

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1 Landasan Teori

A. Efektivitas

Efektivitas dalam konteks manajemen merupakan kemampuan suatu organisasi atau sistem dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara optimal. Efektivitas tidak hanya berfokus pada penyelesaian tugas, tetapi juga mencerminkan sejauh mana suatu target dapat dicapai sesuai dengan perencanaan yang telah ditentukan, baik dari aspek waktu, kualitas, maupun kuantitas hasil yang dicapai. Dengan demikian, efektivitas menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu proses operasional dalam organisasi.

Dalam kajian organisasi, efektivitas mencerminkan hubungan antara berbagai komponen manajemen seperti produktivitas, kualitas kerja, efisiensi, fleksibilitas, serta tingkat kepuasan pelanggan yang saling berkaitan dalam mencapai tujuan organisasi secara menyeluruh (Julianto et al., 2021). Hal ini sejalan dengan penelitian (Mauludin et al., 2022) yang menyatakan bahwa efektivitas organisasi sangat dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia serta produktivitas proses internal yang berdampak langsung terhadap kinerja dan hasil bisnis secara keseluruhan.

Efektivitas juga menekankan pada pencapaian tujuan tanpa secara langsung memperhitungkan besarnya sumber daya yang digunakan. Soekarno K. dalam (Julianto et al., 2021) menegaskan bahwa efektivitas berfokus pada sistem tersebut dapat mencapai tujuan atau tidak, bukan pada besarnya usaha yang digunakan. Oleh karena itu, dalam suatu organisasi diperlukan sinergi antar individu dan unit kerja agar tujuan dapat dicapai secara kolektif dan optimal.

Pendekatan efektivitas seperti ini banyak digunakan dalam analisis kinerja organisasi, terutama dalam menilai kesesuaian antara output yang dihasilkan dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas menjadi tolak ukur utama dalam mengevaluasi keberhasilan suatu sistem operasional, termasuk dalam proses transaksi yang melibatkan berbagai tahapan kerja dan koordinasi antar bagian. Dalam konteks penelitian ini, efektivitas proses transaksi tidak hanya dilihat

dari kecepatan pelayanan, tetapi juga dari ketepatan data, kelancaran alur kerja, serta minimnya kesalahan dalam setiap tahapan transaksi. Sistem operasional estafet yang diterapkan dalam kegiatan transaksi menurut adanya koordinasi yang baik antar bagian, seperti *inputer*, *checker*, dan kasir. Apabila salah satu bagian mengalami hambatan, maka akan berdampak pada keseluruhan proses transaksi, sehingga menurunkan tingkat efektivitas.

Selain itu, efektivitas juga dapat diukur melalui beberapa indikator, seperti ketepatan waktu penyelesaian transaksi, akurasi hasil kerja, tingkat kesalahan yang terjadi serta kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Indikator-indikator ini menjadi dasar dalam menilai apakah sistem operasional yang diterapkan sudah berjalan dengan baik atau masih memerlukan perbaikan.

Dengan demikian, efektivitas dalam penelitian ini diartikan sebagai kemampuan sistem operasional estafet dalam proses transaksi untuk mencapai tujuan pelayanan yang cepat, tepat, akurat, dan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Konsep ini menjadi landasan utama dalam menganalisis permasalahan serta menentukan upaya peningkatan kinerja operasional pada Toko Mas ABC.

B. Fungsi Manajemen Operasional

Dalam menjalankan perannya, manajemen operasional memiliki beberapa fungsi utama yang saling berkaitan. Fungsi-fungsi ini menjadi dasar dalam mengelola proses kerja agar berjalan secara efektif, yaitu:

1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan tahap awal dalam menentukan bagaimana proses operasional akan dijalankan. Dalam konteks penelitian ini, perencanaan mencakup penentuan alur transaksi, pembagian tugas, serta Standard Operational Procedure (SOP) yang harus diikuti oleh setiap bagian.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian berkaitan dengan pengaturan sumber daya, terutama sumber daya manusia, agar setiap individu memiliki peran yang jelas. Dalam sistem estafet, pengorganisasian terlihat dari pembagian tugas antara *inputer*, *checker*, dan kasir.

3. Pengarahan (*Actuating*)

Pengarahan dilakukan untuk memastikan bahwa setiap karyawan menjalankan tugasnya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Pengarahan yang baik akan meningkatkan koordinasi dan mengurangi kesalahan dalam proses transaksi.

4. Pengendalian (*Controlling*)

Pengendalian bertujuan untuk mengawasi jalannya proses operasional serta memastikan bahwa hasil yang dicapai sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Dalam proses transaksi, pengendalian dapat dilakukan melalui pengecekan ulang (*checking*) untuk meminimalisir data maupun perhitungan.

Keempat fungsi tersebut saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan, karena kegagalan dalam salah satu fungsi akan mempengaruhi keseluruhan proses operasional.

C. Peran Manajemen Operasional dalam Meningkatkan Efektivitas

Manajemen operasional memiliki peran strategis dalam meningkatkan efektivitas suatu proses kerja. Pengelolaan yang baik akan menciptakan sistem kerja yang terstruktur, mempercepat alur proses, serta meningkatkan kualitas hasil kerja.

Dalam penelitian (Sari, 2025) dijelaskan bahwa penerapan manajemen operasional yang tepat mampu meningkatkan efisiensi waktu pelayanan, mengurangi tingkat kesalahan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas tidak dapat dipisahkan dari bagaimana suatu sistem operasional dikelola.

Dalam konteks sistem operasional estafet, peran manajemen operasional menjadi semakin penting karena melibatkan banyak tahapan dan pihak yang saling bergantung. Koordinasi yang tidak berjalan dengan baik dapat menyebabkan terjadinya *bottleneck* atau penumpukan pekerjaan pada salah satu bagian, sehingga menghambat keseluruhan proses transaksi.

Oleh karena itu, diperlukan manajemen operasional yang mampu mengatur alur kerja secara seimbang, memastikan komunikasi antar bagian berjalan lancar, serta mengoptimalkan kinerja setiap individu dalam sistem tersebut. Dengan demikian, efektivitas proses transaksi dapat tercapai secara maksimal.

D. Konsep Transaksi dalam Kegiatan Operasional

Transaksi merupakan inti dari aktivitas operasional suatu organisasi, khususnya pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa maupun perdagangan. Transaksi tidak hanya diartikan sebagai proses pertukaran barang atau jasa, tetapi juga mencakup rangkaian aktivitas yang melibatkan pencatatan, verifikasi, hingga penyelesaian pembayaran.

Dalam konteks operasional, transaksi menjadi indikator utama dalam menilai kinerja pelayanan suatu perusahaan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Rachmalia & Wiryawan, 2025) yang menyatakan bahwa pengelolaan waktu dalam proses transisi memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, terutama pada aspek kecepatan dan ketanggapan petugas dalam melayani pelanggan. Dengan demikian, semakin efektif proses transaksi yang dilakukan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan yang dihasilkan.

Transaksi juga tidak terlepas dari potensi kesalahan (human error) yang dapat terjadi dalam setiap tahapannya. Oleh karena itu, diperlukan sistem pengendalian yang baik untuk meminimalisir kesalahan tersebut. Penelitian oleh (Istiqfarah & Nawangsari, 2025) menunjukkan bahwa penerapan sistem pengendalian transaksi yang terstruktur mampu mendeteksi kesalahan sejak dini serta meningkatkan akurasi dalam proses pencatatan.

Dalam penelitian ini, konsep transaksi tidak hanya dilihat sebagai aktivitas tunggal, tetapi sebagai suatu rangkaian proses yang melibatkan beberapa tahapan kerja. Hal ini relevan dengan kondisi operasional di toko emas, di mana transaksi dilakukan melalui beberapa bagian seperti input data, pengecekan, pembayaran, hingga penyerahan barang. Oleh karena itu, efektivitas transaksi sangat dipengaruhi oleh bagaimana setiap tahapan tersebut dapat berjalan secara terintegrasi.

E. Sistem Operasional dalam Mendukung Proses Transaksi

Sistem operasional merupakan suatu mekanisme yang mengatur bagaimana proses kerja dalam suatu organisasi dijalankan secara terstruktur dan terkoordinasi. Sistem ini mencakup pengelolaan alur kerja, pembagian tugas, serta pengendalian proses untuk memastikan bahwa setiap aktivitas berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Menurut penelitian (Wirasada & Zawawi, 2025), manajemen operasional yang diterapkan secara sistematis melalui perencanaan, pengawasan, serta perbaikan berkelanjutan mampu meningkatkan efektivitas proses transaksi dan pelayanan kepada pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan suatu proses operasional sangat ditentukan oleh bagaimana sistem tersebut dirancang dan dijalankan.

Sistem operasional yang baik harus didukung oleh Standar prosedur Kerja (SOP) yang jelas. (Gumintang et al, 2025) menyatakan bahwa penerapan SOP dalam sistem operasional dapat meningkatkan efisiensi kerja, mengurangi kesalahan, serta

memastikan konsistensi dalam pelaksanaan tugas. Dengan adanya SOP, setiap individu dalam organisasi memiliki pedoman yang jelas dalam menjalankan pekerjaannya.

Dalam praktiknya, sistem operasional sering kali melibatkan beberapa tahapan yang saling berkaitan, sehingga membutuhkan koordinasi yang baik antar bagian. Penelitian (Juwita, 2022) menunjukkan bahwa pengelolaan sistem layanan, seperti sistem antrian dalam transaksi, sangat berpengaruh terhadap efisiensi waktu dan kelancaran proses pelayanan. Hal ini menegaskan bahwa sistem operasional tidak hanya berfungsi sebagai pengatur alur kerja, tetapi juga sebagai faktor penentu efektivitas pelayanan.

Dalam konteks penelitian ini, sistem operasional yang digunakan adalah sistem operasional estafet, di mana proses transaksi dilakukan secara berurutan oleh beberapa bagian yang saling bergantung. Setiap tahapan memiliki peran penting dalam menentukan kelancaran proses secara keseluruhan. Oleh karena itu, apabila terdapat kendala pada salah satu bagian, maka akan berdampak langsung terhadap efektivitas transaksi secara keseluruhan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

NO	Peneliti Tahun	Judul Penelitian	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian
1	(Istiqfarah & Nawangsari, 2025)	Analisis Sistem Pengendalian Transaksi dalam Meningkatkan Akurasi Data	Kualitatif Deskriptif	Sistem pengendalian transaksi yang terstruktur mampu meminimalisir kesalahan dan meningkatkan akurasi data dalam proses operasional.
2	(Wirasada & Zawawi, 2025)	Peran Manajemen Operasional dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan	Kualitatif Deskriptif	Manajemen operasional yang direncanakan dan diawasi dengan baik dapat meningkatkan efektivitas pelayanan serta kelancaran proses kerja.
3	(Gumintang et al, 2025)	Implementasi SOP dalam Meningkatkan Efisiensi Kerja Operasional	Kualitatif Deskriptif	Penerapan SOP mampu meningkatkan efisiensi kerja, mengurangi konsistensi dalam proses operasional.
4	(Juwita, 2022)	Analisis Sistem Pelayanan terhadap	Kualitatif Deskriptif	Sistem pelayanan yang terorganisir dengan

		Efisiensi Waktu dalam Proses Transaksi		baik dapat mempercepat waktu transaksi dan meningkatkan kelancaran pelayanan.
5	(Julianto et al., 2021)	Faktor- faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Organisasi	Kualitatif (Literature Review)	Efektivitas organisasi dipengaruhi oleh faktor manajemen, koordinasi, dan sistem kerja.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa efektivitas proses transaksi dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain sistem pengendalian yang baik, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Manajemen operasional terstruktur, serta koordinasi dan komunikasi antarbagian. Selain itu, kelancaran alur kerja dan keterkaitan antar tahapan proses juga menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan suatu proses transaksi. Oleh karena itu, faktor- faktor tersebut menjadi acuan dalam penelitian ini untuk menganalisis efektivitas sistem operasional estafet, khususnya dalam melihat bagaimana setiap tahapan proses transaksi saling berhubungan dan mempengaruhi kualitas pelayanan.

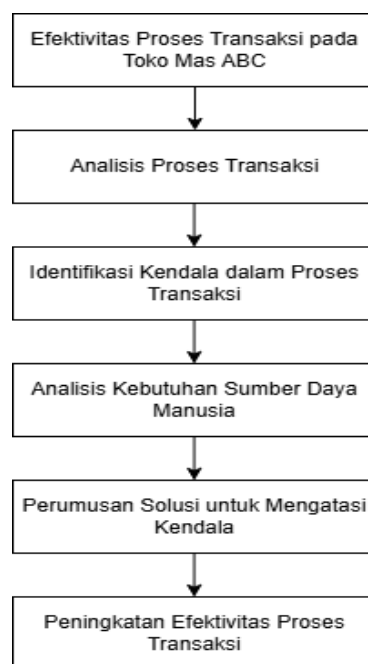
2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini disusun berdasarkan rumusan masalah yang berfokus pada efektivitas proses transaksi pada Toko Mas ABC. Penelitian diawali dengan menganalisis bagaimana proses transaksi berlangsung untuk mengetahui tingkat efektivitas yang dicapai dalam kegiatan operasional.

Penelitian ini mengidentifikasi berbagai kendala yang terjadi dalam proses transaksi, baik yang berasal dari sistem kerja, alur operasional, maupun faktor lainnya yang dapat menghambat kelancaran pelayanan. Setelah itu, dilakukan analisis terhadap kebutuhan sumber daya manusia dalam mendukung efektivitas proses transaksi, khususnya dalam mengatasi beban kerja dan memastikan kelancaran setiap tahapan proses. Berdasarkan hasil identifikasi kendala dan kebutuhan sumber daya manusia tersebut, penelitian

kemudian menganalisis solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan yang terjadi. Solusi tersebut diharapkan mampu meningkatkan efisiensi operasional serta mendukung tercapainya efektivitas proses transaksi secara optimal.

Penelitian ini kemudian menggambarkan alur penelitian yang sistematis mulai dari analisis efektivitas, indentifikasi kendala, evaluasi kebutuhan sumber daya manusia, hingga perumusan Solusi dalam meningkatkan efektivitas proses transaksi.



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.