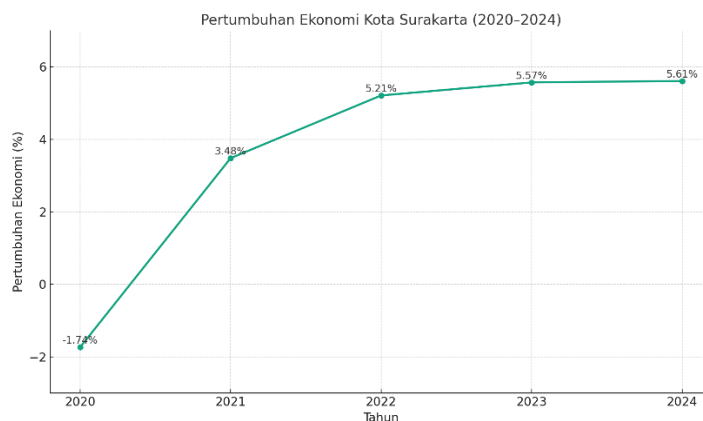


BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi menunjukkan sejauh mana aktivitas perekonomian mampu menghasilkan peningkatan pendapatan masyarakat dalam suatu periode tertentu. Aktivitas ekonomi pada dasarnya merupakan proses pemanfaatan faktor-faktor produksi untuk menghasilkan barang dan jasa yang kemudian memberikan balas jasa kepada masyarakat (Siregar, 2022). Dalam konteks daerah, pertumbuhan ekonomi yang positif mencerminkan adanya peningkatan aktivitas perdagangan, konsumsi, dan investasi yang berdampak langsung terhadap kesejahteraan masyarakat.



Gambar 1.1 Pertumbuhan Ekonomi Kota Surakarta tahun 2020-2024

Sumber : BPS Kota Surakarta (2025), Diolah sendiri.

Perekonomian Kota Surakarta pada tahun 2024 mengalami pertumbuhan sebesar 5,61 persen, meningkat dibandingkan tahun sebelumnya sebesar 5,57 persen (BPS KOTA SURAKARTA, 2025). Pertumbuhan ini menunjukkan bahwa aktivitas ekonomi di berbagai sektor, khususnya perdagangan ritel, terus berkembang dan memberikan kontribusi signifikan terhadap perekonomian daerah. Sektor perdagangan menjadi salah

satu penggerak utama karena berhubungan langsung dengan kebutuhan dan daya beli masyarakat.

Efektivitas proses transaksi menjadi aspek yang sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional toko emas. Efektivitas dapat dilihat dari ketepatan waktu pelayanan, keakuratan perhitungan, serta kemampuan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada konsumen. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang berdampak pada keputusan pembelian emas (Yanti, 2025). Oleh karena itu, pengelolaan proses transaksi yang efektif sangat diperlukan guna meningkatkan kualitas pelayanan serta menjaga kepercayaan konsumen.

Salah satu bentuk usaha dalam sektor perdagangan ritel yang memiliki karakteristik khusus adalah toko emas. Toko emas tidak hanya berfungsi sebagai tempat jual beli perhiasan, tetapi juga sebagai sarana investasi masyarakat karena emas memiliki nilai ekonomi yang relative stabil dan banyak diminati dalam jangka panjang. Permintaan terhadap emas cenderung tetap tinggi dalam berbagai kondisi ekonomi. Selain itu, kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian emas (Nasution et al., 2023).

Pada lingkungan bisnis retail terdiri dari produsen beserta saluran distribusinya, konsumen, pemerintah, dan budaya, di mana empat faktor tersebut memiliki relasi yang erat dengan bisnis retail. Retail dalam saluran distribusi mempunyai peranan penting sebagai perantara antara pengusaha manufaktur, pedagang besar, serta pemasok lain ke konsumen akhir. Pemilik bisnis retail menjual berbagai macam produk dari beragam pemasok dan selanjutnya menawarkan serta menjualnya kepada konsumen. Maka dapat ditafsirkan bahwa bisnis retail adalah suatu usaha yang dijalankan oleh sekelompok

orang atau secara individu, menjual berbagai kebutuhan harian masyarakat dan dijalankan secara modern atau tradisional.

Dalam praktik operasionalnya, proses transaksi pada toko emas memiliki tingkat kompleksitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan usaha ritel pada umumnya. Proses tersebut meliputi pengecekan kadar emas, penimbangan, serta penentuan harga yang mengikuti fluktuasi pasar. Setiap tahapan memerlukan ketelitian dan keakuratan yang tinggi karena berkaitan langsung dengan nilai ekonomi yang diperjualbelikan.

Toko emas retail memiliki peran penting dalam mendorong perekonomian daerah, khususnya di wilayah Solo. Melalui aktivitas jual beli perhiasan dan logam mulia secara langsung kepada konsumen, sektor ini menciptakan perputaran uang yang besar serta membuka lapangan kerja di bidang perdagangan, produksi, dan layanan pendukung lainnya. Keberadaan toko emas retail juga mendukung pertumbuhan usaha kecil seperti pengrajin, jasa perawatan perhiasan, hingga sektor keamanan dan logistik. Dengan tingkat transaksi yang tinggi dan permintaan pasar yang stabil, industri ini turut memperkuat struktur ekonomi lokal dan menjadi salah satu penopang sektor ritel di kawasan tersebut.

Retail Toko Mas ABC merupakan usaha perdagangan emas yang melayani konsumen akhir secara langsung melalui penjualan perhiasan emas dan logam mulia di gerai fisik. Toko ini menyediakan berbagai jenis produk emas dengan variasi model dan kadar, serta melayani transaksi jual, beli, dan tukar tambah emas secara transparan. Dengan sistem pelayanan tatap muka, Toko Mas ABC menekankan kepercayaan, kualitas produk, dan harga bersaing sebagai nilai utama dalam menarik pelanggan. Dukungan SDM yang terampil dan sistem operasional yang terstruktur menjadi kunci keberhasilan dalam menjalankan kegiatan ritel harian yang padat.

Toko Mas ABC menerapkan sistem operasional estafet dalam proses transaksi, di mana setiap pelanggan dilayani secara berurutan oleh beberapa bagian. Proses dimulai dari sales yang melayani hingga terjadi kesepakatan pembelian, kemudian barang diserahkan kepada *inputer* untuk dicatat dalam sistem. Setelah itu, *checker* melakukan pengecekan berat dan kondisi barang sesuai dengan kadar serta mencetak surat yang disertai tanda tangan. Barang dan surat kemudian diserahkan ke kasir untuk dilakukan penghitungan ulang. Namun, pada tahap ini kerap terjadi kendala seperti temuan uang palsu yang membutuhkan konfirmasi ulang ke sales, serta kemungkinan kesalahan input data oleh *inputer* yang sudah terlanjur masuk ke tahap kasir, sehingga memperlambat proses. Setelah selesai di kasir, barang diteruskan ke *caller* untuk dilakukan pengepakan secara cermat sebelum akhirnya diserahkan kepada pelanggan.

Permasalahan muncul ketika terjadi lonjakan jumlah pelanggan, karena sistem estafet yang bergantung pada alur berurutan menyebabkan penumpukan pekerjaan di beberapa titik krusial, terutama pada bagian *inputer*, *checker*, kasir, dan *caller*. Meskipun penambahan SDM telah dilakukan, beban kerja yang tinggi tetap menyebabkan antrian panjang dan keterlambatan penyelesaian transaksi. Proses yang saling bergantung ini menjadikan satu kesalahan atau hambatan kecil berdampak pada bagian berikutnya, sehingga efisiensi yang diharapkan justru terhambat. Menurut (Liliyan, 2024), peran karyawan pada toko retail sangat penting untuk memberikan kesan positif kepada pelanggan. Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi mendalam terhadap alur kerja untuk meningkatkan kelancaran operasional dan kualitas pelayanan.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, dapat diketahui bahwa sistem operasional estafet yang diterapkan di Toko Mas ABC memiliki tingkat ketergantungan antarbagian yang tinggi. Hal ini menyebabkan setiap hambatan atau kesalahan pada satu bagian, seperti *inputer* atau kasir, berpotensi menimbulkan dampak berantai pada

keseluruhan proses transaksi. Meskipun telah dilakukan penambahan sumber daya manusia, permasalahan penumpukan tetap terjadi, yang menunjukkan bahwa akar masalah terletak pada alur kerja yang belum optimal. Oleh karena itu, pendekatan kualitatif dalam penelitian ini digunakan untuk memahami secara mendalam bagaimana proses transaksi berlangsung, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan efektivitas operasional. Metode penelitian kualitatif merupakan metode yang bertujuan untuk mengungkap fenomena secara holistik dalam kondisi alamiah dengan peneliti sebagai instrument kunci serta menghasilkan data deskriptif yang menekankan makna dan proses (Fadli, 2021). Dengan pendekatan ini, peneliti diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas proses transaksi pada toko emas.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas dan hasil pengamatan sementara yang dilakukan penulis di lapangan kerja dapat dirumuskan bahwa ;

1. Bagaimana efektivitas proses transaksi pada Toko Mas ABC?
2. Apa saja kendala yang terjadi dalam proses transaksi pada Toko Mas ABC?
3. Bagaimana kebutuhan sumber daya manusia dalam mendukung efektivitas proses transaksi pada Toko Mas ABC?
4. Bagaimana Solusi untuk mengatasi kendala dalam meningkatkan efektivitas proses transaksi pada Toko Mas ABC?

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis efektivitas proses transaksi pada Toko Mas ABC.
2. Mengidentifikasi kendala yang terjadi dalam proses transaksi pada Toko Mas ABC.
3. Menganalisis kebutuhan sumber daya manusia dalam mendukung efektivitas proses transaksi pada Toko Mas ABC.

4. Merumuskan solusi dalam meningkatkan efektivitas proses transaksi pada Toko Mas ABC.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian teoritis dalam bidang manajemen operasional, khususnya mengenai identifikasi *bottleneck* dan efektivitas sistem kerja estafet dalam industri ritel. Temuan dari penelitian ini dapat dijadikan dasar pengembangan teori maupun model operasional yang relevan dengan karakteristik usaha mikro dan menengah di sektor perdagangan emas.

2. Manfaat bagi penulis

Bagi penulis, penelitian ini menjadi sarana untuk mengembangkan kemampuan berpikir analitis, kritis, dan sistematis dalam mengkaji permasalahan operasional yang terjadi di lapangan. Selain itu, proses penelitian ini juga memberikan pengalaman praktis dalam mengidentifikasi masalah, merumuskan solusi, serta mengintegrasikan teori dan praktik dalam konteks dunia kerja yang nyata.

3. Manfaat bagi Pihak Lain di Masa Depan

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi individu atau pihak lain yang menghadapi permasalahan serupa di bidang operasional toko retail, khususnya yang menerapkan sistem kerja berantai atau estafet. Informasi dan analisis yang disajikan diharapkan dapat membantu mereka dalam merancang sistem kerja yang lebih efisien, mengurangi penumpukan proses, serta meningkatkan kualitas pelayanan.