

PROSES PENGELOLAAN TRANSAKSI DAN PELAYANAN KASIR PADA DRANIK COFFEE AND RESTO

I Made Dauh Wijana^{1,*}, Ni Wayan Febri Yanti²

^{1,2}Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

*Email: dauhwijana@unmas.ac.id

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk mengoptimalkan proses pengelolaan transaksi dan pelayanan kasir pada Dranik Coffee and Resto yang berlokasi di Ubud, Bali. Permasalahan utama yang dihadapi meliputi kurang optimalnya ketelitian transaksi, kualitas pelayanan kasir yang belum maksimal, serta pemanfaatan sistem pembayaran digital yang belum sepenuhnya efektif. Metode pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui empat tahapan, yaitu observasi, edukasi, pelatihan, dan pendampingan. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan pada kinerja kasir, khususnya dalam hal ketelitian transaksi, kecepatan dan kualitas pelayanan kepada pelanggan, serta kemampuan dalam mengoperasikan sistem pembayaran digital. Dampak dari program ini adalah menurunnya tingkat kesalahan transaksi, meningkatnya efisiensi operasional, serta terciptanya pengalaman pelanggan yang lebih baik. Dengan demikian, program ini terbukti mampu mendukung peningkatan kepuasan pelanggan dan kinerja usaha secara keseluruhan.

Kata kunci : pengelolaan transaksi, pelayanan kasir, pembayaran digital, kepuasan pelanggan, efisiensi operasional

ANALISIS SITUASI

Dranik Coffee and Resto yang berlokasi di Jl. Bangkiang Sidem, Ubud, Kecamatan Payangan, Kabupaten Gianyar, Bali merupakan usaha di bidang food and beverage yang mengusung konsep pelayanan modern dengan mengutamakan kepuasan pelanggan. Sebagai daerah tujuan wisata internasional, Ubud memiliki tingkat kunjungan wisatawan yang tinggi, sehingga menuntut setiap pelaku usaha, termasuk Dranik Coffee and Resto, untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan profesional (Permana & Sarif, 2025).

Dalam operasionalnya, peran kasir menjadi sangat krusial karena merupakan bagian akhir dari proses pelayanan yang secara langsung berinteraksi dengan pelanggan. Kasir tidak hanya berfungsi sebagai penerima pembayaran, tetapi juga berperan dalam memastikan keakuratan transaksi, pencatatan keuangan, pengelolaan sistem pembayaran digital, serta memberikan kesan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Dengan demikian, kinerja kasir sangat berpengaruh terhadap citra usaha dan tingkat kepuasan pelanggan (Syahputra dkk., 2025).

Seiring dengan meningkatnya jumlah pelanggan, khususnya wisatawan domestik maupun mancanegara, kompleksitas dalam proses transaksi juga semakin meningkat. Hal ini ditandai dengan beragam metode pembayaran yang digunakan, seperti pembayaran tunai, kartu debit/kredit, hingga cashless payment melalui QR

code. Kondisi tersebut menuntut kasir untuk memiliki ketelitian, kecepatan, serta kemampuan dalam mengoperasikan sistem digital secara optimal (Suryadi, 2025).

Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala yang dapat menghambat efektivitas kerja kasir. Kendala tersebut antara lain terjadinya kesalahan dalam pencatatan transaksi, ketidaksesuaian antara pesanan dan pembayaran, serta keterlambatan pelayanan terutama pada saat jam operasional yang padat (peak hours). Selain itu, pemanfaatan sistem digital dalam proses transaksi belum sepenuhnya optimal, sehingga berpotensi menimbulkan inefisiensi dan kesalahan dalam pengelolaan data keuangan.

Apabila kondisi tersebut tidak segera ditangani, maka dapat berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan, berkurangnya kepuasan pelanggan, serta berpotensi menimbulkan kerugian bagi usaha. Oleh karena itu, diperlukan suatu upaya perbaikan melalui penerapan proses pengelolaan transaksi yang sistematis dan peningkatan kualitas pelayanan kasir yang lebih efektif dan efisien. Maka penting untuk dilakukan kajian mengenai proses pengelolaan transaksi dan pelayanan kasir pada *Dranik Coffee and Resto*. Kajian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai sistem yang berjalan saat ini, mengidentifikasi permasalahan yang terjadi, serta memberikan solusi atau rekomendasi yang dapat meningkatkan kinerja kasir dan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

PERUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana upaya optimalisasi ketelitian transaksi kasir dalam meningkatkan akurasi dan meminimalisir kesalahan transaksi?
2. Bagaimana peningkatan kualitas pelayanan kasir kepada pelanggan guna menciptakan kepuasan pelanggan?
3. Bagaimana pemanfaatan sistem pembayaran digital dalam mendukung efisiensi dan kemudahan proses transaksi di kasir?

SOLUSI YANG DIBERIKAN

1. **Optimalisasi Ketelitian Transaksi Kasir**
Ketelitian dalam melakukan transaksi merupakan aspek yang sangat penting dalam operasional kasir, karena kesalahan sekecil apa pun dapat berdampak pada kerugian finansial maupun menurunnya kepercayaan pelanggan. Oleh karena itu, rumusan masalah yang dapat diangkat adalah bagaimana upaya optimalisasi ketelitian transaksi kasir dapat dilakukan secara efektif guna meminimalisir kesalahan dalam pencatatan, perhitungan, maupun pengembalian uang kepada pelanggan.
2. **Peningkatan Pelayanan Kasir kepada Pelanggan**
Pelayanan kasir merupakan salah satu titik kontak langsung antara perusahaan dengan pelanggan, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan akan sangat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Berdasarkan hal tersebut, rumusan masalah yang muncul adalah bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan

kasir kepada pelanggan agar dapat memberikan pengalaman yang lebih baik, cepat, ramah, dan profesional sehingga mampu meningkatkan loyalitas pelanggan.

3. Pemanfaatan Sistem Pembayaran Digital

Perkembangan teknologi digital mendorong perubahan dalam sistem pembayaran yang semakin praktis dan efisien. Namun, belum optimalnya pemanfaatan sistem pembayaran digital dapat menjadi kendala dalam meningkatkan efisiensi transaksi. Oleh karena itu, rumusan masalah yang dapat dirumuskan adalah bagaimana memanfaatkan sistem pembayaran digital secara optimal dalam proses transaksi kasir guna meningkatkan kecepatan, keamanan, dan kenyamanan bagi pelanggan.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan dari program kerja " Proses Pengelolaan Transaksi dan Pelayanan Kasir pada Dranik Coffee and Resto" dapat dirinci sebagai berikut :

1. Tahapan Observasi

Pada tahap ini dilakukan observasi secara langsung terhadap sistem kerja kasir di Dranik Coffee and Resto. Observasi difokuskan pada proses transaksi, tingkat ketelitian kasir, kualitas pelayanan kepada pelanggan, serta penggunaan sistem pembayaran digital. Data yang diperoleh dari kegiatan ini digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan yang terjadi serta menjadi dasar dalam penyusunan program perbaikan.

2. Tahap Edukasi

Setelah observasi, dilakukan tahap edukasi kepada karyawan khususnya bagian kasir. Edukasi ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman mengenai pentingnya ketelitian dalam transaksi, kualitas pelayanan pelanggan, serta pemanfaatan sistem pembayaran digital. Materi edukasi disusun berdasarkan hasil observasi agar relevan dengan kondisi nyata di lapangan.

3. Tahap Pelatihan

Tahap pelatihan dilakukan untuk memberikan keterampilan praktis kepada kasir dalam menjalankan tugasnya secara lebih efektif dan efisien. Pelatihan meliputi teknik meningkatkan ketelitian transaksi, cara memberikan pelayanan yang ramah dan profesional, serta penggunaan sistem pembayaran digital dengan benar. Fokus pelatihan adalah pada penerapan langsung agar dapat meminimalisir kesalahan transaksi dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

4. Tahap Pendampingan

Tahap pendampingan dilakukan secara langsung dan berkelanjutan untuk memastikan karyawan mampu menerapkan hasil pelatihan dalam kegiatan operasional sehari-hari. Pendampingan ini bertujuan untuk meningkatkan konsistensi dalam bekerja, memperbaiki kesalahan yang masih terjadi, serta meningkatkan kepercayaan diri karyawan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Setelah melalui tahapan observasi, edukasi, pelatihan, dan pendampingan, program kerja yang dilaksanakan di Dranik Coffee and Resto menunjukkan hasil yang signifikan. Karyawan khususnya bagian kasir mengalami peningkatan dalam hal ketelitian transaksi, kualitas pelayanan kepada pelanggan, serta kemampuan dalam mengoperasikan sistem pembayaran digital. Penerapan program ini berdampak pada menurunnya tingkat kesalahan transaksi, meningkatnya kecepatan pelayanan, serta terciptanya pengalaman pelanggan yang lebih baik. Selain itu, pemanfaatan sistem pembayaran digital menjadi lebih optimal sehingga mendukung efisiensi operasional.

Tabel 1. Realisasi Ketercapaian Kerja

Jenis Program Kerja	Spesifikasi Kegiatan	Realisasi
Proses Pengelolaan Transaksi Dan Pelayanan Kasir Pada Dranik Coffee And Resto	Melakukan observasi ke Dranik Cafe And Resto yang beralamat di Jalan Bangkiang Sidem, Ubud, Kecamatan Payangan, Kabupaten Gianyar, Bali.	100%
	Melakukan pelatihan bagaimana cara melakukan optimalisasi ketelitian transaksi kasir	
	Melakukan pelatihan bagaimana cara peningkatan pelayanan kasir kepada pelanggan	100%
	Melakukan pelatihan bagaimana cara pemanfaatan sistem pembayaran digital	100%

Faktor pendukung keberhasilan kegiatan adalah :

- 1) Ketersediaan Sistem dan Teknologi
Adanya sistem pembayaran digital dan perangkat kasir yang memadai mendukung kelancaran pelaksanaan program.
- 2). Komitmen Manajemen dan Karyawan
Dukungan dari pihak manajemen serta partisipasi aktif karyawan dalam mengikuti pelatihan dan pendampingan menjadi faktor utama keberhasilan kegiatan.

Faktor Penghambat Kegiatan adalah :

- 1) Keterbatasan Pengetahuan Awal Karyawan
Sebagian karyawan masih belum terbiasa menggunakan sistem digital secara optimal.
- 2) Keterbatasan Waktu Pelaksanaan
Kegiatan pelatihan harus menyesuaikan dengan jam operasional sehingga waktu pelaksanaan menjadi terbatas.

Partisipasi Mitra

Mitra dalam kegiatan ini yaitu Dranik Coffee and Resto berpartisipasi aktif dalam seluruh rangkaian kegiatan, mulai dari tahap observasi hingga pendampingan. Pihak manajemen memberikan izin dan dukungan penuh terhadap pelaksanaan program, serta memfasilitasi kebutuhan yang diperlukan selama kegiatan berlangsung. Karyawan, khususnya bagian kasir, juga menunjukkan antusiasme yang tinggi dalam mengikuti setiap tahapan kegiatan. Mereka активно berpartisipasi dalam sesi edukasi dan pelatihan, serta berkomitmen untuk menerapkan hasil pembelajaran dalam pekerjaan sehari-hari.



Gambar 1. Optimalisasi Ketelitian Transaksi Kasir



Gambar 2. Peningkatan Pelayanan Kasir kepada Pelanggan



Gambar 3. Pemanfaatan Sistem Pembayaran Digital

SIMPULAN DAN SARAN

Pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di Dranik Coffee and Resto melalui program kerja optimalisasi pengelolaan transaksi dan pelayanan kasir telah berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif. Program ini berhasil meningkatkan ketelitian kasir dalam melakukan transaksi, meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, serta mengoptimalkan penggunaan sistem pembayaran digital. Dengan adanya program ini, proses transaksi menjadi lebih akurat, cepat, dan efisien, sehingga mampu meningkatkan kepuasan pelanggan serta mendukung kinerja operasional perusahaan secara keseluruhan.

Saran yang dapat diberikan dari hasil kegiatan ini adalah diharapkan pihak perusahaan, khususnya Dranik Coffee and Resto, dapat terus mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan kasir dengan melakukan evaluasi secara berkala terhadap sistem transaksi yang digunakan agar tetap efektif dan efisien. Selain itu, karyawan diharapkan senantiasa meningkatkan keterampilan dan ketelitian dalam bekerja, serta mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi, khususnya dalam penggunaan sistem pembayaran digital guna menunjang kualitas pelayanan kepada pelanggan. Selanjutnya, bagi peneliti berikutnya serta diharapkan dapat mengembangkan penelitian yang lebih mendalam terkait sistem pelayanan dan pemanfaatan teknologi digital dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga dapat memberikan kontribusi yang lebih luas bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun praktik di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

Permana, A. I., & Sarif, M. I. (2025). Penerapan Sistem Informasi Pemesanan Menu Makanan di Coffee Shop. *Jurnal Minfo Polgan*, 14(2), 2779-2784.

- Syahputra, A. K. E., Ruba'i, R., Ramadhan, A. G., & Suryadi, A. (2025). Aplikasi Pemesanan Menu Menggunakan Quick Response Code dan Payment Gateway di Kafe Kopi Insight. *Jurnal Infortech*, 7(2), 104-111.
- Sofiana, N., Ichwanto, A. R., Meilany, Z., & Ripai, R. (2025). Strategi Digitalisasi Bisnis Kuliner melalui Pengembangan UI/UX Sistem Kasir di Amaranthy Café and Resto. *Blend Sains Jurnal Teknik*, 4(1), 82-91.
- Yessayabella, D., & Adys, Y. (2021). Implementasi sistem informasi manajemen kasir berbasis aplikasi moka pos (point of sales) pada kafe x tahun 2022. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Universitas Tulungagung*, 1(2), 54-71.