

 GEMA SEHAT INDONESIA STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) DIVISI ADMINISTRASI & KASIR	No. Dok.	
	Tgl. Dibuat	22-April-2025
	Tgl. Efektif	
	Revisi	
	Tgl. Revisi	
SOP Transaksi & Refund	Halaman	1 of 4

1. TUJUAN

Memberikan panduan kepada staf administrasi dan kasir dalam melakukan transaksi pembayaran serta prosedur refund dengan tertib, akurat, dan sesuai standar pelayanan perusahaan.

2. RUANG LINGKUP

SOP ini berlaku untuk seluruh divisi Administrasi dan Kasir yang melakukan transaksi baik tunai dan non-tunai.

3. PERALATAN & BAHAN

1. Aplikasi kasir
2. Mesin EDC
3. Formulis Refund
4. Invoice

4. PROSEDUR KERJA

NO	URAIAN PROSEDUR
4.1	Pembayaran 4.1.1 Pastikan pelanggan telah menyelesaikan seluruh layanan. 4.1.2 Cetak invoice melalui sistem kasir, pastikan data sesuai. 4.1.3 Konfirmasi kepada pelanggan: - Total Tagihan - Jenis Pembayaran (tunai/non-tunai) 4.1.4 Terima pembayaran dan pastikan: - Uang tunai dicek keasliannya - EDC berhasil mencetak bukti - QRIS sesuai nominal & status sukses 4.1.5 Cetak dan berikan nota pembayaran dan invoice ke pelanggan. 4.1.6 Input transaksi ke sistem kasir dan simpan bukti fisik
4.2	Syarat Pengajuan Refund 4.2.1 Kesalahan transaksi (jumlah kelebihan bayar, double payment). 4.2.2 Layanan batal sebelum dikerjakan. 4.2.3 Keputusan manajemen karena keluhan pelanggan (setelah approval).
4.3	Proses Refund 4.3.1 Pelanggan mengisi Formulir Refund. 4.3.2 Kasir memverifikasi bukti pembayaran dan alasan pengajuan.

 GEMA SEHAT INDONESIA STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) DIVISI ADMINISTRASI & KASIR	No. Dok.	
	Tgl. Dibuat	22-April-2025
	Tgl. Efektif	
	Revisi	
SOP Transaksi & Refund	Tgl. Revisi	
	Halaman	2 of 4

4.3.3	Koordinasikan dengan supervisor/manajer untuk approval.
4.3.4	Jika disetujui, lakukan refund melalui metode yang tunai/non-tunai.
4.3.5	Catat transaksi refund di Log Refund Harian dan lampirkan: - Formulir refund - Bukti pembayaran awal - Bukti pengembalian

5. STANDAR WAKTU Pengerjaan

- 5.1 Proses transaksi: Maks. 5 menit setelah pekerjaan selesai.
- 5.2 Proses refund (jika disetujui): Maks. 1 x 24 jam.

6. KESELAMATAN & KUALITAS

- 6.1 Tidak diperbolehkan menyimpan uang pribadi di laci kasir.
- 6.2 Cek saldo kas secara berkala dan lakukan rekap harian.
- 6.3 Semua refund wajib memiliki dokumen pendukung.
- 6.4 Dilarang memproses refund tanpa verifikasi dan otorisasi manajemen.

7. PELANGGARAN & SANKSI

Pelanggaran terhadap SOP ini meliputi:

- 7.1. Kesalahan input transaksi.
- 7.2. Tidak mencatat refund.
- 7.3. Refund tanpa izin supervisor.

Sanksi yang diberikan:

- 7.4. Teguran lisan/tertulis.
- 7.5. Evaluasi kinerja.
- 7.6. Penggantian rugi.

 GEMA SEHAT INDONESIA STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) DIVISI ADMINISTRASI & KASIR	No. Dok.	
	Tgl. Dibuat	22-April-2025
	Tgl. Efektif	
	Revisi	
SOP Transaksi & Refund	Tgl. Revisi	
	Halaman	3 of 4

8. LANGKAH KERJA STANDAR

1. Persiapan
 - Siapkan sistem POS dan login ke akun kasir/SA.
 - Pastikan invoice telah dicek dan dicetak sesuai layanan.
 - Sediakan alat pembayaran (mesin EDC, QRIS, uang tunai).
2. Proses transaksi
 - Serahkan invoice kepada pelanggan untuk dicek.
 - Terima pembayaran sesuai metode yang dipilih pelanggan.
 - Cetak bukti transaksi dan serahkan kepada pelanggan.
 - Tandai transaksi sebagai “Selesai” di sistem.
3. Proses refund
 - Terima permintaan refund dari pelanggan dan alasan jelas.
 - Verifikasi invoice dan status layanan.
 - Konsultasi dengan atasan untuk validasi refund.
 - Isi Form Refund dan simpan bukti refund.
 - Proses pengembalian dana ke pelanggan.
 - Perbarui sistem dan arsipkan dokumen refund.
4. Finalisasi
 - Laporkan seluruh transaksi dan refund dalam rekap harian.
 - Simpan dokumen sebagai arsip bukti transaksi.
 - Siapkan sistem untuk transaksi berikutnya.

9. FORM CHECKLIST

No	Item Pemeriksaan	Selesai	Catatan
1	Invoice telah dicetak & sesuai layanan	☐	
2	Metode pembayaran pelanggan dikonfirmasi	☐	
3	Bukti pembayaran diserahkan ke pelanggan	☐	
4	Transaksi ditandai “Selesai” di sistem	☐	
5	Permintaan refund diverifikasi oleh atasan	☐	
6	Form refund terisi lengkap dan ditandatangani	☐	
7	Dana refund dikembalikan dan dicatat	☐	
8	Transaksi & refund dicatat di rekap harian	☐	

Catatan khusus:

Nama Operator:.....

Tanggal Pengerjaan:.....

Plat Nomor Kendaraan:.....

 GEMA SEHAT INDONESIA STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) DIVISI ADMINISTRASI & KASIR	No. Dok.	
	Tgl. Dibuat	22-April-2025
	Tgl. Efektif	
	Revisi	
SOP Transaksi & Refund	Tgl. Revisi	
	Halaman	4 of 4

Catatan:

Standart Operasional Prosedure (SOP) ini akan dievaluasi per periode 6 bulan.

Medan,2025

Dibuat oleh :	Diperiksa Oleh:	Ditinjau & Disetujui oleh :
Organizational Development	Human Capital Manager	Komite Manajemen