

## Penerapan *Point Of Sales* dalam Peningkatan *Customer Satisfaction* Pada Bisnis Ritel Modern

**Budi Prasetyo**

Fakultas Ekonomi Universitas Nasional Pasim

[nararitelclub@gmail.com](mailto:nararitelclub@gmail.com)

**Abstrak** Saat ini sistem informasi manajemen berkembang pesat, hal ini masuk juga pada bidang bisnis ritel khususnya minimarket modern. POS (*Point Of Sales*) merupakan salah satu bagian dari sistem informasi manajemen yang sangat lazim digunakan dalam minimarket modern pada operasional sehari-hari khususnya pada saat proses transaksi penjualan. Namun, pada saat pengoperasiannya ada kalanya terjadi hal yang tidak diharapkan seperti *error*. Pada laporan ini dibahas mengenai pelaksanaan, kendala, serta solusi atas POS yang digunakan di minimarket modern.

**Kata Kunci** Minimarket modern, Point Of Sales, Sistem Informasi Manajemen

### I. PENDAHULUAN

Manajemen mulanya hanya fokus pada perilaku manusia dalam mencapai level tertinggi dalam produktivitas pada pelayanan dalam suatu usaha. Pada suatu perusahaan biasanya membutuhkan seorang manajer yang kompeten dalam mengelola kegiatan operasional. Manajemen mencakup segala aktifitas terkait dengan perencanaan, pengambilan keputusan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian yang difokuskan pada pengelolaan sumber-sumber daya organisasi termasuk manusia, keuangan, fisik dan informasi, yang bertujuan agar organisasi mencapai level yang efisien dan efektif.

Menurut (McLeod, 1997) "Sistem Informasi Manajemen atau SIM adalah merupakan suatu sistem berbasis komputer yang dibuat untuk menyediakan informasi bagi pengguna informasi mengenai apa yang telah terjadi di masa lalu, sekarang dan prediksi yang terjadi di masa datang pada suatu unit bisnis. Informasi dapat disajikan dalam bentuk *financial report* dan *non-financial report*.

Penelitian dilakukan pada salah satu merk jaringan minimarket modern di Indonesia. Sejak didirikan pertama kali telah menerapkan konsep ritel modern yaitu menggunakan rak modern, karyawannya berseragam, dan menggunakan sistem informasi penjualan yang dikenal dengan istilah *Point Of Sales* (POS).

POS selain digunakan dalam transaksi penjualan yang dilakukan oleh kasir minimarket, juga dapat digunakan oleh kepala toko dengan mengelola data penjualan sehingga dapat digunakan dalam membantu pada proses pemesanan barang, pemajangan barang, menjaga ketersediaan barang serta mendapatkan laporan perhitungan laba/rugi toko. Saat proses transaksi, penggunaan POS dapat mempercepat proses pelayanan konsumen.

Selain cepat, POS juga memiliki keakuratan yang tinggi dikarenakan pada proses identifikasi produk yang dibeli konsumen menggunakan identifikasi kode *barcode*.

POS awalnya hanya sebuah mesin semacam kalkulator yang dilengkapi tempat menyimpan uang dan dapat mencetak struk transaksi. Namun saat ini telah berkembang menjadi alat yang lengkap dengan fitur seperti laporan rugi/laba, stok barang, penjualan per periode, dan lainnya. Namun pada prinsip utamanya sama yaitu untuk mempercepat proses transaksi dengan konsumen, sehingga dapat meningkatkan level kepuasan konsumennya.

Peneliti menganggap penelitian yang terkait pelaksanaan sistem informasi penjualan barang di minimarket modern khususnya dengan menggunakan media POS memiliki peran penting dalam kelancaran proses transaksi penjualan serta berdampak bagi peningkatan kepuasan konsumen. Ada beberapa tujuan laporan penelitian ini yaitu:

- a. Bagaimana penerapan *Point Of Sales* pada minimarket modern
- b. Apa kendala penggunaan *Point Of Sales* pada minimarket modern
- c. Apa solusi dari kendala yang terjadi *Point Of Sales* pada minimarket modern

## II. LANDASAN TEORI

### Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi manajemen adalah suatu sistem berbasis komputer yang dapat menyajikan informasi bagi pengguna informasi (McLeod & Schell, 2007). Informasi dapat disajikan dalam bentuk laporan khusus, berkala, ataupun laporan output simulasi. Informasi digunakan bagi pengelola maupun lainnya saat mereka akan mengambil keputusan dalam memecahkan suatu masalah.

Menurut (O'Brien & Marakas, 2010) sistem informasi manajemen merupakan jenis awal dari suatu sistem informasi yang dikembangkan guna mendukung proses pengambilan keputusan manajerial. Sistem informasi menghasilkan serangkaian produk informasi yang dapat mendukung banyak aktivitas pengambilan keputusan harian bagi manajer juga praktisi bisnis. Laporan yang dihasilkan oleh sistem informasi manajemen dapat menyajikan informasi yang telah ditentukan oleh para pengambilan keputusan sehingga dapat mencukupi kebutuhan informasi.

Menurut (McLeod & Schell, 2007) Sistem Informasi Manajemen menghasilkan informasi yang dapat diidentifikasi menjadi kelompok-kelompok menjadi beberapa karakteristik sistem SIM, yaitu memiliki: elemen – elemen (*elements*), batas (*boundary*), lingkungan luar (*environment*), penghubung (*interface*), masukan (*input*), keluaran (*output*), pengolahan suatu proses (*process*), dan objek serta tujuan yang jelas (*objectives and goals*).

Berdasarkan uraian di atas penulis mengambil kesimpulan bahwa, sistem informasi manajemen merupakan unit pengendalian internal bisnis yang mencakup dokumen, prosedur, sumber daya manusia, keuangan, serta pemecahan masalah bisnis seperti pembuatan strategi bisnis, analisis biaya dan lainnya.

Menurut (Chandra, 2013), Tugas SIM terdiri dari:

#### 1) Pengumpulan Data-data

Bagian pengumpul data yang bertugas untuk mengumpulkan data baik dari dalam organisasi maupun dari luar organisasi. Pihak dalam perusahaan yang menjalankan tugas ini diambil dari seluruh unit kerja yang ada dalam organisasi, sehingga setiap unit kerja terwakili dalam SIM.

#### 2) Penyimpanan Data-data

Data yang dikumpulkan kemudian disimpan lalu segera diproses/ditunda pemrosesannya, sesuai dengan kebutuhan para manajer.

### 3) Pemrosesan Data-data

Pada tahap ini, data diproses oleh satu/beberapa ahli tergantung dari banyaknya data. Dari tahap ini menghasilkan informasi yang bentuknya disesuaikan dengan kebutuhan manajer.

### 4) Pemrograman Data

Setiap program komputer memiliki bahasa pemrograman sendiri-sendiri. Agar program komputer dapat melaksanakan tugasnya, maka perintah-perintah terhadap data harus disesuaikan dengan bahasa programnya. Programmer adalah orang yang biasa melakukannya.

## Penjualan

Menurut (Kotler, 2004) penjualan adalah aktifitas sekumpulan orang yang menawarkan produk dalam suatu kegiatan yang penting serta berpengaruh terhadap kehidupan suatu perusahaan.

Tahapan proses penjualan adalah sebagai berikut (1) Persiapan sebelum aktivitas menjual dilakukan, Kegiatan mencakup persiapan tenaga penjual seperti memahami produk, teknik menjual. (2) Penentuan lokasi, berdasarkan data historis, perusahaan dapat menentukan lokasi dan segmen pasar sasarannya, lalu dapat disusun target konsumennya (3) Pendekatan, penjual harus memahami perilaku konsumen khususnya dalam hal kesukaan dan kebiasaan. (4) Melakukan penjualan, memikat perhatian calon konsumen sehingga terjadi kesepatan jual beli (5) Pelayanan pasca pembelian, biasanya dilakukan pada barang industri seperti instalasi dan barang-barang tahan lama, misalnya pada barang elektronik dengan pelayanan berupa pemberian garansi, reparasi, pelatihan penggunaan, pengantaran barang ke tempat pembeli. (Swastha, 2003).

## III. METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini, wawancara merupakan metode yang digunakan dalam mengumpulkan informasi terkait dengan penerapan dan permasalahan POS pada minimarket modern. Peneliti melakukan wawancara kepada pengguna POS di salah satu cabang minimarket modern jaringan nasional. Wawancara dilakukan kepada penanggungjawab toko dan kasir sebagai tim toko yang sering berinteraksi dengan POS. Wawancara dilakukan dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan terbuka dan mendalam. Hal ini dilakukan agar mendapatkan jawaban yang jelas dan mendalam, sehingga dapat diperoleh benang merah dari permasalahan terkait penggunaan POS.

Selain melalui wawancara, data juga diperoleh melalui observasi terhadap kondisi operasional toko khususnya terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh kasir terhadap konsumen terutama saat bertransaksi. Pada saat observasi, peneliti menjadi memahami alur konsumen saat barang telah dipilih sampai kegiatan transaksi melalui sistem POS di area kasir. Saat transaksi, peneliti menemukan kasus error sistem pada POS, sehingga dapat menjadi bahan yang berharga dalam pembahasan khususnya terkait kendala dalam penggunaan POS di minimarket modern.

Metode wawancara dan observasi merupakan metode yang utama dalam penelitian ini. Namun, selain menggunakan metode-metode tersebut, peneliti juga menggunakan

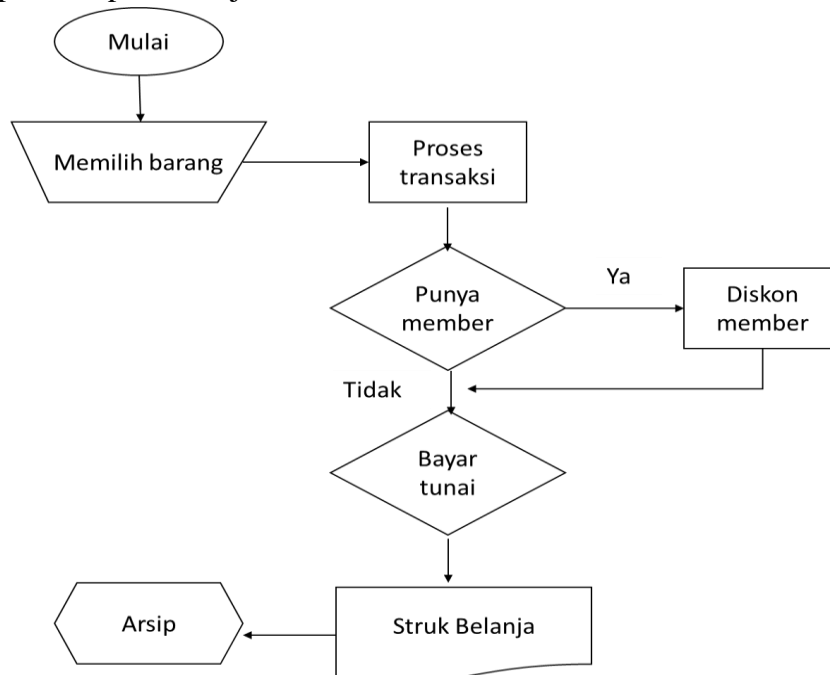
metode *literature* (kajian pustaka) melalui buku dan jurnal penelitian untuk memperkuat dasar teori dalam penelitian ini. Dari ketiga metode penelitian yang diambil maka dapat diperoleh fakta-fakta lapangan dan kajian teori yang kemudian sangat bermanfaat dalam menghasilkan penelitian yang komprehensif dan mendalam.

**IV. HASIL PENELITIAN**

**1. Penerapan *Point Of Sales* pada minimarket modern**

Penjualan di minimarket modern biasanya dilakukan oleh kasir yang melayani transaksi terhadap barang-barang yang dibutuhkan oleh konsumen melalui POS. Berikut proses transaksi penjualan di minimarket modern, tahap pertama yaitu konsumen memilih barang yang dikehendaki kemudian menghampiri kasir. Selanjutnya, kasir memindai kode barang, bila tidak dapat dipindai maka kasir memasukkan nama barang secara manual di dalam POS. Jika telah yakin pada barang yang akan dibeli konsumen termasuk jumlahnya, maka nominal pembelanjaan akan muncul dan kemudian dibayar oleh konsumen.

Dengan adanya perkembangan teknologi, selain dapat membayar secara tunai, minimarket modern juga dapat bekerja sama dengan bank-bank yang menyediakan fasilitas pembayaran kredit, debit ataupun tarik tunai. Setelah konsumen membayar seluruh barang belanjanya maka kasir harus menyerahkan tanda bukti pembelian barang berupa struk pembelanjaan.



**Gambar : *Flow Chart* transaksi penjualan di Minimarket Modern**

Proses transaksi pada POS kasir

- 1) Transaksi menggunakan uang tunai
- 2) Pilih *cash* di menu pos kasir

- 3) Masukan nominal sesuai uang yang di berikan konsumen
- 4) Enter tunggu sampai struk keluar
- 5) Jika ada kembalian maka akan muncul secara otomatis nominalnya
- 6) Transaksi selesai

Transaksi menggunakan *debit/kredit*

- 1) Pilih *card* di menu pos kasir
- 2) Masukan no kartu Debit/kredit
- 3) Masukan nominal belanja
- 4) Jika ada *cash out* masukan nominalnya
- 5) Gesek kartu debit/kredit
- 6) Masukan nominal belanja
- 7) Masukan nominal *cash out* kalau konsumen mau ngambil uang
- 8) Masukan pin kosumen
- 9) Tunggu keluar struk dari mesin EDC (*Electronic Data Capture*)
- 10) Masukan *no trace* dan *no term*
- 11) Enter tunggu sampai nota keluar
- 12) Transaksi selesai

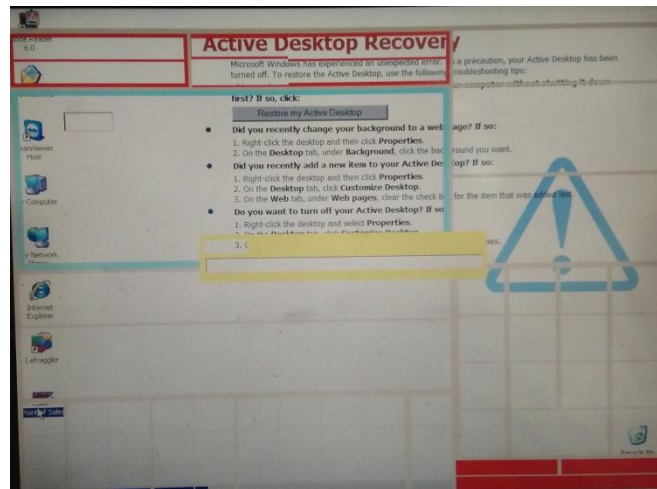
Transaksi menggunakan *voucher* belanja

- 1) Pilih *voucher* di menu pos kasir
- 2) Pindai atau masukan no voucher
- 3) Tunggu sampai proses sukses
- 4) Jika belanja konsumen melebihi nominal voucher maka tambahkan pembayaran menggunakan tunai
- 5) Masukan nominalnya
- 6) *Enter* tunggu sampai nota keluar
- 7) Transaksi selesai

### **1. Apa Kendala Penggunaan *Point Of Sales* Pada Minimarket Modern**

Pada saat operasional toko terdapat berbagai kendala khususnya terkait dengan penggunaan POS pada minimarket. Setiap kendala pada sistem POS akan berdampak langsung terhadap pelayanan transaksi kepada konsumen yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Adapun kendala-kendala yang biasanya hadir saat penggunaan POS antara lain:

- 1) Sering terjadi *error* pada POS yang mengakibatkan proses transaksi di kasir menjadi terganggu.
- 2) Kurangnya sumber daya manusia (karyawan) yang kompeten dalam melakukan penanganan *error* di POS.
- 3) Masih terdapat karyawan baru yang masih belum kompeten dalam mengoperasikan program POS dengan baik sehingga belum dapat memberikan pelayanan yang optimal bagi konsumen.



**Gambar Sistem POS Saat Terjadi Error**

## 2. Solusi dari kendala yang terjadi *Point Of Sales* pada minimarket modern

Dari kendala-kendala yang terjadi pada saat POS maka harus dicarikan solusi. Adapun solusi-solusi yang dapat dilakukan untuk menanggulangi kendala dalam penggunaan POS adalah sebagai berikut:

- 1) Pengajuan kepada kantor pusat untuk penggantian *hardware* komputer POS kasir dengan spesifikasi dan kualitas yang lebih baik, demi kelancaran dalam proses transaksi penjualan
- 2) Mengadakan pelatihan penanganan *error* pada POS bagi anggota tim toko.
- 3) Melakukan pelatihan POS lanjutan dan bimbingan intensif oleh karyawan yang lebih senior agar karyawan yang baru memiliki kompetensi saat pelayanan khususnya saat transaksi di kasir.

## V. KESIMPULAN

Hasil pembahasan di atas, maka penulis dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Penerapan POS di minimarket modern, diawali pada konsumen yang memilih barang yang dikehendaki kemudian menghampiri kasir. Lalu, kasir akan menginput/memasukkan barang yang dibeli dengan cara memindaibarcodes maka barang yang dibeli konsumen telah masuk datanya di komputer dan nominalnya akan dibayar oleh konsumen. Setelah konsumen membayar hasil barang belanjanya maka hasil transaksi pembayarannya (struk) dicetak sebagai tanda bukti pembelian barang.
- 2) Kendala dalam pelaksanaan POS di minimarket modern adalah seringnya terjadi *error* pada komputer POS kasir, karyawan yang kurang kompeten dalam penanganan *error* POS, serta kurang terlatihnya karyawan baru dalam mengoperasikan POS.
- 3) Solusi dalam penanganan kendala pelaksanaan POS di minimarket modern adalah pengajuan ke kantor pusat untuk penggantian *hardware* komputer dengan spesifikasi dan kualitas yang lebih baik serta memberikan pelatihan/pembimbingan intensif

---

untuk peningkatan kompetensi dalam pengoperasian POS dan penanganan *error* sistem POS.

**DAFTAR PUSTAKA**

Chandra, P. (2013, June). <http://blog-putracandra.blogspot.com/2013/06/studi-kasus-sistem-informasi-manajemen.html>.

Kotler, P. (2004). *Manajemen Pemasaran (Terjemahan)*. Jakarta: LPFE-UI.

McLeod, R. (1997). *Sistem Informasi Manajemen (Terjemahan)*. Jakarta: Prenhallindo.

McLeod, R., & Schell, J. G. (2007). *Management Information Syatem*. New Jersey: Prentice Hall.

O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2010). *Management Information Syatem*. New York: McGraw Hill.

Swastha, B. (2003). *Azas – Azas Marketing*. Yogyakarta: Liberty.