

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dinamika kehidupan masyarakat dewasa ini, telah melahirkan pola pemikiran yang turut berkembang pesat seiring dengan kemajuan teknologi. Salah satunya ketika mekanisme pembayaran dituntut untuk selalu mengakomodir kebutuhan masyarakat dalam hal perpindahan dana secara cepat, aman dan efisien. Maka dari itu, inovasi-inovasi teknologi pembayaran semakin bermunculan dengan sangat pesat. Bank Indonesia dituntut untuk selalu memastikan bahwa setiap perkembangan sistem pembayaran harus selalu berada pada ketentuan yang berlaku. Hal itu tentu saja demi kelancaran dan keamanan jalannya kegiatan sistem pembayaran.

Menurut Ulfi (2022:55) perkembangan *financial technology (fintech)* menjadikan masyarakat lebih mudah dalam melakukan transaksi secara digital. Pemerintah melalui Bank Indonesia sejak tahun 2014 sudah mencanangkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) sebagai bentuk implementasi kebijakan pembayaran digital dan memberikan dukungan kepada masyarakat agar mudah melakukan transaksi.

Fintech berkembang memberikan produk keuangan dan pelayanan transaksi digital yang mudah diakses oleh masyarakat (Nurohman dkk., (2022:54). Berdasarkan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *fintech* merupakan sebuah inovasi yang terjadi pada industry jasa keuangan dengan memanfaatkan teknologi.

Kebijakan pemerintahan membatasi kegiatan masyarakat saat pandemi covid-19 dapat teratasi dengan adanya *digital payment system* yang merupakan bagian dari *fintech*. Transaksi atau pembayaran yang dilakukan masyarakat dapat dilakukan secara digital tanpa bertemu langsung dengan mitra transaksi.

Digital payment menurut Trihasta & Julia Fajaryanti (2014) ialah pembayaran yang dilakukan menggunakan informasi digital melalui alat pembayaran elektronik. Dengan cara uang tersebut disimpan, diproses, dan diterima.

Pada tahun 2019 pertengahan agustus Bank Indonesia meluncurkan inovasi terbaru lagi di Jakarta dan impementasi secara nasionalnya keseluruhan Indonesia akan berjalan dengan baik pada awal tahun 2020 (Indonesia, (2022) dengan menggunakan system scan barcode (QR Code) atau dikenal dengan QRIS (Quick Response Code Indonesia Standar), yang dimana tentunya lebih praktis dan mudah *me-scan* barcode dengan memasukan nominal pembelanjaan maka secara otomatis transaksi pembayaran pun berhasil. (Azzahroo & Estiningrum, (2021:10)

Transaksi dengan QRIS menguntungkan pembeli dan penjual (merchant) karena transaksi berlangsung efisien melalui satu kode QR yang bisa di scan menggunakan semua operator yang menyediakan layanan QRIS tanpa biaya dan sudah tersedia aplikasi *M-Banking* yang ada pada ponsel untuk memudahkan konsumen dalam melakukan transaksi dengan melakukan *scan bacode* saat melakukan transaksi pembayaran.

Penjualan merupakan proses pertukaran barang/jasa antara penjual dan pembeli, dengan alat tukar berupa uang dan orang yang menjual sesuatu akan mendapatkan imbalan berupa uang. Hasil penjualan bisa ditentukan dengan adanya nilai penjualan yang terjadi. Menurut Basu Swastha (2005:65) Volume penjualan merupakan penjualan bersih dari laporan laba perusahaan. Penjualan bersih diperoleh melalui hasil penjualan seluruh produk (produk lini) selama jangka waktu tertentu, dengan menerapkan *digital payment* guna memudahkan melakukan transaksi secara efektif dan efisien serta meningkatkan keamanan bagi konsumen yang lebih baik, seperti halnya yang dilakukan oleh salah satu kedai kopi yakni Et Coffee.

Efektivitas penjualan dapat dicapai jika pelaksanaan aktivitas berjalan dengan optimal. Maka dari itu, Et Coffee berusaha dalam menjual dan melakukan pelayanan yang optimal untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan oleh Et Coffee. Dengan demikian Et Coffee dihadapkan kepada upaya peningkatan pelayanan penjualan produk kopi secara optimal, dengan memperhatikan pelayanan yang lebih baik yang dalam aktivitasnya mencapai tujuan yang diharapkan secara optimal. Efektivitas penjualan adalah perbandingan realisasi penjualan dengan target penjualan dan dapat dicapai jika dalam pelaksanaan aktivitas dan program dapat berjalan dengan optimal (Akmal, 2006)

Et Coffee sebuah usaha yang bergerak pada bidang makanan dan minuman yang berfokus pada bidang perkopian dengan mengedepankan atmosfer atau suasana yang nyaman dan homey, baik untuk pekerja maupun pelanggan. Et Coffee didirikan pada 1 September 2021 oleh Delvino Ardy Yulio selaku *founder* yang beralamat di Jalan Taman Pramuka No.161, Cihapit, Kota Bandung.

Lokasi tersebut merupakan lokasi yang sangat strategis untuk menjalankan sebuah usaha dikarenakan lokasi tersebut berada ditengah pusat kota dan pusat perbelanjaan. Akses menuju lokasi juga sangat mudah ditemukan dan dapat diakses melalui berbagai macam transportasi. Et Coffee menawarkan berbagai macam sajian kopi yang diolah secara berbeda-beda. Et Coffee juga menawarkan berbagai minuman yang tidak berbahan dasar kopi, karena tidak sepenuhnya masyarakat menyukai kopi. Selain itu, Et Coffee juga menyediakan makanan ringan sebagai pendamping untuk menikmati kopi, seperti American Pancake, French Fries and sausage, Fish Ball, Hidden Egg, dan makanan ringan lainnya.

Konsep dari Et Coffee sendiri adalah simplymodern coffee shop, yang dihiasi oleh mural serta beberapa hasil fotografi pada beberapa spot atau dinding tertentu yang menambah arti dan makna. Ditambah dengan sentuhan sedikit warna hijau dari beberapa artificial plants pada letak-letak tertentu. Outlet atau toko dari Et Coffee dibuat atau diatur sedemikian rupa sehingga menciptakan atmosfer atau ambience yang membuat konsumen merasa nyaman seperti berada di rumah dan ingin berkunjung lagi. Et Coffee menggunakan biji kopi asli Indonesia yang kaya akan keunikan dan cita rasa, tentunya dengan harga yang cukup terjangkau sehingga dapat dinikmati oleh seluruh kalangan masyarakat. Pemesanan Et Coffee dapat dilakukan melalui media sosial berupa, Instagram dan Whatsapp. Ett Coffe juga menggunakan jasa Go Food dan Shopee Food dalam melakukan penjualan sehingga memudahkan untuk sampai ke tangan pembeli tanpa harus pembeli mengunjungi kedai kopi langsung. Kemajuan teknologi saat ini sangat memudahkan dalam menjalankan usaha.

Adapun permasalahan yang dihadapi oleh Et Coffee adalah belum efektifnya penggunaan produk pembayaran metode QRIS sebagai media mempermudah transaksi pembayaran dikarenakan belum lengkapnya penyedia penggunaan Qris, gangguan sistem, belum masuknya uang ke rekening, maupun sinyal konsumen yang tidak stabil. Etcoffe sendiri baru bisa menggunakan pembayaran Qris menggunakan Bank Bca dan Mandiri.

Namun, setelah menerapkan penggunaan QRIS dalam sistem pembayaran, ternyata masih belum bisa mencapai target hingga saat ini. Et Coffee dalam pendapatan untuk beberapa bulan terakhir sangat menurun dan tidak bisa mencapai target yang telah diharapkan. Dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. 1 Target laba Penjualan

Et Coffee (dalam rupiah)

(Bulan September 2022 sampai dengan Februari 2023)

No	Waktu	Target penjualan	Realiasi
1.	September	Rp.25.000.000	Rp.19.586.300
2.	Oktober	Rp.25.000.000	Rp.12.199.800
3.	November	Rp.25.000.000	Rp.18.890.500
4.	Desember	Rp.25.000.000	Rp.12.205.200
5.	Januari	Rp.25.000.000	Rp.16.890.200
6.	Februari	Rp.25.000.000	Rp.11.730.600

Sumber: Et Coffee, 2023

Data tabel di atas bahwa, target penjualan setiap bulan yang telah direncanakan oleh pihak Et Coffee belum mencapai target. Akan tetapi, dari hasil rekap penjualan setiap bulan, dapat dilihat hasil penjualan lebih menurun. Dilihat dari fenomena tersebut. Penggunaan QRIS sangat berguna bagi pembisnis *Coffee shop* dikarenakan memudahkan bagi para konsumen untuk melakukan transaksi pembayaran dan tanpa harus menyediakan kembalian.

Dengan demikian peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Efektivitas Penggunaan QRIS Pada Transaksi Penjualan di Et Coffee**”.

1.2 Fokus Penelitian

Terdapat beberapa masalah pokok yang kemudian dijabarkan menjadi tiga pertanyaan yang akan difokuskan pada penelitian sebagai berikut.

1. Bagaimana gambaran umum perusahaan Et Coffee?
2. Bagaimana praktik penggunaan QRIS pada transaksi penjualan di Et Coffee Bandung ?
3. Bagaimana Efektivitas penggunaan QRIS pada transaksi penjualan di Et Coffee Bandung ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, pada penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan hal-hal sebagai berikut.

1. Gambaran umum perusahaan Et coffee.

2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan praktik penggunaan QRIS pada transaksi penjualan di Et Coffe Bandung.
3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan efektivitas penggunaan QRIS pada transaksi penjualan di Et Coffee.

1.4 Manfaat Penelitian

Selain memiliki tujuan, diharapkan bisa bermanfaat bagi pihak-pihak berikut :

1.4.1. Manfaat Teoritis

Menganalisis efektivitas penggunaan QRIS di Et Coffee diharapkan dapat membantu pembaca untuk mengetahui keefektifan kegunaan QRIS. Selain itu, diharapkan pembaca dapat menjadikan pembelajaran mengenai kekurangan dari QRIS. Untuk itu perlu berhati-hati dalam menggunakan dompet digital dipastikan sudah sesuai dengan rekaman pada sistem kasir.

1.4.2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pembelajaran dalam menggunakan metode pembayaran QRIS dan diharapkan pengguna QRIS dapat memahami keefektifan serta kekurangannya.

b. Bagi Mahasiswa Administrasi Bisnis

Penelitian ini dapat memberikan kesempatan yang baik untuk menerapkan teori yang diperoleh dibangku kuliah kedalam dunia kerja, menambahkan ilmu pengetahuan serta dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dibidang yang sama dan serta diperolehnya tambahan

pengetahuan khususnya mengenai analisis penerapan QRIS oleh UMKM untuk mempermudah transaksi digital dengan hasil gagasan baru yang lebih kreatif dan inovatif.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya

d. Bagi Universitas Pasundan

Penelitian ini dapat memberikan manfaat secara teoritis dan aplikatif terhadap perkembangan ekonomi khususnya dalam bidang strategi pemasaran dengan pemanfaatan teknologi.

e. Bagi UMKM Et Coffee

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai informasi dan pemikiran bagi Et Coffee mengenai analisis efektivitas penggunaan QRIS pada penjualan untuk mempermudah transaksi digital.

1.5 Lokasi dan Lamanya Penelitian

1. Lokasi

Lokasi penelitian adalah objek atau tempat yang dipilih peneliti untuk dilaksanakan suatu penelitian. Lokasi penelitian berada di daerah Jalan Taman Pramuka No.161, Cihapit Kota Bandung.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dalam kurun waktu selama dari bulan Februari hingga selesai.

