

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah sistem operasional estafet yang diterapkan dalam proses transaksi. Sistem ini mencakup beberapa tahapan yang dikerjakan secara berurutan oleh bagian berbeda, mulai dari input data, pengecekan, hingga penyerahan barang ke pelanggan. Dengan karakteristik estafet, penelitian ini memusatkan perhatian pada bagaimana alur proses tersebut berjalan, hambatan apa saja yang muncul, dan bagaimana keterkaitan antarbagian mempengaruhi efektivitas keseluruhan.

Dari pengertian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa objek penelitian adalah suatu gambaran sasaran ilmiah yang akan dijelaskan untuk mendapatkan informasi dan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Adapun objek penelitian yang penulis akan teliti adalah Operasioanal sistem estafet di Toko Mas ABC.

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif,, yaitu metode yang bertujuan untuk menggambarkan suatu fenomena secara menyeluruh, sistematis, dan mendalam berdasarkan kondisi nyata di lapangan. Pendekatan ini tidak hanya menekankan pada hasil akhir, tetapi juga pada proses yang terjadi dalam suatu sistem kerja. Dalam konteks penelitian tentang sistem operasional estafet, metode kualitatif deksriptif dinilai paling tepat karena mampu menelusuri alur kerja, pola interaksi antar bagian, serta yang mempengaruhi efektivitas pelayanan secara komprehensif.

Pendekatan kualitatif memberikan ruang bagi peneliti untuk menangkap realitas sosial secara alami melalui interksi langsung dengan subjek penelitian di lingkungan kerja yang sebenarnya. Melalui keterlibatan ini, peneliti dapat memahami makna tindakan, kebiasaan kerja, serta cara individu menafsirkan sistem yang diterapkan dalam

organisasi. Dalam penelitian (Ridwan et al., 2021), Sugiyono menyatakan bahwa kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam dengan menempatkan peneliti sebagai instrument utama, sehingga data yang diperoleh bersifat kontekstual dan mencerminkan kondisi riil di lapangan.

Dalam kerangka penelitian ini, pendekatan deskriptif digunakan untuk menyajikan gambaran faktual mengenai pelaksanaan sistem operasional secara menyeluruh. Penelitian tidak berfokus pada pengujian hipotesis, melainkan pada penggambaran proses kerja, hingga mekanisme pelayanan kepada pelanggan. Pendekatan ini membantu peneliti mengidentifikasi titik-titik kritis dalam sistem estafet yang berpotensi mempengaruhi efektivitas kerja.

Keunggulan lain dari metode kualitatif terletak pada kemampuannya menggali pengalaman subjektif para pelaku organisasi, seperti karyawan dan pihak manajemen. Melalui wawancara mendalam dan observasi langsung, peneliti dapat memperoleh pemahaman tentang persepsi, sikap, serta tingkat pemahaman pegawai terhadap prosedur operasional yang diterapkan.

Pendekatan ini juga relevan dalam menganalisis konteks organisasi, sebab efektivitas sistem operasional tidak hanya ditentukan oleh prosedur tertulis, tetapi juga oleh lingkungan kerja, struktur organisasi, serta gaya kepemimpinan. Dengan metode kualitatif, hubungan antara sistem, sumber daya manusia, dan budaya kerja dapat dipahami secara lebih mendalam. Pemahaman konseptual ini menjadi penting agar hasil penelitian tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga mampu menjelaskan mengapa suatu sistem berjalan efektif atau justru menghadapi kendala.

Dengan demikian, penggunaan pendekatan kualitatif deskriptif dalam penelitian ini dipandang tepat untuk memperoleh pemahaman yang utuh mengenai pelaksanaan sistem operasional estafet. Melalui pengamatan langsung, penggalian pengalaman subjek, serta

analisis konteks organisasi, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran nyata tentang kondisi lapangan. Hasil tersebut selanjutnya dapat menjadi dasar dalam merumuskan rekomendasi perbaikan sistem yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan organisasi.

C. Tipe dan Sumber data

Penelitian ini menggunakan dua tipe data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung melalui observasi terhadap proses operasional serta wawancara mendalam dengan *inputer*, *checker*, kasir, dan pelanggan. Data ini digunakan untuk memahami kondisi nyata sistem estafet. Data sekunder diperoleh dari dokumen internal toko (SOP, *Google review*, *survey* karyawan terkait, dan pelanggan), serta literatur akademik dan penelitian terdahulu yang relevan. Kombinasi kedua data sumber data ini memperkaya hasil analisis dan meningkatkan keakuratan temuan penelitian.

D. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Toko Mas ABC, yang berlokasi di Kartasura, Kota Sukoharjo, Jawa Tengah. Lokasi ini dipilih karena memiliki sistem operasional estafet dengan volume transaksi yang tinggi, sehingga representatif untuk diteliti. Penelitian dilaksanakan pada periode Mei-Juli 2025, dengan pembagian waktu meliputi tahap persiapan, pengumpulan data, analisis, hingga penyusunan laporan. Jangka waktu ini dianggap memadai untuk mengamati variasi situasi yang terjadi di lapangan.

E. Teknik Pengumpulan Informan/Narasumber

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan memilih pihak-pihak yang dianggap memiliki pengetahuan dan pemahaman yang memadai terhadap permasalahan yang dikaji, serta mampu memberikan informasi yang relevan dan mendalam guna mendukung pencapaian tujuan penelitian. Pemilihan informan

didasarkan pada keterlibatan langsung dalam pelaksanaan sistem operasional estafet, sehingga data yang diperoleh diharapkan mencerminkan kondisi nyata di lapangan.

Adapun kriteria informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Inputer*, yaitu pihak yang bertanggung jawab dalam melakukan pencatatan dan penginputan transaksi. Informan ini dipilih karena memiliki pemahaman terhadap awal proses operasional serta potensi permasalahan yang muncul pada proses tersebut.
2. *Checker*, yaitu pihak yang bertugas melakukan pengecekan terhadap data dan barang sebelum proses transaksi dilanjutkan ke tahap berikutnya. Informan ini dinilai penting karena berperan dalam menjaga ketepatan dan keakuratan proses operasional.
3. Kasir, yaitu pihak yang menangani tahap terakhir sebelum transaksi dilanjutkan untuk diberikan kepada pelanggan.
4. Pelanggan, sebagai informan pendukung, yang dilibatkan untuk memperoleh pelayanan yang diberikan melalui penerapan sistem operasional estafet.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh informasi yang valid dan relevan dalam penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dipilih sesuai dengan karakteristik fenomena yang diteliti, yakni proses transaksi dalam sistem operasional estafet di Toko Mas ABC. Berdasarkan (Putri & Murhayati, 2025), menyatakan bahwa teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif mencakup wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dipilih karena mampu memberikan data yang mendalam dan kontekstual terhadap fenomena sosial yang diteliti.

1. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data berupa interaksi tanya jawab antara peneliti dan informan untuk menggali informasi, pengalaman, persepsi, serta pandangan mengenai fenomena yang diteliti. Wawancara dalam penelitian kualitatif sering kali bersifat semi-terstruktur sehingga peneliti dapat mengeksplorasi informasi secara mendalam dan fleksibel sesuai dengan jawaban informan. Teknik ini memungkinkan peneliti memperoleh data terkait pemahaman subjek terhadap proses transaksi dan kendala yang dihadapi dalam kegiatan operasional (Putri & Murhayati, 2025).

2. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap objek penelitian di lapangan untuk mendapatkan informasi yang nyata dan kontekstual tentang aktivitas, perilaku, atau proses kerja yang terjadi. Observasi dapat dilakukan secara partisipatif maupun non-partisipatif, hal tersebut tergantung antara keterlibatan peneliti dalam situasi lapangan (Putri & Murhayati, 2025). Teknik ini membantu peneliti memahami proses transaksi secara langsung dan mendeskripsikan realitas operasional di Toko Mas ABC.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data melalui pengumpulan dan pengkajian dokumen atau arsip yang relevan dengan fokus penelitian. Dokumen dapat berupa laporan transaksi, nota, catatan internal, atau dokumen lain yang mencerminkan proses operasional di Lokasi penelitian. Teknik dokumentasi membantu peneliti memperoleh data kontekstual yang mendukung temuan dari wawancara dan observasi (Putri & Murhayati, 2025).

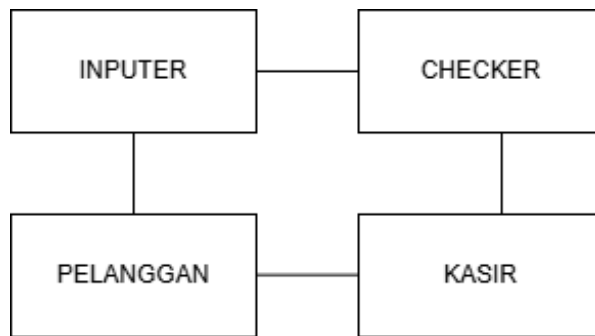
G. Uji Kredibilitas Data

Uji kredibilitas dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh peneliti benar-benar mencerminkan kondisi nyata lapangan serta dapat dipercaya kebenarannya. Kredibilitas data menjadi aspek penting karena penelitian kualitatif menekankan pemahaman mendalam terhadap fenomena berdasarkan pengalaman, persepsi, dan interaksi langsung informan dengan objek penelitian. Oleh karena itu, diperlukan strategi pengujian keabsahan data agar hasil penelitian tidak bersifat subjektif dan memiliki dasar ilmiah yang kuat (Fikri et al., 2025).

Dalam penelitian ini, uji kredibilitas dilakukan dengan menggunakan triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan validitas data yang dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui berbagai sumber dan teknik pengumpulan data untuk mengetahui konsistensi informasi (Mekarisce & Jambi, 2023).

1. Triangulasi Sumber

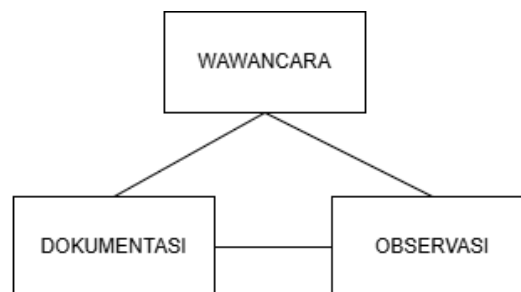
Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh dari berbagai informan yang memiliki peran berbeda dalam sistem operasional toko emas. Dalam penelitian ini, triangulasi sumber melibatkan informan yaitu, *inputer*, *checker*, kasir, dan pelanggan. Perbandingan informasi dari berbagai sumber ini bertujuan untuk melihat kesesuaian dan variasi persepsi antar informan, sehingga data yang dihasilkan lebih objektif dan dapat dipercaya (Luthfiyani & Murhayati, 2024).



Gambar 3.1 Triangulasi dari 4 Sumber Data

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan mengecek data yang sama menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda yaitu, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pemeriksaan silang antara hasil wawancara dengan hasil observasi dan dokumentasi membantu memastikan bahwa informasi yang dikumpulkan konsisten dan akurat. Bila terdapat perbedaan antar teknik pengumpulan data, peneliti melakukan penelusuran ulang untuk memastikan kebenaran temuan (Luthfiyani & Murhayati, 2024).



Gambar 3. 1 Triangulasi Teknik dari 4 Pengumpulan Data

Melalui implementasi triangulasi sumber dan teknik ini, peneliti dapat meningkatkan kredibilitas data sehingga hasil penelitian memiliki dasar ilmiah yang kuat dan relevan dengan fenomena di lapangan (Huda, 2025).

H. Reduksi Data, Penyajian data, dan Kesimpulan

Analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan proses mengolah dan menafsirkan data secara sistematis untuk menemukan pola dan tema sesuai dengan fokus penelitian. Analisis data dilakukan secara berkelanjutan sejak pengumpulan data hingga penelitian berakhir. Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Tahapan tersebut digunakan agar data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat dianalisis secara mendalam serta menghasilkan temuan penelitian yang kredibel dan dapat dipertanggung jawabkan.

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses menyeleksi, merangkum, dan memfokuskan data pada informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, reduksi data dilakukan terhadap data hasil wawancara dengan informan *inputer*, *checker*, kasir, dan pelanggan, serta hasil observasi dan dokumentasi yang berkaitan dengan sistem operasional estafet dalam proses transaksi jual beli emas. Data yang diperoleh kemudian dikelompokkan ke dalam tema-tema utama, seperti alur transaksi, pembagian peran antar bagian, efektivitas koordinasi kerja, serta kendala yang terjadi dalam pelayanan kepada pelanggan.

Reduksi data dilakukan untuk menyederhanakan data lapangan yang kompleks agar lebih mudah terarah dan memudahkan proses analisis. Dengan reduksi data, peneliti dapat memusatkan perhatian pada informasi yang paling relevan dengan fokus penelitian.

2. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dengan menyusun hasil reduksi data dalam bentuk uraian naratif, tabel, dan diagram alur yang menggambarkan sistem operasional estafet serta hubungan antar informan dalam proses transaksi jual beli emas. Penyajian data bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi

lapangan sehingga peneliti dapat memahami pola kerja, alur pelayanan, dan hubungan antar bagian secara menyeluruh.

Penyajian data yang sistematis memudahkan peneliti dalam melihat keterkaitan antar data dan membantu proses analisis lanjutan sebelum penarikan kesimpulan dilakukan.

3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Penarikan Kesimpulan merupakan tahap akhir dalam analisis data, yaitu merumuskan makna dari data yang telah direduksi dan disajikan. Kesimpulan yang diperoleh bersifat sementara dan akan terus diverifikasi melalui perbandingan data antar informan serta penyocokan dengan hasil observasi dan dokumentasi hingga diperoleh kesimpulan yang kredibel.

Proses penarikan kesimpulan dilakukan secara induktif, yaitu berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan, sehingga hasil penelitian mencerminkan kondisi nyata dari sistem operasional estafet dalam proses transaksi jual beli mas.

I. Pelaksanaan Umum Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menyusun segala kegiatan dalam jadwal penelitian yang berlangsung selama kurang lebih selama lima bulan terhitung dari September 2025 sampai dengan Desember 2025. Jadwal penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Pelaksanaan Umum Penelitian

No	Kegiatan	September				Oktober				November				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Observasi																
2	Wawancara																
3	Informan 1: Inputer																
4	Informan 2: Checker																
5	Informan 3: Kasir																
6	Informan 4: Pelanggan																

tanggal 1 Februari 2004. Dalam aktivitas operasional toko, informan 1 memiliki peran penting sebagai pihak yang pertama kali melakukan pencatatan data transaksi pelanggan ke dalam sistem. Tugas utama yang dijalankan meliputi penginputan data pembelian, pembelian kembali (buy back), serta pencatatan identitas pelanggan dan detail produk.

Dalam menjalankan tugasnya, informan 1 dituntut memiliki ketelitian yang tinggi karena setiap kesalahan input dapat berdampak pada proses kerja bagian selanjutnya, khususnya pada checker dan kasir. Meskipun usianya termasuk muda dan belum lama diangkat menjadi inputer, informan 1 menunjukkan kemampuan adaptasi yang baik terhadap sistem kerja estafet yang diterapkan. Kecepatan dalam mengoperasikan sistem serta kedisiplinan dalam mengikuti prosedur kerja menjadi modal utama yang mendukung kelancaran proses transaksi secara keseluruhan.

Informan 2 merupakan informan yang peneliti wawancarai yaitu bagian Checker dengan nama Sdr. B. Informan 2 berjenis kelamin perempuan, dan berusia 23 tahun yang lahir di Wonogiri pada tanggal 13 April 2002. Dalam struktur operasional toko, informan 2 berperan sebagai pihak yang melakukan pengecekan ulang terhadap data transaksi yang telah diinput oleh bagian inputer, sekaligus memverifikasi kesesuaian antara data administrasi dengan kondisi fisik barang yang diperjual belikan.

Sebagai Checker, informan 2 dituntut memiliki ketelitian, ketegasan, serta pemahaman yang baik terhadap standar kualitas dan prosedur operasional toko. Tanggung jawab ini menjadikan posisinya sangat strategis dalam meminimalisir kesalahan, baik dalam aspek administrasi maupun teknis produk, hingga kemampuan untuk berkomunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan yang ramah dan

professional kepada pelanggan. Informan 2 yang menjadi perantara antara inputer dan kasir, menjadikannya lebih terampil dan mempercepat dan terkontrolnya sistem estafet. Adanya informan 2 juga bertugas menjadi perantara terakhir untuk menyelesaikan proses transaksi sampai pada tangan pelanggan, hal ini juga menjadi akses untuk mengetahui seberapa puas pelanggan dengan pelayanan, yang nantinya bisa dijadikan bahan evaluasi operasional.

Informan 3 merupakan informan yang peneliti wawancarai yaitu kasir dengan nama Sdr. C. Informan 3 berjenis kelamin laki-laki, berusia 30 tahun, dan lahir di Sukoharjo pada tanggal 10 April 1995. Informan memiliki jam terbang yang tinggi karena sudah lebih dari lima tahun menjabat sebagai kasir, dan memahami sistem yang berjalan. Informan 3 dituntut memiliki tingkat kejujuran dan tanggung jawab yang tinggi karena berhubungan langsung dengan keuangan perusahaan.

Dengan pengalaman kerja dan kedewasaan usia, informan 3 mampu menjaga stabilitas pelayanan dibagian kasir sekaligus memastikan bahwa seluruh data transaksi yang diterima dari bagian sebelumnya telah sesuai sebelum transaksi diserahkan kepada pelanggan.

Informan 4 merupakan informan yang peneliti wawancarai yaitu pihak pelanggan dengan nama Ibu D. Informan 4 berjenis kelamin perempuan, berusia 42 tahun, dan lahir di Sukoharjo pada tanggal 14 November 1983. Informan 4 dipilih sebagai representasi pelanggan karena memiliki pengalaman bertransaksi secara langsung di toko emas tersebut, baik dalam kegiatan pembelian perhiasan maupun layanan lain seperti penjualan kembali dan melakukan transaksi servis/perbaikan barang.

Sebagai pelanggan, informan 4 memberikan sudut pandang yang penting terkait kualitas pelayanan, kecepatan proses transaksi, serta kejelasan informasi yang diterima selama berada di toko. Pengalaman dan frekuensi interaksi dengan beberapa bagian kerja, mulai dari sales hingga checker, menjadikan informan 4 mampu menilai secara objektif efektivitas sistem operasional estafet yang diterapkan. Pandangan dari sisi pelanggan ini menjadi pelengkap yang penting dalam memahami bagaimana sistem kerja internal berdampak langsung pada kepuasan konsumen.