Standar Operasional Prosedur (SOP) Kasir

Template yang dapat disesuaikan. Ganti bagian bertanda […] dengan aturan usaha Anda.

Nama usaha	[…]
Outlet	[…]
Berlaku mulai	[tanggal]
Penanggung jawab	[nama pemilik / manajer]

1. Tujuan dan ruang lingkup

SOP ini mengatur cara kasir membuka dan menutup shift, melayani transaksi, memberi diskon, membatalkan transaksi, dan menyimpan uang tunai, supaya setiap transaksi tercatat dan uang di laci dapat dipertanggungjawabkan. Berlaku untuk semua orang yang bertugas di kasir.

2. Sebelum toko buka

1. Nyalakan perangkat kasir, pastikan baterai cukup dan printer struk tersambung.
2. Masuk ke aplikasi kasir memakai akun/PIN milik sendiri. **PIN tidak boleh dipinjamkan.**
3. Hitung uang di laci bersama [manajer / rekan] dan catat sebagai **modal awal**. Modal awal standar: Rp[…].
4. Buka shift di aplikasi dengan modal awal yang sama dengan hitungan fisik.
5. Cek harga dan ketersediaan produk hari ini; laporkan barang habis ke […].

3. Melayani transaksi

1. Sapa pelanggan, masukkan pesanan ke keranjang (cari nama produk atau scan barcode).
2. Ulangi pesanan dan total kepada pelanggan sebelum menerima pembayaran.
3. Terima uang, sebutkan nominal yang diterima, masukkan ke aplikasi, lalu berikan kembalian sesuai layar.
4. Simpan uang di laci sesuai pecahan. Uang pecahan besar disimpan di [tempat].
5. Berikan struk (cetak atau digital) bila pelanggan meminta atau sesuai kebijakan: [selalu / bila diminta].
6. Untuk pesanan yang dibayar nanti (makan di tempat), simpan pesanan atas nama/nomor meja; jangan menyimpan catatan di kertas terpisah.

4. Diskon dan harga khusus

- Kasir boleh memberi diskon sampai […]% tanpa persetujuan.
- Diskon di atas batas tersebut wajib disetujui [manajer / pemilik] secara langsung di aplikasi, bukan lewat pesan.
- Setiap diskon wajib punya alasan yang jelas (promo resmi, kompensasi keluhan, dll.).

5. Pembatalan (void) dan pengembalian (refund)

- Kesalahan input yang baru terjadi dibatalkan dengan persetujuan [manajer], disertai alasan.
- Refund hanya dengan bukti transaksi/struk dan persetujuan [manajer / pemilik].
- Barang yang dikembalikan dicek kondisinya: layak jual dikembalikan ke stok, rusak dicatat terpisah.
- Dilarang menghapus atau mengubah transaksi tanpa jejak; semua pembatalan harus tercatat di aplikasi.

6. Saat internet putus

- Lanjutkan melayani penjualan tunai bila aplikasi kasir mendukung mode offline; jangan mencatat di kertas.
- Laporkan ke [...] bila internet putus lebih dari [...] jam.
- Setelah internet kembali, pastikan semua transaksi sudah terkirim sebelum menutup shift.

7. Ganti kasir dan istirahat

- Saat meninggalkan kasir, keluar dari akun/PIN sendiri. Kasir pengganti masuk dengan PIN-nya sendiri.
- Bila tanggung jawab uang ikut berpindah, tutup shift dan hitung uang bersama sebelum serah terima.

8. Tutup shift

1. Selesaikan atau simpan semua pesanan yang masih terbuka.
2. Hitung uang fisik per pecahan **sebelum** melihat angka kas seharusnya di aplikasi.
3. Masukkan hasil hitungan, lalu catat selisih (lebih/kurang) dan penjelasannya.
4. Selisih lebih dari Rp[...] wajib dilaporkan ke [...] di hari yang sama.
5. Setorkan uang ke [brankas / pemilik], sisakan modal awal untuk shift berikutnya bila berlaku.

Selisih kas bukan otomatis kesalahan kasir. Cari penyebabnya: kembalian salah, transaksi belum dicatat, pembatalan tanpa catatan, atau uang dipakai untuk keperluan lain tanpa bukti.

9. Larangan

- Memakai PIN atau akun orang lain.
- Menerima pembayaran tanpa memasukkannya ke aplikasi.
- Mengambil uang dari laci untuk keperluan apa pun tanpa bukti dan persetujuan.
- Memberi diskon atau membatalkan transaksi tanpa alasan dan persetujuan.

10. Persetujuan

Disusun oleh	Disetujui oleh
Nama / tanggal:	Nama / tanggal:

Template SOP kasir dari instakasir.my.id. Boleh disalin, diubah dan dipakai untuk usaha Anda. Bukan nasihat hukum.