

PERSI AWARD 2012

***IKHTISAR
SEDERHANA
ATASI GALAU***

INTERNAL SERVICE PROJECT

RUMAH SAKIT ISLAM JAKARTA CEMPAKA PUTIH

ABSTRAK

Petugas kasir merupakan salah satu petugas yang bertugas di front office yang langsung berhubungan dengan pelanggan, yang kadang-kadang harus menerima keluhan pelanggan yang kurang puas oleh pelayanan di rumah sakit maupun karena masalah lain. Oleh karena itu sebagai petugas kasir harus memiliki kemampuan khusus, bukan saja harus cermat dalam menghitung uang tetapi juga harus mampu dalam menghadapi pelanggan yang mempunyai berbagai masalah yang disampaikan kepada petugas kasir.

Dalam menjalankan tugasnya, petugas kasir sering mendapat masalah yang paling ditakuti dan hampir dirasakan oleh semua petugas kasir, yaitu kurangnya setoran. Pada tahun 2012 kurang setoran ini dialami oleh 16 petugas kasir (72,72%) dari 22 orang kasir yang bertugas. Jumlah ini sangat luar biasa, apalagi petugas kasir yang mengalami kurang setoran harus mengganti sebagai tanggung jawab terhadap institusi rumah sakit. Hal ini tentunya dapat menimbulkan turunnya kinerja dan galau pada petugas tersebut, khususnya bagi lima orang petugas yang mengalami kurang setoran lebih dari 1 juta sehingga tidak mampu mengganti uang setoran tersebut.

Untuk mengatasi hal tersebut, Bagian Keuangan mengadakan upaya konseling dan pembinaan bagi lima orang yang tidak mampu melunasi setoran yang kurang itu dengan cara :

- 1. Membuat ikhtisar pendapatan dengan program sederhana.*
- 2. Menyapa pasien dilakukan di awal pelayanan.*
- 3. Usahakan memberikan uang pengembalian yang baru.*
- 4. Percepat dan permudah transaksi pembayaran.*
- 5. Ucapkan terima kasih sebanyak kwitansi yang diberikan*
- 6. Memberikan insentif kepada petugas kasir sebesar Rp. 7.500,- per hari atau Rp. 187.500,-/bulan*

Dengan upaya tersebut di atas dalam beberapa bulan telah terlihat hasilnya bahwa petugas kasir dapat melunasi setoran yang kurang kepada rumah sakit sehingga galau bisa segera sirna dan kinerja tetap prima.

DAFTAR ISI

Halaman Judul		
Abstrak	i
Daftar Isi	ii
BAB I. PENDAHULUAN		
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan	2
1.3. Metodologi	2
BAB II. HASIL PENGAMATAN		
2.1. Proses	3
2.2. Hasil	5
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN	6
BAB IV PENUTUP		
4.1. Kesimpulan	13
4.2. Saran	13
DAFTAR TABEL		
Tabel 1 : Faktor Penyebab Kurang Setoran	3
Tabel 2 : Daftar Rekapitulasi Kurang Setoran Petugas Kasir per-Januari 2012	3
Tabel 3 : Data Kasir Yang Tidak Mampu Menyelesaikan Hutang-Hutangnya	4
Tabel 4 : Daftar Kasir Kurang Setoran Periode Januari 2012 s.d. Juli 2012	5
Tabel 5 : Laporan Kasir Yang di Terbitkan Oleh SIRS & Ikhtisar Pendapatan	7

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih (RSIJCP) sebagai salah satu rumah sakit swasta saat ini mempunyai banyak sekali rumah sakit pesaing. Oleh karena itu peningkatan pelayanan yang bermutu sangat diperlukan, bukan saja agar pelanggan melakukan kunjungan ulang, tetapi juga bertanggung jawab terhadap pelayanan kesehatan masyarakat yang bermutu. Pelayanan maksimal yang bertujuan memuaskan pelanggan bagi rumah sakit swasta dengan rumah sakit pesaing yang sudah menjamur adalah suatu keharusan, semata-mata agar si pelanggan kembali memang benar, tetapi lebih dari itu adalah melayani dari sisi rasa kemanusiaan (humanis).

Melayani dengan mengedepankan empati jauh lebih efektif untuk membuat pelanggan kembali. Apalagi bagi pasien yang potensial dan berkecukupan. Tarif tinggi atau biaya adalah nomor dua dan yang utama adalah pelayanan yang memuaskan dan lebih manusiawi. Kita harus dapat merasakan apabila berada pada posisi sebagai pasien, pelayanan yang baik pastilah sangat dibutuhkan.

Pasien biasa melampiaskan kekecewaannya pada saat harus membayar di kasir, karena kecewa terhadap pelayanan yang diterima. Untuk mengatasi hal itu dibutuhkan petugas kasir yang mampu mengatasi hal-hal yang tidak diinginkan.

Disinilah peranan penting petugas kasir. Sebagai tahap akhir dari sebuah proses pengobatan, sedapat mungkin tampil sebagai “peredam” bagi pelanggan yang sedang galau. Jangan sampai menambah kegalauan mereka dengan memberi kesan seolah-olah jumlah uang yang mereka bayarkan menjadi terlalu besar tak sebanding dengan pelayanan yang mereka dapatkan.

Namun demikian, selain harus prima menghadapi pelanggan, petugas kasir juga harus teliti dalam menghitung uang yang diterima dan dikembalikan ke

pasien, jangan sampai ada kekurangan ataupun kelebihan perhitungan sehingga bisa merugikan pelanggan maupun petugas sendiri. Sesuai dengan tugasnya, petugas kasir haruslah cermat menghitung uang dan ramah dalam melayani pelanggan.

1.2. TUJUAN

1. Tujuan Umum

Melakukan *sharing* ide dan tukar pengalaman bagaimana mengelola kasir-kasir yang berada pada posisi di *front office* agar dalam melakukan tugasnya dapat melayani dengan prima.

2. Tujuan Khusus

- a. Meningkatkan keterampilan petugas kasir dalam melayani pelanggan, sehingga meminimalkan risiko ketidakpuasan pelanggan.
- b. Mengurangi risiko kurangnya setoran para kasir, yang berakibat pada penurunan kinerja dalam melayani pelanggan.

1.3. METODOLOGI

Penulisan yang dilakukan adalah metode diskriptif dengan teknik pengumpulan data historis yang dilakukan secara langsung terhadap objek penelitian, yaitu para pelaksana kasir di Bagian Keuangan.

BAB II

HASIL PENGAMATAN

2.1. PROSES

Dalam aktivitas pelayanan di rumah sakit sering terjadi masalah, salah satunya adalah masalah di bagian kasir yaitu kurang setoran. Masalah ini paling dihindari oleh kasir. Kurang setoran yang dilakukan oleh petugas kasir disebabkan beberapa faktor yang bisa dilihat pada tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1 : Faktor Penyebab Kurang Setoran

No.	Faktor Penyebab Kurang Setoran	%
1.	Menerima uang sambil mengobrol dengan pasien / pelanggan.	77,27%
2.	Masalah keluarga yang belum selesai di rumah, terbawa ke tempat kerja	50%
3.	Fasilitas di tempat kerja tidak mendukung, seperti Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) yang lambat dan printer yang sering rusak	81,81%
4.	Sikap petugas yang tidak disiplin, sering ngobrol dengan teman, terburu-buru, tidak teliti, dll.	63,63%
5.	Tidak sistematis dalam membuat laporan, sehingga saat dilakukan setoran ke bank dengan hasil dari SIRS tidak sama	50,00%
6.	Jenis dan kondisi uang yang diterima dari pelanggan jelek, lusuh, banyak receh sehingga salah menghitung	59,09%

Dari permasalahan-permasalahan tersebut di atas didapatkan data kekurangan setoran petugas kasir seperti terlihat pada tabel 2 di bawah ini .

Tabel 2 : DAFTAR REKAPITULASI KURANG SETORAN PETUGAS KASIR PER 1 JANUARI 2012

NO	NAMA PETUGAS	JUMLAH MINUS PER JAN-12	ANGSURAN	SALDO PER FEBRUARI -12
1	E.J	1.729.100	50.000	1.679.100
2	SUGI	6.194.600	250.000	5.944.600
3	M.A	1.974.700	50.000	1.924.700
4	MAR	786.000	50.000	736.000
5	ROS	639.800	50.000	589.000
6	H.Y.F	310.000	15.000	295.000
7	S.K.	20.000	20.000	0
8	N.A	110.000	50.000	60.000
9	N.E.	184.500	50.000	134.500
10	RUJ	2.552.900	50.000	2.502.900
11	WAR	2.526.500	20.000	2.506.500
12	SAR	998.781	50.000	948.781
13	KAR	323.000	50.000	273.000
14	SUP	383.867	50.000	333.867
NO	NAMA PETUGAS	JUMLAH MINUS PER JAN-12	ANGSURAN	SALDO PER FEBRUARI -12
15	S.I.N	120.000	50.000	70.000
16	T.A.P	120.000	50.000	70.000
	TOTAL	18.973.748,-	905.000,-	18.068.748,-

Karena terjadi kekurangan setoran, maka setiap akhir periode atau awal periode tahun berjalan, kasir-kasir yang melakukan kekurangan setoran diwajibkan mengganti kekurangan tersebut dengan cara mengangsur. Data awal tahun 2012 menunjukkan ada lima orang pegawai yang kurang setoran dalam setahun lebih dari satu juta rupiah sehingga tidak mampu untuk menyelesaikan hutang-hutangnya oleh karena itu perlu diberikan pembinaan dan pengarahan khusus, sehingga kekurangan setoran dapat diminimalkan. Petugas yang tidak mampu menyelesaikan setoran terlihat pada tabel 3 di bawah ini :

Tabel 3 : Data Kasir Yang Tidak Mampu Menyelesaikan Hutang-hutangnya

NO	NAMA PETUGAS	JUMLAH MINUS PER JAN-12	ANGSURAN	SALDO PER FEBRUARI -12
1	E.J	1.729.100	50.000	1.679.100
2	SUGI	6.194.600	250.000	5.944.600
3	M.A	1.974.700	50.000	1.924.700
4	RUJ	2.552.900	50.000	2.502.900
5	WAR	2.526.500	20.000	2.506.500

Bagian Keuangan berupaya untuk mencari solusi yang diharapkan dapat meringankan risiko dari kekurangan setoran, namun tetap terpenuhi dalam memuaskan hati pelanggan, adalah sebagai berikut :

1. Membuat ikhtisar pendapatan dengan program sederhana yang berisi tentang jumlah pendapatan yang terdiri dari : Klinik dan Apotek, *Billing* Non Pasien, Uang muka, pendapatan lain-lain.
2. Menyapa pasien dilakukan di awal pelayanan, saat penghitungan uang dilakukan dengan serius dan tidak melayani pasien yang tiba-tiba “curhat”.
3. Usahakan memberikan pengembalian dengan uang yang baru. Sugesti mengembalikan uang baru memang berbeda, dibandingkan dengan yang lusuh dan nyaris sobek. Pelanggan merasa mendapat perhatian lebih, dan para kasir tambah kepercayaan diri.
4. Mempercepat dan mempermudah transaksi pembayaran. Berikan sugesti bahwa mempercepat dan mempermudah pembayaran adalah suatu kemudahan, sehingga pengelola dituntut untuk membuka akses kemudahan dalam bertransaksi, diantaranya adalah tunai, credit card, debit card, transfer bank, rekening giro untuk perusahaan yang sudah ada MOU.
5. Ucapkan terima kasih sebanyak kuitansi yang diberikan, dan berikan tanggapan secukupnya apabila ada pasien “curhat”, saat setelah selesai menghitung uang, sehingga ramah-tamah dengan pelanggan dapat berjalan dengan baik.

2.2. HASIL

Melihat kekurangan setoran yang cukup besar akibat kelalaian dari petugas kasir tersebut, maka Bagian Keuangan melakukan upaya lima langkah tersebut di atas dengan hasil terlihat pada tabel 4 di bawah ini :

Tabel 4 : Daftar Kasir Kurang Setoran Periode Januari 2012 s.d. Juli 2012

NO	NAMA PETUGAS	JANUARI	FEBRUARI	MARET	APRIL	MEI	JUNI	JULI	RATA-RATA/BULAN
1	E.J						100,000	170,000	85,000
2	SUGI		8,100	1,320	50,000				71,300

3	M.A	100,000		100,000		141,500			113,833
4	RUJ	80,000	180,000		100,000	235,000	167,000		108,857
5	WAR	1,200,000				83,600	50,000	15,000	192,657

Catatan : Kasir diberikan insentif sebesar Rp. 7.500,- per hari atau Rp.

187.500,-/bulan

Dari perubahan sistem tersebut ada 1 orang kasir yang memang perlu pembinaan khusus, yaitu saudara WAR. Dapat disimpulkan bahwa uang insentif yang diberikan oleh RS sudah cukup untuk menanggulangi setoran yang kurang tiap bulan.

BAB III

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dari pembahasan dan solusi yang ditawarkan tersebut ternyata ada pengaruh yang positif dari kasir-kasir yang bermasalah tersebut. Dari 5 aspek yang dibakukan menjadi standar operasional pelayanan di kasir didapatkan hasil bahwa **Ikhtisar pendapatan lebih efektif mengurangi risiko kurang setor oleh kasir daripada struk manual di kasir.**

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan dan tuntutan akan kecepatan waktu pelayanan dalam menyelesaikan pekerjaan, maka dengan modal pengetahuan program *excel* dibuatkan ikhtisar pendapatan kasir secara baku di Bagian Keuangan. Ikhtisar pendapatan ini selalu melekat dengan laporan kasir yang dibuat oleh SIRS sebagai bagian dokumen penerimaan dan bahan laporan ke Bagian Akuntansi.

Ikhtisar pendapatan mencantumkan total pendapatan, dikurangi total pendapatan dari kartu kredit, kartu debit, maka didapatkan hasil total setoran ke bank. Hasil setoran ke bank akan dikurangi lagi dengan pengeluaran kas tunai (*return* obat, *return* biaya perawatan) sehingga didapatkan **setoran bersih secara fisik**. Dengan rumus-rumus yang sederhana `@sum(c9:c12)` untuk penjumlahan dan `@sum(c9-c12)` untuk pengurangan didapatkan.

Dalam ikhtisar pendapatan model ini, baik bentuk dan penampilan maupun cara penghitungannya sudah langsung dari komputer, tanpa menggunakan mesin hitung lagi. Jelas akan membantu proses perhitungan pendapatan di kasir, karena hanya dengan menginput poin-poin yang dibutuhkan maka secara otomatis akan langsung didapatkan, dan waktu yang dibutuhkan untuk proses pelaporan pendapatan hanya berkisar 5 s.d. 10 menit.

Tabel 5 : Laporan Kasir Yang di Terbitkan oleh SIRS & Ikhtisar Pendapatan

Dicetak Oleh : nureahyah, Selasa, 11 September 2012, 13:18:19

Page 1 of 4

RS ISLAM JAKARTA CEMPAKA PUTIH

Jl. Cempaka Putih Tengah II JAKARTA Telp: (021)4250441,(021)42891687 Fax: (021)4206881

LAPORAN KASIR

NAMA USER / KASIR : [3241] NUR ESRIYAH

PERIODE : 11/09/2012 s/d 11/09/2012

PENDAPATAN TUNAI : Rp.	5,202,700.00
PENDAPATAN NON TUNAI : Rp.	2,763,900.00
PENGELLIARAN KAS : Rp.	2,701,951.00
TOTAL PENDAPATAN : Rp.	5,264,649.00

- PEMBAYARAN TUNAI

SHIFT : PAGI

NO	NO. INVOICE	NO. REGISTRASI	NAMA PASIEN	BAGIAN	Nilai Invoice [Rp.]	Nilai UM [Rp.]	Nilai Cara Perib. [Rp.]	CARA BAYAR	Pagi / Sore	Nilai [Rp.] Peribulatan
1	12106185	1209110271	M FADLI RAMADHAN	R400 - KLINIK REHABILITASI I	20,000	0	20,000	Tunai	Pagi	0.00
2	12106188	1209110491	LIM NYUK LAN	HAEMODIALISA	900,000	0	900,000	Tunai	Pagi	0.00
3	12106190	1209110474	AGUS MAULANA, TN	HAEMODIALISA	900,000	0	900,000	Tunai	Pagi	0.00
4	12106194	1209110206	ANI YULIANI	R400 - KLINIK REHABILITASI I	114,300	0	114,300	Tunai	Pagi	62.00
5	12106204	1209110338	KAZHIM MUHAMAD	R315 - KLINIK ANAK I	551,000	0	551,000	Kartu Kredit	Pagi	0.00
6	12106208	1209110469	SONIAH, NY	HAEMODIALISA	50,000	0	50,000	Tunai	Pagi	0.00
7	12106209	1209110459	ROHAYATI, NY	HAEMODIALISA	50,000	0	50,000	Tunai	Pagi	0.00
8	12106210	1209110457	MAEMUNAH, NY	HAEMODIALISA	50,000	0	50,000	Tunai	Pagi	0.00
9	12106211	1209110454	SITI LESTARI YULIA CHA, DRA	HAEMODIALISA	50,000	0	50,000	Tunai	Pagi	0.00
10	12106213	1209110439	AGAM SUWALA, TN	HAEMODIALISA	50,000	0	50,000	Tunai	Pagi	0.00
11	12106238	1209110412	DHANI FADHLURRAHMAN	R315 - KLINIK ANAK I	286,000	0	286,000	Tunai	Pagi	0.00
12	12106239	1209110246	ZAINAL ABIDIN, TN	R213 - KLINIK DALAM I	331,600	0	331,600	Kartu Kredit	Pagi	0.00
13	12106242	1209110237	DAHLIAH	R213 - KLINIK DALAM I	90,000	0	90,000	Tunai	Pagi	0.00
14	12106287	1209110575	SITI HAQIJAH, NY	R213 - KLINIK DALAM I	170,000	0	170,000	Tunai	Pagi	0.00
15	12106290	1209110711	GUSMA VELEFENDI S	R205 - KLINIK THT I	190,000	0	190,000	Tunai	Pagi	0.00
16	12106295	1209110418	SOPHIA, NY	R213 - KLINIK DALAM I	150,000	0	150,000	Tunai	Pagi	0.00
17	12106302	1209110528	MUHAMAD SABARUDIN, TN	R308 - KLINIK GIZI	170,000	0	170,000	Tunai	Pagi	0.00
18	12106334	1209110789	NAJLA NISHUAIB	R213 - KLINIK DALAM I	150,000	0	150,000	Tunai	Pagi	0.00
19	12106340	1209110138	LATIPAH, AY	R207 - KLINIK MATA I	150,000	0	150,000	Tunai	Pagi	0.00
20	12106373	1209110578	IRMA NOVIA, NY	R210 - KLINIK NEUROLOGI I	140,000	0	140,000	Tunai	Pagi	0.00
21	RC103487	1209110133	BBS	FARMASI RAUDAH	3,700	0	3,700	Tunai	Sore	76.00
22	RC103488	1209110249	BBS	FARMASI RAUDAH	16,900	0	16,900	Tunai	Sore	70.00
23	RC103489	1209110255	AHNAF ABDUL SOFYAN	FARMASI RAUDAH	11,100	0	11,100	Tunai	Sore	64.00
24	RC103490	1209110257	BBS	FARMASI RAUDAH	10,900	0	10,900	Tunai	Sore	50.00

**LAPORAN SETORAN KASIR
REKAPITULASI PER REKENING**

NOMOR SETORAN : T120900171

SHIFT KASIR : PAGI

NAMA KASIR : NUR ESRIYAH

TANGGAL DINAS : 11.Sep.2012

KODE ACCT.	KETERANGAN ACCT.	NILAI [Rp.]	
		(OUT)	(IN)
121021021411.07.000	Pendpt. Tind. KI Anak Raudh I	0.00	593,976.00
121021021411.09.000	Pendpt. Jasa Pel./Sarana KI Anak Raudh I	0.00	96,266.00
121021051411.09.000	Pendpt. Jasa Pel./Sarana KI Mata Raudh I	0.00	48,133.00
121021071411.09.000	Pendpt. Jasa Pel./Sarana KI THT Raudh I	0.00	48,133.00
121021081411.09.000	Pendpt. Jasa Pel./Sarana KI Di. Raudh I	0.00	213,932.00
121021111411.09.000	Pendpt. Jasa Pel./Sarana KI. Syaraf Raud	0.00	48,133.00
12304201411.02.000	Pendpt. Obat Rehab Medis	0.00	34,238.00
12304201411.07.000	Pendpt. Tind. Rehab Medis	0.00	80,003.00
12305101411.07.000	Pendpt. Tind. Hemodialisa	0.00	1,980,000.00
12501021411.02.000	Pendpt. Obat Farmasi Raudh Rajal	0.00	486,553.00
12501021411.04.000	Pendpt. Alkes Habis Pakai Farmasi Raudha	0.00	20,460.00
12501022411.02.000	Pendpt. Obat Farmasi Raudh Ranap	0.00	2,756,486.00
1310201411.09.000	Pend Js Pel Sarana Konsultasi Gizi	0.00	48,133.00
1320412.01.000	Pendpt. Emboser Mgr Rekam Medik	0.00	60,000.00
211.00.000	Uang Muka Perawatan	0.00	296,500.00
213.10.000	Jasa Profesi Kesehatan Ymh Dibayar	2,990,000.00	1,019,300.00
215.09.000	IPEL Ymh Dibayar	0.00	99,944.00
219.07.202	SD Terikat Temp.-Dana Kemanusiaan Tunai	0.00	1,122.00
		2,990,000.00	7,931,312.00
	Selisih :		4,941,312.00

REFERENSI HUTANG JASA MEDIS

N O	KODE DOKTER	NAMA DOKTER	NILAI [Rp.]
	D002	EFFEK ALAMSYAH, dr, SpA.	110,000.00
	D036	ADRI RIVALI, dr, SpPD.	465,000.00
	D085	RETNA D. ISKANDAR, dr, SpM.	100,000.00
	D094	JAMASRI JAMAL, dr, SpT.	120,000.00
	D110	M. ARIFIN SUYARDI, dr, DSG	120,000.00
	D411	WIWIN SUNDAWIYANI, dr, SpS.	90,000.00
	P43	TIM REHAB MEDIK (FS,OT,TW)	14,300.00
Dicetak Oleh : nur esriyah, Selasa, 11 September 2012, 13:21:46			TOTAL : Rp. 1,019,300.00

IKHTISAR PENDAPATAN KASIR

Nama : NUR ESRIYAH
 Hari, Tgl: SELASA 11 SEPT 2012
 Shift : RAUDAH PAGI LT 2

No	Uraian	Jumlah	Keterangan
A	PENDAPATAN		
1	Klinik/Apotik	7,670,100	
2	Billing Non-Pasien		
3	Uang Muka	296,500	
TOTAL PENDAPATAN		7,966,600	
B	PENGURANGAN		
B.I	Kartu Kredit		
1	BCA	331,600	
2		551,000	
3		1,881,300	
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
Total Kartu Kredit		2,763,900	
TOTAL SETOR BANK		5,202,700	
B.II	P. Kas & Bon		
1	P. Kas	2,701,951	
2	Bon Apotik		
Total P. Kas & Bon		2,701,951	
PENDAPATAN BERSIH		2,500,749	

Jakarta, 11/09/2012

Ikhlas Dalam Pelayanan

Dicetak Oleh :

NUR ESRIYAH

Dicetak Oleh : nur esriyah, Solana, 11 September 2012, 13:13:16

Page 3 of 4

RS ISLAM JAKARTA CEMPAKA PUTIH

Jl. Cempaka Putih Tengah IV JAKARTA Telp: (021)4250451, (021)42041587 Fax: (021)4206081

LAPORAN KASIR

NAMA USER / KASIR : [3241] NUR ESRIYAH

PERIODE : 11/09/2012 s/d 11/09/2012

PENDAPATAN TUNAI : Rp 5,202,700.00

PENDAPATAN NON TUNAI : Rp 2,763,900.00

PENGLUARAN KAS : Rp 2,701,951.00

TOTAL PENDAPATAN : Rp 5,264,649.00

- PENERIMAAN UANG MUKA

No.	No. UM	No. Invoice	No. Reg.	No. Pis.	Nama Pasien	Keterangan	Cara Bayar	Jumlah Uang Muka [Rp.]
3.	150865		1209050011	00777311	SALDAH, NY	KONTRIBUSI OBAT SKTM	Tunai	68,500
Sub Total :								296,500

PENGLUARAN KAS

NOMOR	NO. KAS KELUAR	NO. KONFIRMASI	PENERIMA	KETERANGAN	JUMLAH [Rp.]	JENIS PEMBAYARAN
1.	120911-K-014	1209-039	EFFEK ALAMSYAH, dr, SpA.	JASA DOKTER	386,216.00	Jasa Dokter
2.	120911-K-015	1209-039	RETNA D. ISKANDAR, dr, SpVL	JASA DOKTER	189,292.00	Jasa Dokter
3.	120911-K-016	1209-039	JANASRI JAMAL, dr, SpT.	JASA DOKTER	113,820.00	Jasa Dokter
4.	120911-K-017	1209-039	ADRI RIVALI, dr, SpPD.	JASA DOKTER	886,219.00	Jasa Dokter
5.	120911-K-018	1209-039	M. ARIFIN SUYARDI, dr, DSC	JASA DOKTER	113,314.00	Jasa Dokter
6.	120911-K-019	1209-039	WININI SUNDANWYANI, dr, SpS.	JASA DOKTER	601,807.00	Jasa Dokter
7.	120911-K-021	1209-039	IHSANIL HUSNA, dr, SpPD.	JASA DOKTER	386,234.00	Jasa Dokter

TOTAL PENGLUARAN KAS : 2,701,951**- RINCIAN NON TUNAI**

NO	NO. BANK	NAMA BANK	Nilai Pemb. [Rp.]
1	CD1	Credit Card Bank BCA	2,763,900

Dibuat oleh : nur esriyah, Selasa, 11 September 2012, 15:11:19

RS ISLAM JAKARTA CEMPAKA PUTIH

Jl. Cempaka Putih Tengah II, JAKARTA Telp: (021)4353464 (021)430911567 Fax: (021)4203631

LAPORAN KASIR

NAMA USER / KASIR : [3241] NUR ESRIYAH

PERIODE : 11/09/2012 s/d 11/09/2012

PENDAPATAN TUNAI : Rp.	5,202,700.00
PENDAPATAN NON TUNAI : Rp.	2,763,900.00
PENGELUARAN KAS : Rp.	2,701,951.00
TOTAL PENDAPATAN : Rp.	5,264,649.00

RINCIAN NON TUNAI

NO	NO. NAMA BANK	Nilai Pemb. [Rp.]
1	001 Credit Card Bank BCA	2,763,900
Total Non Tunai :		2,763,900

DIT KASIR :

[NUR ESRIYAH]

Diciptak Oleh : nur eshyah, Selasa, 11 September 2012, 13:13:19

RS ISLAM JAKARTA CEMPAKA PUTIH

Jl. Cempaka Putih Tengah IV, JAKARTA Telex: (021)6250451, (021)42381567 Fax: (021)4200681

Page: 2 of 4

PENDAPATAN TUNAI : Rp. 5,202,700.00 +
 PENDAPATAN NON TUNAI : Rp. 2,763,900.00 +
 PENJELJARAN KAS : Rp. 2,701,951.00 +
 TOTAL PENDAPATAN : Rp. 5,264,649.00

LAPORAN KASIR

NAMA USER / KASIR : [3241] NUR ESHYAH

PERIODE : 11/09/2012 s/d 11/09/2012

— PEMBAYARAN TUNAI

SHIFT : PAGI

NO	NO. INVOICE	NO. REGISTRASI	NAMA PASIEN	BAGIAN	Nilai Invoice [Rp.]	Nilai UM [Rp.]	Nilai Pemb. [Rp.]	Milai CARA BAYAR	Pagi / Sore	Nilai [Rp.] Pembulatan
25	RCI03491	1209101421	EWA RAHMAWATI, NY	FARMASI RAUDAHA	32.900	0	32.900	Tunai	Sore	91.00
26	RCI03492	1209100985	NUR, RDH	FARMASI RAUDAHA	3.600	0	3.600	Tunai	Sore	94.00
27	RCI03493	1209110176	BBS	FARMASI RAUDAHA	30.800	0	30.800	Tunai	Sore	53.00
28	RCI03495	1209110285	ALLUVA MAESYA AYU	FARMASI RAUDAHA	573.600	0	573.600	Tunai	Sore	74.00
29	RCI03496	1209110293	MULYA VY, SA	FARMASI RAUDAHA	5.200	0	5.200	Tunai	Sore	32.00
30	RCI03503	1209110405	BBS	FARMASI RAUDAHA	9.500	0	9.500	Tunai	Sore	92.00
31	RCI03508	1209110453	BBS	FARMASI RAUDAHA	9.600	0	9.600	Tunai	Sore	85.00
32	RCI03510	1209110492	JANAH, NY	FARMASI RAUDAHA	211.500	0	211.500	Tunai	Sore	37.00
33	RCI03511	1209110126	FAUZI INDRA SUC-AHYO	FARMASI RAUDAHA	1.881.300	0	1.881.300	kartu kredit	Sore	84.00
34	RCI03512	1209110523	NURHAYATI, NY	FARMASI RAUDAHA	83.500	0	83.500	Tunai	Sore	12.00
35	RCI03516	1209110589	BBS	FARMASI RAUDAHA	42.400	0	42.400	Tunai	Sore	50.00
36	RCI03520	1209110620	WARJINI, NY	FARMASI RAUDAHA	145.100	0	145.100	Tunai	Sore	50.00
37	RCI03523	1209110643	KARWATI, NY	FARMASI RAUDAHA	35.600	0	35.600	Tunai	Sore	52.00
Sub Total :					7.670.100	0	7.670.100			1.122.00

— PENERIMAAN UANG MUKA

No.	No. UM	No. Invoice	No. Reg.	No. Pas.	Nama Pasien	Keterangan	Cara Bayar	Jumlah Uang Muka [Rp.]
1.	150680	1208200106	1208200106	00775928	BY NY MARDYAH K	KONTRIBUSI OBAT SKTM	Tunai	200.000
2.	150676	1209031416	1209031416	00777196	NURHAYATI, NY	KONTRIBUSI OBAT SKTM	Tunai	28.000

BAB IV

PENUTUP

4.1. KESIMPULAN

1. Bagaimanapun risiko menjadi seorang kasir, pendekatan yang humanis dalam memberikan pelayanan pembayaran adalah sangat penting, bahkan nilainya lebih bermakna dari selebar uang. Dengan memberikan empati pelanggan merasa lebih diperhatikan.
2. Hal yang paling dihindari oleh seorang kasir adalah kurang setoran, ikhtisar pendapatan adalah salah satu solusi yang diberikan, yang ternyata efektif untuk mengurangi risiko kekurangan setoran. Tujuan dibuatnya ikhtisar pendapatan kasir adalah sebagai pelengkap laporan yang dibuat oleh SIRS untuk mempermudah pengecekan pendapatan di *Back office*.
3. Ikhtisar pendapatan sewaktu-waktu dapat mengalami perubahan dan perbaikan guna memudahkan dan mempercepat pekerjaan di kasir.

4.2. SARAN

1. Internal

Dengan latar belakang kasir yang selalu kurang setoran, dengan metode dan teknik yang sederhana, ternyata dapat meminimalkan kurang setoran yang dihadapi oleh para kasir. Dengan adanya ikhtisar ini diharapkan dapat digunakan, sehingga tuntutan kenaikan kesejahteraan dengan menaikkan insentif dapat dikurangi, dan mengurangi moral hazard.

2. External

Sharing pengalaman ini diharapkan dapat menjadi solusi yang dapat di tiru oleh pembaca makalah ini.