penting. Bagi orang yang kami anggap penting, kami pasti akan mencoba melakukan sesuatu yang baik untuk mereka. Kemudian, orang akan merasa bahwa apa yang kita lakukan adalah istimewa karena itu menguntungkan mereka. Sebaliknya, mereka akan menghargai upaya kita dan percaya bahwa apa yang kita lakukan seharusnya untuk kebaikan, bukan sebaliknya.

3. Bagaimana Kita Melihat Pekerjaannya

Selain menghargai diri sendiri dan orang lain, kita juga harus menghargai pekerjaan atau bisnis yang kita lakukan. Karena itu, kita harus memilih bisnis atau pekerjaan yang kita anggap penting dan istimewa. Dengan perspektif ini, kita dapat menambah nilai pada pekerjaan kita, melakukannya dengan sepenuh hati dan perhatian. Orang-orang yang menganggap pekerjaan penting dan bermanfaat akan sangat termotivasi dan

bersemangat untuk menawarkan pekerjaan dan bisnis yang baik seperti biasa di lapangan, termasuk memberikan layanan yang sangat baik, dengan sepenuh hati.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Arista Atmaji, SE, MM, dengan judul Keunggulan dalam layanan dalam praktik saat ini (2012: 4), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dengan harapan. Sementara itu, menurut Kotler, yang kepuasan dari n adalah perasaan senang atau kecewa ketika seseorang datang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan (atau hasil) suatu produk dan harapan. Oleh karena itu, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Jika kinerjanya sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas, sementara jika di bawah harapan, pelanggan akan kecewa, kinerja akan melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman dan masa lalu, komentar dari anggota keluarga dan janji serta vendor dan saingan informasi. Pelanggan yang puas akan loyal lebih lama, tidak terlalu sensitif terhadap harga dan membeli ulasan yang baik tentang perusahaan. Kepuasan adalah fungsi dari kesan kinerja (*kinerja*) dan harapan (*ekspektasi*). Jika kinerjanya di bawah harapan, pelanggan tidak akan puas (*ketidakpuasan*). Jika kinerjanya melebihi harapan, pelanggan sangat puas atau senang (*senang*). Banyak perusahaan

fokus pada tingkat kepuasan yang tinggi, karena lebih mudah bagi pelanggan untuk berubah pikiran jika mereka meningkat. Pelanggan yang tidak puas akan selalu mengganti produk mereka dengan produk pesaing. Mereka yang sangat puas merasa sulit untuk mengubah pilihan mereka. Kepuasan tinggi atau kesenangan menciptakan keterikatan emosional pada akhirnya untuk merek. Hasilnya adalah loyalitas pelanggan yang tinggi. Oleh karena itu, pelanggan akan loyal kepada merek perusahaan (*Loyalitas Merek*).

Menurut Eko Subadri dan Hendrawan Prasetyo, dengan judul buku Pelayanan Prima untuk Pelanggan dan Kolega (2019: 2), pelanggan memiliki arti penting bagi perusahaan. Tanpa pelanggan, perusahaan tidak dapat melaksanakan bisnis mereka, mereka dapat kembali pengaruhi perusahaan citra di mata publik. Menyadari pentingnya hal ini, perusahaan berusaha untuk memberikan layanan terbaik kepada semua pihak yang terkait dengannya.

Memahami Kasir

Kasir adalah karyawan yang bertugas menerima omset harian toko yang akan disimpan di bank, memberikan modal kepada kasir, membuat saldo harian, melayani untuk menukar uang dengan kasir toko dan membuat laporan bulanan tentang Menerima dan membelanjakan uang. Sementara itu, seorang kasir kecil adalah seseorang yang bertugas menerima, mendaftarkan semua barang keluar dan transaksi

pendapatan tunai langsung dari konsumen atau menerima barang dengan mengeluarkan uang kepada distributor barang. Seperti yang dinyatakan oleh Nizam Mansoor, dengan judul *Permintaan Kasir untuk Penjualan Eceran* (2013: 1).

Tugas Dan Tanggung Jawab Secara Tunai

Tugas Kasir

Menurut Ciptono Wahyu Prasetyadi, dengan judul *Komunikasi Penjualan* (2017: 58), kasir adalah salah satu stasiun layanan penjualan. Tugas kasir adalah menerima pembayaran pelanggan. "Selamat siang, Bu, apakah Anda memeriksa pembelian? Pembersihan, kelayakan, dan tanggal kedaluwarsa?" Juga tanyakan: "Apakah masih ada yang Anda butuhkan?" Panggil tim, misalnya, konsumen menawarkan transaksi roti jika diinginkan. Tambahkan mentega, selai, dan meyses. Setelah transaksi selesai, katakan "Terima kasih, silakan kembali."

1. Tanggung jawab tunai

Menurut Chistian F. Guswai, dengan judul *Retail Excellence Series My Retail Formula* (2011: 61), ia menyatakan :

a. Di pagi hari, sebelum membuka toko, kasir akan mengirimkan uang tunai ke setiap kasir yang bertugas. Modal uang dalam bentuk campuran perubahan kecil untuk ditempatkan di laci setiap kotak. Setiap kasir menandatangani tanda terima modal.

b. Kasir melakukan tugas di kasir, yang ditentukan oleh bos kasir. Sistem POS akan meminta kasir untuk memasukkan kode kasir saat *masuk*.

c. Sebuah perubahan " saringan antara" (untuk tujuan istirahat makan siang) untuk kedua kotak saringan , yang kotak saringan satu harus mengosongkan semua catatan kas penjualan dan modal. Kasir harus pergi sehingga mesin tidak dapat digunakan atas nama kasir sebelumnya.

d. Pada akhir jam kerja hari itu, kasir harus pergi dan mengosongkan semua pendapatan dari penjualan bersama dengan uang modal.

e. Kasir kembali ke kantor kasir utama untuk mengirimkan uang modal dan hasil penjualan hari itu. Uang hasil penjualan dihitung dan dikirim ke kasir.

f. Manajer toko atau supervisor yang ditunjuk memeriksa sistem dari titik penjualan untuk masing-masing hasil kotak dan rekor penjualan berdasarkan catatan titik penjualan.

g. Jika ada perbedaan atau kurang, kekurangan harus diganti oleh kasir yang bersangkutan, yang akan dilakukan oleh bos kasir. Di sisi lain, jika perbedaan terjadi lebih atau kurang yang dilakukan terus menerus oleh ATM, itu akan mempengaruhi kasir. evaluasi kinerja

HASIL DAN PEMBAHASAN

Diskusi Mengenai Penerapan Pelayanan Prima Kasir Di PT AEON Indonesia

PT AEON Indonesia selalu berusaha untuk memberikan layanan prima, layanan prima juga merupakan cerminan yang sangat baik dari identitas perusahaan. Dapat dikatakan bahwa perusahaan memiliki nama baik jika dapat memberikan layanan yang sangat baik kepada pelanggan. Saat menerapkan Layanan Prima Caixa PT AEON Indonesia, selalu menerapkan POP kepada pelanggan, kasir harus melakukan 11 *langkah dasar* saat melakukan transaksi, yaitu:

1. Senyum, salam, salam dan salam dalam tradisi Jepang (*ojigi*).
2. Anggota yang meminta.
3. Tanyakan apakah pelanggan membawa tas belanja sendiri, apakah ia tidak menggunakan kantong plastik berbayar Rp. 200, -.
4. Laporkan item yang mulai memindai dan sebutkan item pertama ke pelanggan.
5. Sebutkan total biaya.
6. Meminta lebih banyak untuk ditambahkan.
7. Saat meminta pembayaran, Anda ingin menggunakan uang tunai atau kartu.
8. Dalam bentuk tunai , tentukan jumlah yang diterima dan beri tahu pelanggan.
9. Berikan tanda terima dan ubah (jika ada).
10. Distribusikan pembelian.
11. Berterima kasih, kembali ke klien (dibuat dengan *ojigi*).

Pada kenyataannya, kasir sering melewati 11 langkah dasar, terutama ketika *ojigi* bagi pelanggan, bersama-sama dengan Senyum, Salam, Sapa. kasir juga cenderung lupa memasukan kartu anggota pelanggan, yang membuat pelanggan mengeluh karena poin dari pelanggan tidak masuk. Kesalahan uang tunai lain yang salah dalam istilah nominal masuk EDC, karena kasir kurang perhatian dalam pelaksanaan 11 langkah dasar untuk kasir membuat kesalahan saat memasukkan nominal EDC yang menyebabkan kerugian kasir. Sering terjadi belanjaan pelanggan tertinggal, karena kasir tidak melakukan SOP.

Diskusi Tentang Hambatan Dalam Penerapan Pelayanan Prima Kasir Di PT AEON Indonesia

Pelayanan pelanggan hal utama yang harus dilakukan untuk bisnis ritel, terutama perusahaan di perjalanan bisnis, kadang-kadang dikenakan pembatasan oleh faktor-faktor di luar kendali. Untuk contoh, faktor yang efektif membutuhkan sebuah waktu yang lama untuk melakukan transaksi atau masalah *internal* yang terjadi. Apa pun masalahnya, masalahnya harus diselesaikan sehingga tidak ada masalah antara pelanggan dan karyawan, yang dapat menyebabkan nama perusahaan berkualitas rendah. Hambatan dan cara mengatasinya sebagai berikut:

1. Ketika pelanggan dilayani, kasir masih terlalu lama menyebabkan antrian panjang , ini karena kasir yang melakukan transaksi adalah kasir

Junior, sehingga ada antrian panjang dan harus diganti oleh kasir *senior* untuk mengurangi antrian. Setelah mengurangi antrian, kasir *Junior* dapat melanjutkan pekerjaan mereka lagi dan fokus melayani pelanggan dan memperhatikan antrian, jika sudah lama, kasir dapat segera meningkatkan kecepatan ketika melayani pelanggan, tidak hanya cepat, Itu juga harus tepat. Jadi tidak ada kesalahan.

2. Saat melakukan transaksi, kasir secara tidak memberikan kembalian uang pelanggan dengan benar, sehingga saldo kasir tidak sesuai. Jika ini terjadi, kasir harus bertanggung jawab dan menggantinya. Yang harus dilakukan kasir adalah berkonsentrasi dan menyelesaikan, karena terkait dengan uang.
3. Masalah lain yang sering muncul adalah ketika transaksi melakukan kesalahan pemindai barang, jadi pemindai ganda yang menyebabkan pelanggan mengeluh dan meminta pengembalian uang. Koreksi adalah bahwa kasir hanya perlu untuk fokus pada *verifikasi* produk, kasir harus melihat monitor. Jika terjadi pemindai ganda segera menginformasikan atasan untuk membatalkan.
4. Ketika melakukan transaksi, kasir lupa untuk meminta kartu anggota ke pelanggan dan tidak memasukkan poin pelanggan, ini dapat merugikan pelanggan. Karena pelanggan tidak menerima poin pembelian untuk

menebus hadiah yang sedang berlangsung. Koreksi adalah ketika kasir lupa untuk memasukkan anggota dan segera memberi tahu atasan, sehingga anggota pelanggan dapat dimasukkan secara manual, untuk menghindari keluhan pelanggan .

5. Kendala yang sering terjadi ketika kasir melakukan transaksi adalah masalah dengan mesin POS di kasir. Masalah yang paling sering terjadi pada kasir ketika mesin POS *offline* dan jaringan tidak terhubung ke mesin EDC. Oleh karena itu, kasir harus melakukan transaksi *offline* dan secara manual memasukkan nomor kartu pelanggan dan total pengeluaran pada mesin EDC. Hal ini membuat kasir sebuah waktu yang lama untuk melakukan transaksi karena para penghasilan buku pegangan membutuhkan sebuah waktu yang lama, sekitar lima menit, dan harus lebih berhati-hati memasuki nilai nominal. Jika nomornya salah, ini akan menyebabkan penjualan POS menjadi lebih besar dan kasir harus bertanggung jawab untuk mengadakan acara berita . Bagaimana untuk menangani kasir POS *offline* , kasir harus segera menginformasikan atasan sehingga bisa menghubungi bagian teknologi informasi (TI).
6. Hambatan juga sering terjadi: Produk tidak ditemukan di sistem, produk di pajang, siap untuk dijual, tetapi belum

terdaftar dalam sistem, sehingga kasir akan mencari produk *barcode* dan butuh waktu yang lama. Bagaimana untuk mengatasi itu, jika Item tidak ditemukan, kasir harus menyelesaikan formulir yang akan disediakan, yang dilaporkan kepada atasan ketika waktu penutupan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan tentang pentingnya pelayanan prima, dalam hal ini, penulis akan mempresentasikan kesimpulan yang diperoleh dari diskusi diskusi dan pengamatan yang dilakukan di PT AEON Indonesia.

1. PT AEON Indonesia selalu berusaha menawarkan layanan prima, layanan prima juga merupakan cerminan yang sangat baik dari identitas perusahaan. Saat menerapkan layanan prima, ATM selalu menerapkan 11 *langkah dasar* yang harus dilakukan, tetapi ini masih diabaikan, yang membuat pelanggan merasa tidak nyaman ketika melakukan transaksi.
2. Menurut pengamatan, penulis masih memiliki beberapa kendala dan masalah dalam implementasi layanan kasir utama saat melakukan transaksi, termasuk kasir yang tidak melakukan *ojigi* saat menyambut pelanggan, masih ada kasir yang tidak berhati-hati saat memasuki ATM Nominal dan ATM yang tidak memperhatikan pembelian pelanggan, sehingga pelanggan akan kecewa dengan keluhan Meny dan babkan.

Saran

Menurut pengamatan yang dilakukan oleh penulis, ada beberapa saran yang penulis berikan, yaitu:

1. Kami merekomendasikan bahwa divisi terkait memperhatikan dan memberikan panduan. Misalnya, memberikan pelatihan dalam layanan *Tahap 11 Dasar*, sehingga penerapan layanan yang sangat baik dapat dilakukan.
2. Untuk mencapai kepuasan pelanggan, harus ada sesi informasi tentang masalah yang sering terjadi dan memberikan konsekuensi bagi kasir yang selalu melakukan kesalahan, agar meminimalkan kesalahan yang ada di kasir, sehingga kasir fokus dan teliti dalam melayani transaksi pelanggan

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Atmadjati, Edge. *Pelayanan prima dalam praktik hari ini*. Yogyakarta: Publikasi mendalam. 2018.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. *Layanan pelanggan dan layanan terbaik*. Yogyakarta: Gava Tengah. 2014
- Guswai, F. Chistian. *Seri Keunggulan Ritel Formula Retail Saya*. Jakarta: Gedung Kompas Gramedia. 2011
- Mansur, Nizam. *Pesanan tunai eceran. Jakarta Computer World*. 2013
- Nurmah, Semil, *pelayanan prima dari lembaga pemerintah*. Jakarta: Grup Prenadamedia. 2018.

Prasetyadi, Ciptono Wahyu. *Komunikasi penjualan di Jakarta* : PT Elex Media Komputindo. 2017

Priansa, Donni Juni. *Layanan manajemen yang sangat baik*. Bandung: alfabet. 2017

Rahmayanty, Nina. *Manajemen layanan pusat*, Yogyakarta: PT Graha Ilmu. 2017

Subadri, Eko dan Prasetyo, Hendrawan. *Layanan prima untuk perusahaan dan kolega*. Klaten:

Surat Kabar Cetak

Rosenberg, G. (1997, March 31). Electronic discovery proves an effective legal weapon. *The New York Times*, p. D5.

Surat Kabar Online

Rosenberg, G. (1997, March 31). Electronic discovery proves an effective legal weapon. *The New York Times*. Diakses dari <http://www.nytimes.com>

Majalah Cetak

Tumulty, K. (2006, April). Should they stay or should they go? *Time*, 167(15), 3-40.

Majalah Online

Tumulty, K. (2006, April). Should they stay or should they go? *Time*, 167(15). Diakses dari <http://content.time.com/time/magazine/article/0,9171,1179361,00.html>