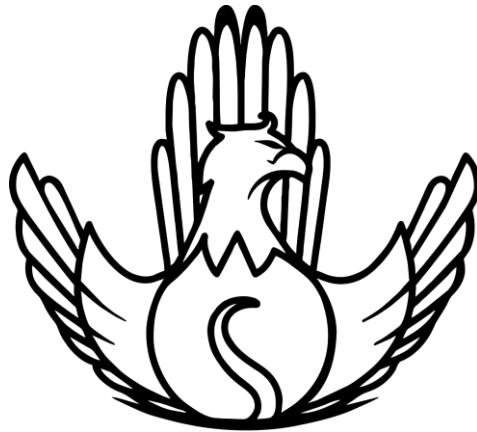


**EFEKTIVITAS PROSES TRANSAKSI DALAM SISTEM OPERASIONAL di
TOKO MAS ABC**



**STIE
Surakarta**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

FIRDHA ANDHIRA WIDIANINGTIRA

NIM. 22120022

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA**

2026

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tugas Akhir

**EFEKTIVITAS PROSES TRANSAKSI DALAM SISTEM OPERASIONAL di
TOKO MAS ABC**

Oleh :

Firdha Andhira Widianingrira

NIM. 22120022

Disetujui dan dipertahankan di hadapan

Dewan penguji Tugas Akhir Program Studi S1 Manajemen

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Sukoharjo, 28 Januari 2026

Dosen Pembimbing



Tri Ratna Pamikatsih, S.E.,M.B.A

NUPTK. 5442770671230410

PENGESAHAN PENGUJI
Tugas Akhir
EFEKTIVITAS PROSES TRANSAKSI DALAM SISTEM OPERASIONAL di
TOKO MAS ABC

Oleh :
Firdha Andhira Widianingtira
22120022

Telah diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Tugas Akhir
Program Studi S1 Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Sukoharjo, 10 Maret 2026

Dewan Penguji

Ari Susanti, S.Pt., M.M.

Ketua

Tri Ratna Pamikatsih, S.E., M.B.A.

Anggota

: 

: 

Mengetahui,

Ketua STIE Surakarta


Aditya Liliyan, S.M.B., M.M.
NUPTK. 5438767668131040

Kepala Program Studi S1 Manajemen



Muhammad Syihabuddin, S.Hum., M.M.
NUPTK. 0256772673130313

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Firdha Andhira Widianingtira

NIM : 22120022

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul:

EFEKTIVITAS PROSES TRANSAKSI DALAM SISTEM OPERASIONAL di TOKO

MAS ABC adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam Tugas Akhir ini diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan Tugas Akhir dan gelar yang saya peroleh dari Tugas Akhir ini.

Sukoharjo, 28 Januari 2026



FIRDHA ANDHIRA WIDIANINGTIRA

LEMBAR PERSEMBAHAN

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan pasti ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah : 5)

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al-Baqarah : 286)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa Syukur dan terima kasih, karya ini saya persembahkan kepada:

1. Sang pencipta, yang dengan segala kasih dan kuasa-Nya tidak pernah meninggalkan penulis, bahkan pada saat langkah terasa berat. Atas ridho, kekuatan, dan perlindungan-Nya, penulis mampu bertahan melalui berbagai proses, jatuh dan bangkit, hingga akhirnya menyelesaikan perjalanan akademik ini dengan penuh rasa syukur.
2. Ibu tercinta, Ibu Sri Lestari, sosok ibu yang doanya tak pernah terputus dan cintanya tak pernah berkurang. Terima kasih atas setiap air mata yang diam-diam dipanjatkan dalam doa, setiap kesabaran yang tidak terucap, serta setiap keikhlasan yang menjadi cahaya penulis ketika merasa lelah dan hampir menyerah. Ridho Ibu adalah alasan terbesar penulis mampu sampai di titik ini.
3. Bapak tercinta, Bapak Supardi, sosok ayah yang selalu menjadi penompang dalam diam. Terima kasih atas keteguhan, kerja keras, dan doa yang senantiasa mengiringi langkah penulis. Nasihat dan kepercayaan yang diberikan menjadi kekuatan bagi penulis untuk melangkah, bertanggung jawab, dan menyelesaikan perjalanan ini dengan sebaik-baiknya.
4. Adik-adik tercinta, Rio Chandra dan Airlangga, yang kehadirannya menjadi alasan penulis untuk terus berjuang dan tidak menyerah. Terima kasih telah menjadi sumber

semangat, pengingat tujuan, dan penguat hati dalam setiap proses yang dilalui. Kalian adalah bagian terindah dari perjalanan ini.

5. Dosen pembimbing dan seluruh dosen pengajar, yang dengan kesabaran dan ketulusan, dan dedikasi telah membimbing penulis tidak hanya dalam ranah akademik, tetapi juga dalam membentuk pola pikir dan sikap. Setiap arahan dan ilmu yang diberikan menjadi bekal berharga dalam perjalanan penulis ke depan.
6. Sahabat dan teman-teman seperjuangan, yang hadir di setiap fase perjalanan, baik dalam tawa maupun lelah, dalam cerita Panjang maupun diam yang saling memahami. Terima kasih atas dukungan, doa, dan kebersamaan yang membuat perjalanan ini terasa lebih ringan dan bermakna.
7. Almamater tercinta, tempat penulis bertumbuh, belajar memahami proses, dan mengenal arti perjuangan. Almamater ini akan selalu menjadi bagian penting dari cerita hidup penulis, yang menyimpan banyak kenangan, pelajaran, dan makna yang tidak terlupakan.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan, dukungan, serta doa dalam berbagai bentuk. Setiap kebaikan yang diberikan menjadi bagian dari terselesaikannya karya ini dan akan selalu penulis syukuri.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatulahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur untuk Allah SWT yang telah meridhoi dan memudahkan langkah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Efektivitas Proses Transaksi Dalam Sistem Operasional di Toko Mas ABC**”. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang 1 (S1) Program Studi Bisnis Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapat dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Aditya Liliyan S.M.B., M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
2. Bapak Muhammad Syihabuddin S.Hum, M.M. selaku kepala program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
3. Ibu Tri Ratna Pamikatsih, S.E., M.B.A selaku dosen pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak perhatian, arahan, dan bimbingan selama masa bimbingan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Bisnis Manajemen yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis serta Bapak dan Ibu Karyawan yang telah memberikan sarana dan prasarana selama penulis menempuh Pendidikan.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena adanya keterbatasan ilmu dan pengalaman yang dimiliki penulis. Penulis hanya bisa mendoakan supaya kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dibalas oleh Allah *Subhanahu wa Ta'ala* dengan kebaikan yang lebih.

Aamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Surakarta, 28 Januari 2026

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN PENGUJI	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTAK	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I 1	
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II 7	
KAJIAN TEORI	7
2.1 Landasan Teori	7
A. Efektivitas	7
B. Fungsi Manajemen Operasional	8
C. Peran Manajemen Operasional dalam Meningkatkan Efektivitas.....	9
D. Konsep Transaksi dalam Kegiatan Operasional	9
E. Sistem Operasional dalam Mendukung Proses Transaksi	10
2.2 Penelitian Terdahulu	11
2.3 Kerangka Berpikir	12
BAB III..... 14	
METODE PENELITIAN	14
A. Objek Penelitian	14
B. Jenis Penelitian	14
C. Tipe dan Sumber data	16

D. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	16
E. Teknik Pengumpulan Informan/Narasumber	16
F. Teknik Pengumpulan Data	17
1. Wawancara	18
2. Observasi.....	18
3. Dokumentasi.....	18
G. Uji Kredibilitas Data.....	19
1. Triangulasi Sumber	19
2. Triangulasi Teknik	20
H. Reduksi Data, Penyajian data, dan Kesimpulan.....	21
1. Reduksi Data	21
2. Penyajian Data	21
3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi	22
I. Pelaksanaan Umum Penelitian	22
BAB IV.....	27
ANALISIS & PEMBAHASAN	27
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	27
1. Profil Toko Mas ABC	27
2. Visi dan Misi Toko Mas ABC	29
3. Alur Operasional Estafet Toko Mas ABC	29
1. Inputer	29
2. Checker	30
3. Kasir.....	30
B. Analisis Data	30
C. Pembahasan Hasil Penelitian	33
1. Penerapan Sistem Operasional Estafet dalam Proses Transaksi Jual Beli Emas	33
2. Persepsi Informan terhadap Pelaksanaan Sistem Operasional Estafet	34
3. Kendala dalam Pelaksanaan Sistem Operasional Estafet	34
4. Solusi untuk Meningkatkan Efektivitas Sistem Operasional Estafet	34
BAB V	36
PENUTUP	36
A. Kesimpulan	36
B. Saran	37

DAFTAR PUSTAKA	39
LAMPIRAN	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Ekonomi Kota Surakarta tahun 2024-2024.....	1
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.	13
Gambar 3.1 Triangulasi Sumber dari 4 Sumber Data	20
Gambar 3.2 Triangulasi Teknik dari 4 Sumber Data.....	20

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	11
Tabel 2. Pelaksanaan Umum Penelitian	22
Tabel 3. Informan Penelitian.....	23
Tabel 4. Triangulasi Sumber	31
Tabel 5. Triangulasi Teknik	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara Mendalam	41
Lampiran 2 Template Permintaan Hadiah dan Perlengkapan.....	44
Lampiran 3 Template dan Transkrip Sales Script	44
Lampiran 4 Template Permintaan Barang	47
Lampiran 5 Absensi Manual.....	48
Lampiran 6 Tampilan Aplikasi	49

ABSTAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan sistem operasional estafet, menganalisis kendala yang dihadapi, serta menilai efektifitas proses transaksi jual beli emas di Toko Mas ABC. Sistem operasional ini diterapkan dengan membagi proses transaksi ke dalam beberapa tahapan yang saling berkaitan, meliputi proses pengecekan emas, pembuatan surat transaksi, pengasiran, dan packing, yang masing-masing dijalankan oleh bagian yang berbeda. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deksriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari inputer, checker, kasir, dan pelanggan yang terlibat langsung dalam proses transaksi. Uji keabsahan data dilakukan dengan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem operasional di Toko Mas ABC telah berjalan cukup efektif dalam meningkatkan ketelitian pengecekan emas. Memperjelas pembagian tugas, serta meningkatkan keamanan dan kepercayaan pelanggan. Namun, efektifitas proses transaksi belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala berupa keterlambatan pelayanan,, ketrgantungan antarbagian, serta koordinasi kerja yang belum maksimal. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa diperlukan evaluasi dan penyempurnaan prosedur operasional serta peningkatan komunikasi antarbagian agar efektifitas proses transaksi dapat ditingkatkan secara berkelanjutan.

Kata kunci: Efektifitas, Proses Transaksi, Sistem Operasional, dan Jual Beli Emas.