

Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Kasir pada Toko Indomaret Laladon Kab. Bogor

Harris Wisnu Nugroho¹, Helmi Kurniawan², Rochmat³, Ujang Sujana⁴

^{1,2,3,4}Program Diploma III, Program Studi Manajemen Industri, Akademi Telekomunikasi Bogor, Jl. Bina Marga No. 17 Bogor Timur Kota Bogor, Jawa Barat, Indonesia

Corresponding Author: Harris Wisnu Nugroho, e-mail: ronsur30@gmail.com

Published Oktober, 2025

ABSTRAK

Indomaret merupakan jaringan minimarket waralaba yang ada di Indonesia. Indomaret sangat mudah ditemukan di berbagai daerah, baik di kota maupun di desa. Indomaret menyediakan berbagai macam kebutuhan pokok serta kebutuhan sehari-hari. Namun keberadaan Indomaret di Indonesia memiliki pesaing yang kompetitif, salah satunya adalah Alfamart. Oleh karena itu Indomaret harus memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan untuk dapat bersaing dengan minimarket lainnya. Pelayanan yang baik dinilai mampu menarik pelanggan agar mereka senang dan nyaman ketika berbelanja. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kasir pada Toko Indomaret Laladon Kab. Bogor serta untuk mengetahui apa saja hambatan atau kendala yang dialami oleh kasir pada saat melayani pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian secara deskriptif kualitatif yaitu dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada pelanggan secara acak. Kuesioner tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran penilaian terhadap pelayanan kasir toko Indomaret Laladon Kab. Bogor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil kuesioner penilaian terhadap pelayanan kasir dinilai sangat baik, dikarenakan kasir melayani konsumen sudah sesuai dengan SOP perusahaan. Namun, peneliti seringkali menemukan adanya kendala atau hambatan ketika melayani pelanggan yaitu terjadinya *error system* pada komputer utama kasir, sedangkan komputer utama kasir hanya ada satu unit sehingga menghambat pelayanan atau menumpuknya antrian.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Pelayanan

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Minimarket termasuk kedalam jenis pasar modern, dimana di dalamnya tidak dapat terjadi kegiatan tawar menawar harga. Minimarket sangat mudah ditemukan di berbagai daerah, baik di kota maupun di desa. Salah satu minimarket di Indonesia yaitu Indomaret. Di Indomaret tersedia berbagai macam kebutuhan pokok serta kebutuhan sehari-hari. Namun keberadaan Indomaret di Indonesia memiliki pesaing yang kompetitif, salah satunya adalah Alfamart. Letak kedua minimarket tersebut pun seringkali ditemukan dengan jarak yang berdekatan bahkan tidak jarang ada juga yang letaknya bersebelahan. Dengan ketatnya persaingan antara kedua gerai tersebut, perusahaan dituntut untuk selalu memperhatikan kebutuhan serta keinginan dari pelanggan, sehingga perusahaan harus menyediakan produk-produk yang dibutuhkan tersebut.

Biasanya pelanggan akan mencari harga yang paling murah ketika mereka berbelanja. Namun, selain harga yang murah pelanggan juga akan memilih berbelanja pada toko yang memiliki kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan yang baik sangat memiliki peranan penting bagi kelangsungan operasional toko. Tanpa adanya pelayanan yang baik, toko akan sepi dari pengunjung setiap harinya, sehingga dapat menyebabkan pemilik usaha menjadi gulung tikar.

Oleh karena itu, setiap perusahaan memiliki aturan dan standar pelayanan yang harus diterapkan oleh masing-masing karyawan. Setiap karyawan diwajibkan untuk menerapkan aturan dan

standar pelayanan tersebut tanpa pandang bulu. Namun, tidak menutup kemungkinan terdapat karyawan yang tidak mengindahkan aturan dan standar pelayanan tersebut dan bekerja sesuka hati. Mereka membiarkan pelanggan hanya berbelanja tanpa dilayani dengan baik, padahal dengan tindakan tersebut mereka secara tidak langsung telah merugikan perusahaan.

Alvioletta et. Al (2020, 19) menjabarkan bahwa kepuasan merupakan suatu perasaan yang dirasakan seseorang dari hasil membandingkan produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Kepuasan juga dinilai sebagai sebuah rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.

Atmadjati (2018, 6) menjabarkan pelanggan sebagai orang yang menggunakan jasa pelayanan. Pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa karena dalam hal ini pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan. Menurut Cambridge International Dictionaries, pelanggan diartikan sebagai seseorang yang membeli suatu barang atau jasa, sedangkan menurut Webster's pelanggan adalah seseorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk memenuhi apa yang diinginkan.

Walker et al dalam Candrianto (2021, 46) kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dibeli sesuai. Berbeda halnya dengan pendapat Churchill dalam Candrianto (2021, 46) yang mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan memiliki reaksi secara keseluruhan antara harapan konsumsi dengan produk atau jasa di dasar persepsi reaksi, evaluasi, dan psikologis.

Groonros dalam Mibahuddin (2020, 14) yang menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang tidak bias diraba atau dilihat, dan kegiatan tersebut terjadi sebagai adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan perusahaan pemberi pelayanan dengan bertujuan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Hambali et. al (2021, 35) menjabarkan bahwa kasir adalah jenis pekerjaan dan profesi dimana seseorang menghitung jumlah uang yang harus dibayarkan oleh konsumen. Di waktu-waktu tertentu, seorang kasir harus cekatan dalam menghitung, karena akan terjadi antrian yang panjang apabila kasir tidak bergerak cepat. Terkadang seorang kasir juga dibuat kesal dengan computer atau mesin scan yang tidak bekerja, sehingga hal tersebut menuntut kasir untuk mampu menghafal semua barang yang diberi konsumen.

Masruri (2012, 1) menjabarkan toko adalah suatu tempat yang menyediakan suatu barang atau produk yang siap dijual. Barang atau produk tersebut biasanya tersedia dalam jumlah banyak karena pelanggan akan datang langsung untuk berbelanja. Oleh karena itu, toko membutuhkan karyawan untuk melayani pelanggan yang datang. Toko biasanya harus membuat banner maupun iklan-iklan untuk mempromosikan barang atau produknya agar menarik minat pelanggan untuk berbelanja.

Aliyah (2014, 24) menjabarkan pasar modern sebagai pasar yang dibangun oleh pemerintah, swasta atau koperasi yang berbentuk Mall, Hypermarket, Supermarket, Department Store, Shopping Centre, Minimarket (Alfamart, Indomart, Ceria Mart dsb.), yang pengelolaannya dilaksanakan secara modern, mengutamakan pelayanan kenyamanan berbelanja dengan manajemen berada pada satu tangan, bermodal kuat dan dilengkapi label harga yang pasti. Umumnya para pengusaha pasar modern dapat melakukan kegiatan usaha yang memiliki target pasar dari golongan ekonomi menengah keatas. Keberadaan pasar modern memberikan banyak manfaat kepada pembeli karena suasana yang nyaman dan memperoleh rasa aman ketika berbelanja karena disediakan kamera pemantau (CCTV). Selain itu, dipasar modern pembeli dapat memperoleh berbagai komoditas karena umumnya barang-barang yang dijual cukup lengkap.

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah pelayanan, pelanggan yang merasa puas akan datang lagi untuk melakukan pembelian dan transaksi. Hal ini dapat diukur dengan menggunakan dimensi kepuasan yaitu: 1) Tangible (berwujud) yaitu pelayanan yang tampak secara langsung dan nyata dirasakan pelanggan seperti, sikap dan perhatian dari pegawai, sapaan yang ramah senyuman yang tulus dll, 2) Responsiveness yaitu respon yang diberikan petugas terkait informasi yang dibutuhkan pelanggan seperti informasi produk, harga, diskon dll, 3) Reliability yaitu sikap aktif dari petugas dalam melakukan pelayanan, 4) Assurance yaitu informasi yang disampaikan

dapat dipercaya dan tidak membingungkan, 5) *Emphaty* yaitu petugas memposisikan dirinya seperti pelanggan dengan cara memberikan support positif dengan layanan yang tulus.

Menurut Tjiptono (2016:59) menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Definisi tentang kualitas dapat berbeda-beda bagi masing masing individu, hal ini disebabkan karena kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya. Banyak pakar di bidang kualitas yang mencoba mendefinisikan kualitas berdasarkan sudut pandang masing- masing, beberapa diantaranya adalah sebagai berikut: 1) Kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen (W.Edward Deming), 2) Kualitas adalah nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan (Philip B.Crosby), 3) Kualitas adalah kesesuaian terhadap spesifikasi (Joseph M.Juran)

Ketiga persepsi kualitas di atas kemudian menjadi dasar pemikiran dalam *Total Quality Management* (TQM), yang merupakan isu sentral dalam aktifitas bisnis.

METODE PENELITIAN

Penelitian berlangsung selama 2 bulan, berlokasi di Toko Indomaret Laladon Kabupaten Bogor yang beralamat di Madinah No. 3 Laladon, Bogor.

Jenis dan Sumber Data Populasi

Dalam penelitian ini populasinya adalah pelanggan yang berbelanja pada toko Indomaret Laladon Kabupaten Bogor yang berjumlah 20 orang. Peneliti memilih pelanggan yang berbelanja dikarenakan untuk mengetahui bagaimana pelayanan kasir di Toko Indomaret Laladon Kabupaten Bogor.

Teknik pengambilan sampel menggunakan *probably sampling* dengan simple random sampling yaitu pengambilan sampel secara acak dari populasi karena populasi dianggap *homogeny* atau sama.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti yaitu menggunakan kuesioner. Kuesioner yaitu suatu daftar yang berisikan rangkaian-rangkaian pertanyaan mengenai suatu permasalahan yang akan diteliti. Teknik Pengumpulan data menggunakan :

1. Observasi yaitu mengamati objek penelitian dengan cara melakukan pengamatan secara langsung pada kegiatan penjualan yang ada dan berjalan di Toko Indomaret Laladon Kabupaten Bogor.
2. Dokumentasi yaitu mengumpulkan dokumen yang terkait dengan pelayanan kasir di toko Indomaret Laladon Kabupaten Bogor.
3. Studi pustaka yaitu menggunakan literatur pustaka dari buku ilmiah, jurnal maupun web yang relevan dengan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan pelanggan merupakan kondisi yang memerlukan kearifan dan kehandalan dari berbagai komponen manajemen yang terlibat didalamnya. Kepuasan akan tercermin dalam keputusan konsumen untuk kembali datang melakukan pembelian. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa:

1. *Tangible*

Kasir melaksanakan pekerjaannya dengan sikap ramah dan penuh senyum serta perhatian pada pelanggan sehingga pelanggan merasa nyaman ketika bertransaksi.

2. *Responsiveness*

Kasir memberikan informasi dengan cepat dan jelas pada setiap pertanyaan pelanggan dan memberikan informasi terkait produk yang diskon, harga serta menawarkan produk yang bisa dibeli dengan voucher dan kemudahan transaksi dengan menggunakan non tunai dengan sopan dan jelas.

3. *Reliability*

Kasir menjawab sesuai dengan yang menjadi kewenangan dan yang diketahuinya, jika ada yang kurang dikuasai maka kasir akan menanyakan kepada penanggung jawab toko, sehingga pelanggan mendapat kejelasan dari yang ditanyakannya.

4. *Assurance*

Informasi yang disampaikan kebenarannya akurat dan bisa dipertanggung jawabkan.

5. *Emphaty*

Kasir melayani pelanggan dengan sikap yang tulus, tidak jaim dan cari muka, semuanya mengalir dengan lancar dan tertib, bahkan kasir berusaha memposisikan seandainya dia adalah pelanggan

Ada beberapa hal yang harus dilakukan kasir saat melakukan pekerjaannya yaitu Kasir harus selalu menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan. SOP yang berlaku di toko mengatur perihal penampilan dan pelayanan. Adapun SOP penampilan kasir yaitu sebagai berikut:

- a Menggunakan seragam toko dengan lengkap, rapi dan bersih.
- b Rambut rapi dan diikat mode kuncir kuda menggunakan ikat rambut warna biru yang disediakan oleh perusahaan, poni tidak menutupi mata. Jika rambut pendek (tidak menyentuh bahu) tidak wajib ikat.
- c Apabila berjilbab maka jilbab dan manset yang digunakan berwarna biru.
- d Wajib *bermake-up* sesuai dengan standar Indomaret. Disarankan menggunakan deodorant minyak wangi namun tidak berlebihan.
- e Kuku jari dipotong pendek rapi, tidak bertatoo. Asesoris yang digunakan hanya cincin nikah dan jam tangan. Selain itu tidak diperbolehkan.
- f Memakai celana jeans indomaret yang telah disediakan perusahaan.
- g Memakai sepatu kets warna dominan hitam

SOP pelayanan yang wajib dilakukan oleh kasir:

- a Tidak melamun dan bersantai-santai seperti membaca majalah, koran dan sebagainya.
- b Tidak bernyanyi, bersenandung dan bersiul.
- c Tidak berkumpul dan bergosip di area kasir.

- d Tidak menerima telepon toko, ketika sedang melayani pelanggan.
- e Tidak makan, minum atau merokok di area toko.
- f Tidak bermain HP di jam kerja atau saat melayani pelanggan.
- g Selalu menyapa pelanggan dan menanyakan indomaret card ketika di akhir pelayanan transaksi.
- h Menyebutkan ulang produk yang dibeli pelanggan.
- i Melakukan aktivitas promosi dengan bahasa yang sopan dan ramah.
- j Saat menerima uang dan memberikan kembalian menggunakan kedua tangan dan meminta pelanggan mengecek kembali.
- k Mengucapkan terima kasih kepada pelanggan.

Sesuai dengan SOP di atas, kasir toko sangat bertanggung jawab atas semua transaksi keuangan di toko sehingga kasir dituntut untuk selalu bekerja jujur, hati-hati, teliti dan tidak tergesa-gesa. Penyimpanan uang di kotak uang khusus pun dipisah per nominal uang, hal tersebut dilakukan agar uang tersimpan rapi. Ketika melayani pelanggan, kasir harus melayani pelanggan dengan ramah dan sesuai antrian. Posisi kasir pun harus dalam keadaan berdiri dan tidak diperkenankan untuk sambil duduk atau melakukan aktivitas lain yang tidak berhubungan dengan pelayanan. Pelayanan kasir setiap waktu dituntut untuk selalu kerja cepat, tepat dan teliti. Apabila terdapat keluhan dari pelanggan, kasir harus melakukan koordinasi dengan pemegang shift agar keluhan pelanggan tersebut dengan segera ditindaklanjuti. Selain itu, kasir juga harus melakukan aktivitas promosi misalnya menanyakan kartu *member*, menyampaikan harga khusus, program belanja berhadiah, pemberian kupon undian belanja dan sebagainya. Seorang kasir dituntut untuk mengerti semua program promosi sehingga tidak kebingungan jika ada pelanggan yang bertanya atau berminat.

Kasir toko juga perlu menunjukkan bahasa tubuh yang baik dalam melayani pelanggan. Misalnya ketika menerima dan mengembalikan uang, kasir harus menerima dengan kedua tangan untuk menunjukkan sikap yang lebih baik dan memberikan kesan menghormati pelanggan dibandingkan dengan menerima satu tangan. Kasir juga harus selalu menyebutkan jumlah nominal yang harus dibayarkan oleh pelanggan serta menyebutkan jumlah uang yang diterima untuk memastikan tidak ada kesalahan antara dua belah pihak. Namun jika pelanggan melakukan pembayaran dengan debit atau kartu kredit maka tugas kasir harus memastikan bahwa nilai nominal belanja pada mesin komputer sudah sesuai dengan jumlah yang akan dibayarkan oleh pelanggan pada mesin EDC. Selanjutnya, sebelum pelanggan memasukkan pin atm atau kartu kreditnya, kasir toko diwajibkan untuk menyebutkan nominal transaksi kepada pelanggan.

Toko Indomaret Laladon tergolong toko yang selalu ramai dari pembeli dikarenakan letak toko yang strategis dan dekat dengan jalan raya. Kasir merupakan staf toko yang paling mudah dicari oleh pelanggan karena posisi kasir berada di depan, Sehingga menuntut kasir untuk selalu *up to date* dengan kondisi harga terkini dan barang yang tersedia untuk dijual. Selama peneliti menjalankan tugas sebagai kasir, tidak jarang ditemukan adanya pelanggan yang tidak paham harga yang tercatat pada *price tag* meskipun sudah tersimpan rapi pada rak barang. Dengan adanya kejadian tersebut, kasir harus melayani pelanggan dengan tepat dan cepat sehingga saat pelanggan melakukan transaksi tidak ada kesalahan atau selisih harga.

Peneliti menyebarkan kuesioner kepada 25 pelanggan yang berbelanja di toko Indomaret Laladon. Meskipun rata-rata pelanggan perharinya sebanyak 1000 orang, namun peneliti tidak terlalu banyak mengambil sampel untuk kuesioner. 25 sampel kuesioner diberikan kepada pelanggan guna mendapatkan jawaban dari pelanggan untuk beberapa pertanyaan yang tersedia. Kuesioner yang telah terisi, peneliti olah dan menghasilkan jawaban yang bervariasi.

Kendala dalam pelayanan Kasir sebagai berikut:

- a Komputer utama kasir hanya tersedia satu unit. Hal ini dapat memperlambat pelayanan ketika pelanggan yang datang berjumlah banyak. Rata-rata perharinya pelanggan yang dilayani sebanyak 1000 orang.
- b Kasir utama hanya ada satu orang. Jika benar-benar diperlukan maka tenaga tambahan akan diperbantukan oleh pemegang shift atau pramuniaga.
- c Komputer kasir yang sering mengalami *error system*. Jika terjadi *error system* membuat antrian pelanggan menjadi menumpuk sedangkan kasir tidak bisa meneruskan transaksi secara manual. Penginputan dan perhitungan penjualan yang dilakukan secara manual (tidak menggunakan komputer) tentu saja dapat mengakibatkan salah harga yang dapat merugikan antara dua belah pihak yaitu pelanggan dan toko.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kendala atau hambatan yang terjadi ketika kasir melayani pelanggan di Toko Indomaret Laladon yaitu komputer utama kasir hanya ada satu unit dan seringkali terjadi *error system* pada komputer kasir sehingga mengakibatkan kelambatan dalam pelayanan, sehingga apabila pelanggan sedang ramai membuat antrian menumpuk.
2. Pelayanan kasir terhadap pelanggan Toko Indomaret Laladon sudah sesuai dengan SOP Perusahaan, kasir melayani pelanggan dengan sopan, dan selalu melakukan aktivitas promosi dengan cara yang ramah. Dilihat dari hasil kuesioner yang disebarkan secara acak kepada pelanggan, menunjukkan hasil yang sangat baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Akrumunna dan Syarifuddin. 2021. Ekonomi Islam Suatu Pengantar. Tasikmalaya. Edu Publisher.
- Alvioletta et al. 2020. Penerapan Metode Analitical Hierarchy Process (AHP) Pada Penilaian Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Pelayanan Divisi (Studi Kasus: CV Tirta Kencana). Bandung. Kreatif Industri Nusantara.
- Arista Atmadjati. 2018. Layanan Prima dalam Praktik Saat ini/oleh Arista Atmadjati Edisi 1. Yogyakarta. Deepublish.
- Candrianto. 2021. Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar. Malang. Literasi Nusantara.
- Irwansyah Syahrani. 2018. Administrasi Transaksi XI Kompetensi Keahlian: Mengoperasikan Mesin Hitung dan Mesin Cash Register. Yogyakarta. Deepublish.
- Istijabatul Aliyah. 2020. Pasar Tradisional: Kebertahanan Pasar dalam Konstelasi Kota. Medan. Yayasan Kita Menulis.
- Ivan Ariakandi. 2010. Sukses Berbisnis Ritel. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Indri Kartini Tampanguma Johny A. F Kalangi Olivia Walangitan. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. *Journal Productivity*, Vol. 3 No. 1.
- Mishbahuddin. 2020. Meningkatkan Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Yogyakarta. Tangga Ilmu.
- M. Ridwan Hambali dkk. 2021. Etika Profesi. Jawa Timur. CV Agrapana Media.
- Muhammad Hilmi Masruri. 2015. Membangun Toko Online dengan Joomla & J25 Store. Jakarta. PT Elex Media Komputindo.
- Ratu Maesaroh. 2019. Dampak Citra Destinasi, Kualitas Pelayanan dan Harapan Wisatawan Wisata Ziarah Banten Lama terhadap Kepuasan Wisatawan. Guepedia.