

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan mengenai “Efektivitas Proses Transaksi dalam Sistem Operasional Estafet di Toko Mas ABC”, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Sistem operasional estafet yang diterapkan di Toko Mas ABC memiliki peranan penting dalam mendukung kelancaran proses transaksi jual beli emas. Sistem ini melibatkan beberapa bagian kerja yang saling terhubung, yaitu inputer, checker, kasir, dan pelanggan, sehingga setiap tahapan transaksi dapat berjalan secara terstruktur. Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan beberapa hambatan yang memengaruhi efektivitas proses transaksi, terutama pada aspek koordinasi antarbagian dan alur kerja yang berurutan.
2. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan inputer, checker, kasir, dan pelanggan, dapat diketahui bahwa pemahaman dan persepsi masing-masing informan terhadap sistem estafet sudah cukup baik, khususnya terkait pembagian tugas dan tanggung jawab. Akan tetapi, perbedaan tingkat ketelitian, pengalaman kerja, serta beban kerja pada jam-jam tertentu menyebabkan terjadinya keterlambatan proses dan potensi kesalahan data transaksi. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas sistem estafet belum sepenuhnya optimal.
3. Proses transaksi pada Toko Mas ABC menuntut tingkat ketelitian dan keakuratan yang tinggi, mengingat transaksi emas berkaitan dengan nilai ekonomi yang besar serta kepercayaan pelanggan. Dalam penerapannya, sistem estafet masih menghadapi beberapa kendala, seperti proses pengecekan yang memakan waktu,

pengulangan pencatatan data, serta ketergantungan antarbagian kerja yang dapat memperlambat pelayanan apabila salah satu bagian mengalami hambatan.

4. Kendala dalam penerapan sistem operasional estafet dapat diatasi melalui perbaikan prosedur kerja dan peningkatan kualitas sumber daya manusia. Upaya yang dapat dilakukan antara lain dengan memperjelas standar operasional prosedur (SOP) pada setiap tahapan transaksi, meningkatkan koordinasi dan komunikasi antarbagian, serta memberikan pelatihan terkait ketelitian pencatatan dan pelayanan kepada karyawan. Dengan penerapan solusi tersebut, diharapkan efektivitas proses transaksi di Toko Mas ABC dapat meningkat dan memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan.

B. Saran

Dalam sebuah penelitian, peneliti diharapkan mampu memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, instansi atau objek penelitian, serta pihak-pihak lain yang berkaitan dengan penelitian ini. Setelah peneliti menyelesaikan pembahasan dalam skripsi ini, maka pada bab penutup peneliti mengemukakan saran-saran yang disusun berdasarkan hasil pengamatan dan temuan penelitian. Adapun saran-saran yang peneliti berikan adalah sebagai berikut:

1. Saran untuk Toko Mas ABC

Berdasarkan hasil penelitian, diharapkan Toko Mas ABC dapat meningkatkan efektivitas sistem operasional estafet melalui evaluasi alur kerja secara berkala perlu dilakukan agar penerapan sistem operasional estafet dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan transaksi.

- a. Toko Mas ABC disarankan untuk memperjelas dan menegakkan standar operasional prosedur (SOP) pada setiap tahapan transaksi, agar pembagian tugas dan tanggung jawab antarbagian menjadi lebih terstruktur dan konsisten.
 - b. Selain itu, pihak Toko Mas ABC diharapkan dapat meningkatkan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan terkait ketelitian pencatatan, kecepatan pelayanan, serta pemanfaatan sistem pencatatan transaksi yang lebih terintegrasi guna menunjang akurasi data dan kepuasan pelanggan.
2. Saran untuk peneliti selanjutnya

Adapun saran bagi peneliti selanjutnya adalah sebagai berikut:

- a. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian sejenis, disarankan untuk memperdalam pengumpulan data dengan menambah jumlah informan atau memperpanjang waktu penelitian agar hasil yang diperoleh lebih komprehensif.
- b. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan fokus penelitian, misalnya dengan meninjau efektivitas sistem operasional estafet dari sudut pandang teknologi informasi, pengendalian internal, atau kepuasan pelanggan, sehingga penelitian yang dihasilkan dapat memberikan kontribusi yang lebih luas.