

**PENERAPAN PROSEDUR PELAYANAN KASIR PADA PT. TERAS  
JAHE NUSANTARA CABANG GALAXY**

**LAPORAN MAGANG**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah



**Oleh:**  
SALWA SALSABILA  
232811017

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI  
BEKASI  
2026**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENERAPAN PROSEDUR PELAYANAN KASIR PADA PT. TERAS  
JAHE NUSANTARA CABANG GALAXY**

Oleh  
**SALWA SALSABILA**  
**232811017**

**LAPORAN MAGANG**  
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera di bawah ini

Bekasi, 22 Juli 2026

**Ketua Penguji**



**Dr. Sofia Maulida, SE., MM.**  
**NIDN : 0309027801**

**Anggota Penguji**



**Dr. Eddy Setyanto, S.Sos., M.Si.**  
**NIDN : 0325017402**

**Kepala Program Studi  
Manajemen**



**Stella Nathasya E. SM., MM**  
**NUPTK : 9546774675230273**

### LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN MAGANG

Nama : SALWA SALSABILA  
NIM : 232811017  
Jurusan : S1 MANAJEMEN  
Judul : PENERAPAN PROSEDUR PELAYANAN  
KASIR PADA PT. TERAS JAHE  
NUSANTARA CABANG GALAXY

Laporan magang tersebut telah disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan dalam memenuhi salah satu syarat mata kuliah pada jurusan Manajemen, STIE Tri Bhakti.

Bekasi, 1 Juli 2026

Ketua Program Studi Manajemen

  
Stella Nathasva E. SM., MM  
NUPTK: 9546774675230273

Dosen Pembimbing

  
Dr. Eddy Setyanto, S.Sos., M.Si  
NIDN : 0325017402

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN  
LAPORAN MAGANG**

**PROGRAM STUDI S.1 MANAJEMEN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Laporan Magang ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mata kuliah pada jurusan Manajemen, STIE Tri Bhakti.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang telah diperoleh karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bekasi, 1 Juli 2026

Yang membuat pernyataan



**SALWA SALSABILA**  
**232811017**

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH DARI PERUSAHAAN UNTUK KEPENTINGAN  
AKADEMIK**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama Lengkap : **ARDIANSYAH PRATAMA**  
Jabatan : **MANAGER OPERASIONAL**  
Nama Perusahaan : **PT TERAS JAHE NUSANTARA**

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah ini yang berjudul **“Penerepan Prosedur Pelayanan Kasir Pada PT. Teras Jahe Nusantara Cabang Galaxy”**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada). Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database), dan menampilkan atau mempublikasikannya di jurnal, repository, internet atau media lain untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Bekasi, 1 Juli 2026

Yang membuat pernyataan

  
**Ardiansyah Pratama**  
Manager Operasional

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama Lengkap : SALWA SALSABILA

NIM : 232811017

Perguruan Tinggi : SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI

Program Studi : S1 MANAJEMEN

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah ini yang berjudul **“Penerapan Prosedur Pelayanan Kasir Pada PT. Teras Jahe Nusantara Cabang Galaxy”**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database). Mendistribusikan dan menampilkan atau mempublikasikan nya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 1 Juli 2026  
Yang membuat pernyataan



**SALWA SALSABILA**  
**232811017**

## **ABSTRAK**

Salwa Salsabila. Tujuan penulisan Laporan Magang Program Studi Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti dengan judul “Prosedur Pelayanan Operasional Kasir pada PT. Teras Jahe Nusantara cabang Galaxy” adalah untuk memenuhi salah satu mata kuliah dalam program magang Manajemen. Laporan ini disusun berdasarkan pengalaman magang penulis di PT. Teras Jahe Nusantara di bagian kasir. Dalam aktivitas perusahaan, posisi kasir sangat krusial untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, melakukan transaksi penjualan, dan menyusun laporan keuangan harian. Masalah yang dihadapi selama magang meliputi kesalahan dalam memasukkan pesanan, lambatnya komunikasi antara kasir, dapur, dan barista, ketidaksesuaian antara data transaksi dan uang fisik saat penutupan kasir, serta minimnya uang kembalian untuk transaksi tunai. Pendekatan yang digunakan untuk menyusun laporan ini adalah melalui studi lapangan dengan observasi dan praktik langsung serta studi kepustakaan dengan mempelajari berbagai referensi yang berhubungan dengan manajemen operasional dan pelayanan pelanggan. Analisis menunjukkan bahwa prosedur operasional kasir di PT. Teras Jahe Nusantara telah berjalan baik dan terorganisir dari awal penerimaan pesanan hingga laporan penjualan harian. Dapat disimpulkan bahwa ketepatan, komunikasi, dan koordinasi yang efektif sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan mendukung kelancaran operasional perusahaan.

**Kata Kunci:** Kasir, Operasional, Pelayanan Pelanggan, Transaksi Penjualan, Laporan Keuangan.

## ABSTRACT

**Salwa Salsabila.** *The purpose of writing the Internship Report for the Management Study Program at Tri Bhakti College of Economics titled “Cashier Operational Service Procedures at PT. Teras Jahe Nusantara Galaxy Branch” is to fulfill one of the courses in the Management internship program. This report was prepared based on the author's internship experience at PT. Teras Jahe Nusantara in the cashier department. In the company's operational activities, the cashier position plays a crucial role in serving customer needs, processing sales transactions, and preparing daily financial reports. Problems encountered during the internship included errors in order input, delays in communication between cashiers, kitchen staff, and baristas, discrepancies between transaction records and physical cash during cashier closing, and limited availability of change for cash transactions. The methods used in preparing this report were field studies through observation and direct work practice, as well as literature studies by reviewing various references related to operational management and customer service. The analysis showed that the cashier operational procedures at PT. Teras Jahe Nusantara have been implemented properly and systematically, starting from receiving customer orders to preparing daily sales reports. It can be concluded that accuracy, communication, and effective coordination are essential in improving service quality and supporting the smooth operation of the company.*

**Keywords:** *Cashier, Operations, Customer Service, Sales Transactions, Financial Reports.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Magang di PT. Teras Jahe Nusantara pada bagian Kasir. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi mata kuliah Magang pada Program Studi Manajemen STIE Tri Bhakti.

Selama kegiatan magang, penulis memperoleh pengalaman mengenai pelayanan pelanggan, transaksi penjualan, dan operasional di bidang *Food and Beverage* (F&B). Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungan.
2. Bapak Dr. Eddy Setyanto, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing.
3. Ibu Stella Nathasya E, SM.,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Tri Bhakti.
4. Pimpinan dan seluruh karyawan PT Teras Jahe Nusantara.
5. Teman-teman (Tasya, Agung, Valen, Nabila, Jovanka, Shasha) yang telah memberikan dukungan selama proses magang dan penyusunan laporan.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Semoga laporan ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Bekasi, 01 Juni 2026

Penulis

**Salwa Salsabila**  
**232811017**

## DAFTAR ISI

|                                                                                                        |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| LEMBAR PENGESAHAN .....                                                                                | i    |
| LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN MAGANG.....                                                                 | ii   |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN MAGANG.....                                                          | iii  |
| SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH DARI<br>PERUSAHAAN UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK..... | iv   |
| SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK<br>KEPENTINGAN AKADEMIK.....                 | v    |
| ABSTRAK .....                                                                                          | vi   |
| ABSTRACT .....                                                                                         | vii  |
| KATA PENGANTAR .....                                                                                   | viii |
| DAFTAR ISI.....                                                                                        | ix   |
| DAFTAR GAMBAR .....                                                                                    | xi   |
| DAFTAR TABEL .....                                                                                     | xii  |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                                                                   | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                                                                | 1    |
| 1.1 Latar Belakang .....                                                                               | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                                                              | 3    |
| 1.3 Tujuan Magang .....                                                                                | 3    |
| 1.4 Manfaat Magang .....                                                                               | 3    |
| 1.5 Teori Relevan .....                                                                                | 4    |
| 1.5.1 Teori Manajemen Organisasi .....                                                                 | 4    |
| 1.5.2 Teori Manajemen Keuangan.....                                                                    | 6    |
| 1.5.3 Teori Manajemen Operasioanal .....                                                               | 6    |
| 1.5.4 Teori Pelayanan Konsumen (Kasir).....                                                            | 7    |
| 1.6 Metode Magang .....                                                                                | 9    |
| BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....                                                                   | 10   |
| 2.1 Sejarah Perusahaan.....                                                                            | 10   |
| 2.1.1 Visi dan Misi Perusahaan.....                                                                    | 12   |

|                                                     |                                                           |    |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|----|
| 2.2                                                 | Struktur Organisasi PT. Teras Jahe Nusantara.....         | 12 |
| 2.3                                                 | Kegiatan Organisasi/Departemen.....                       | 14 |
| BAB III URAIAN DESKRIPSI TUGAS DAN PEMBAHASAN ..... |                                                           | 17 |
| 3.1                                                 | Penempatan dan Jadwal Magang .....                        | 17 |
| 3.2                                                 | Uraian Deskripsi Tugas.....                               | 17 |
| 3.3                                                 | Pembahasan dan Temuan Masalah .....                       | 21 |
| 3.3.1                                               | Pembahasan <i>Flowchart</i> Prosedur Pelayanan Kasir..... | 22 |
| 3.3.2                                               | Temuan Masalah & Solusi Penyelesaian .....                | 25 |
| BAB IV PENUTUP .....                                |                                                           | 28 |
| 4.1                                                 | Simpulan .....                                            | 28 |
| 4.2                                                 | Saran.....                                                | 29 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                |                                                           | 30 |
| LAMPIRAN.....                                       |                                                           | 31 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2. 1 Logo Perusahaan .....                              | 10 |
| Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT. Teras Jahe Nusantara ..... | 13 |
| Gambar 3. 1 Menginput Pembayaran.....                          | 18 |
| Gambar 3. 2 Mesin Kasir .....                                  | 18 |
| Gambar 3. 3 Laporan Penjualan.....                             | 19 |
| Gambar 3. 4 Menjelaskan Menu .....                             | 20 |
| Gambar 3. 5 Melakukan Pemeriksaan Persediaan Barang.....       | 20 |
| Gambar 3. 6 Flowchart proses kerja kasir.....                  | 21 |

## **DAFTAR TABEL**

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2. 1 Jobdesk Dalam PT. Teras Jahe Nusantara ..... | 14 |
| Tabel 3. 1 Jadwal Magang .....                          | 17 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Lampiran- 1 Surat Permohonan Magang .....                                 | 32 |
| Lampiran- 2 Daftar Kegiatan Mingguan Magang.....                          | 33 |
| Lampiran- 3 Laporan Penilaian Pelaksana Praktik Magang.....               | 35 |
| Lampiran- 4 Dokumentasi Magang .....                                      | 36 |
| Lampiran- 5 Daftar Riwayat Hidup (CV) .....                               | 37 |
| Lampiran- 6 Kartu Konsultasi Magang.....                                  | 38 |
| Lampiran- 7 Formulir Saran Dan Perbaikan Magang.....                      | 38 |
| Lampiran- 8 Surat Balasan Permohonan Magang/Surat Keterangan Magang ..... | 38 |
| Lampiran- 9 Sertifikat Magang .....                                       | 38 |