

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR

2.1. Administrasi

Administrasi dalam arti sempit adalah berasal dari kata *administratie* (bahasa Belanda), yang meliputi kegiatan seperti mencatat-mencatat, pembukuan ringan, surat-menyurat, ketik-mengetik, agenda dan lain-lain, yang bersifat teknis ketatausahaan (Nurul Indika, 2021).

Administrasi secara sempit merupakan penyusunan dan pencatatan data yang bertujuan agar mempermudah memperolehnya kembali. Sehingga tujuannya sebagai data atau catatan dimaksudkan untuk memberikan informasi serta mudah memperoleh informasi kembali jika dibutuhkan (Lenda et al., 2021)

(Siagian, 2008) menyampaikan bahwa administrasi sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Administrasi merupakan sebuah proses usaha kerjasama dua orang atau lebih berdasarkan rasional tentu untuk mencapai tujuan bersama secara efisien. Menurut pendapat (Syafri, 2012)

Berdasarkan kalimat-kalimat tersebut, dapat disimpulkan bahwa administrasi secara sempit merujuk pada kegiatan teknis ketatausahaan seperti pencatatan dan pengarsipan data organisasi secara efisien untuk mencapai tujuan bersama.

2.2 Administrasi Bisnis

Administrasi Bisnis secara umum adalah seluruh kegiatan yang berhubungan didalam suatu perusahaan dengan tujuan untuk mencapai laba yang ditargetkan oleh perusahaan tersebut.

Menurut Poerwanto (2006:24) Administrasi bisnis adalah keseluruhan kerja sama dalam memproduksi barang atau kerja sama dalam memproduksi barang atau jasa yang dibutuhkan atau diinginkan pelanggan hingga pada penyampaian barang atau jasa tersebut kepada pelanggan dengan memperoleh dan memberikan keuntungan secara seimbang, bertanggung jawab dan berkelanjutan.

Mereka yang mendalami ilmu administrasi bisnis tentunya tidak akan terlepas dari aspek-aspek teknis manajemen organisasi bisnis. Bisnis tidak akan memiliki kompetensi yang cukup apabila tidak mengerti tentang detail-detail seperti keuangan, manajemen operasi, pemasaran, distribusi, supplier, pelayanan konsumen, dan lain sebagainya.

2.3 Efektivitas

a. Pengertian Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu "*effective*" yang berarti berhasil dengan baik. Konsep efektivitas merupakan konsep yang luas, mencakup berbagai faktor di dalam maupun diluar organisasi, efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan. Semakin besar kontribusi *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan.

Sedangkan menurut Kurniawan (2008:109) Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi, (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.

Sondang P. Siagian (2001:24) berpendapat efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankan. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya.

Menurut Hidayat. Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, waktu) telah tercapai.

Apabila seseorang berbicara tentang efektivitas sebagai orientasi kerja berarti yang menjadi sorotan perhatian adalah tercapai berbagai sasaran yang telah ditentukan tepat pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber tertentu yang sudah digunakan harus ditentukan sebelumnya dan dengan memanfaatkan sumber-sumber itulah maka hasil-hasil tertentu harus dicapai dalam waktu yang telah ditetapkan.

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan dalam setiap organisasi, kegiatan atau program. Efektivitas selalu berorientasi kepada output (hasil atau tujuan). Dikatakan efektif apabila tujuan ataupun sasaran tercapai sesuai dengan yang telah ditentukan. Efektivitas adalah sejauh mana output yang dihasilkan dapat memenuhi sasaran dan tujuan manajemen, dimana ukuran efektivitas hampir

selalu digunakan untuk menggambarkan kesesuaian rencana dengan realisasi.

b. Ukuran Efektivitas

Mengukur efektivitas suatu program kegiatan bukanlah hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikan. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seseorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efisiensi berarti kualitas dan kuantitas (*output*) barang dan jasa.

Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau tidak tepat pada sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif. Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh Siagina adalah sebagai berikut:

- 1) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- 2) Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya untuk mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan

- agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
- 3) Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
 - 4) Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang akan dikerjakan oleh organisasi di masa depan.
 - 5) Penyusunan program yang tepat, suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
 - 6) Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
 - 7) Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.
 - 8) Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas

organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dari pengendalia.

Sedangkan Richard M. Steers mengatakan mengenai tingkat efektivitas, sebagai berikut:

1) Pencapaian tujuan

Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses.

2) Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya.

3) Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya.

Untuk menentukan efektif atau tidaknya suatu program maka diperlukan ukuran-ukuran efektivitas. Menurut Campbell, pengukuran efektivitas secara umum dan yang paling menonjol adalah sebagai berikut:

- 1) Keberhasilan program, efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Keberhasilan program dapat di tinjau dari proses dan mekanisme suatu kegiatan dilakukan di lapangan.

- 2) Keberhasilan sasaran, efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan dengan memusatkan perhatian terhadap aspek output, artinya efektivitas dapat diukur dengan seberapa jauh tingkat output dalam kebijakan dan prosedur dari organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- 3) Kepuasan terhadap program, kepuasan merupakan kriteria efektivitas yang mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan dirasakan oleh pengguna terhadap kualitas produk atau jasa yang dihasilkan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh pengguna semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi lembaga.
- 4) Kesesuaian *input* dan *output*, pada efektivitas tingkat *output* dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (*input*) dengan keluaran (*output*). Jika *output* lebih besar dari *input* maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika *input* lebih besar dari *output* maka dapat dikatakan tidak efisien.
- 5) Pencapaian tujuan menyeluruh, sejauh mana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini merupakan penelitian umum dengan sebanyak mungkin kriteria tunggal dan menghasilkan penilaian umum efektivitas organisasi. Sehingga efektivitas program dapat dijalankan berdasarkan dengan kemampuan.

Pengukuran keberhasilan sistem informasi yang dikemukakan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean, melalui penelitian mereka yang berjudul *the reformulated D&M is success model*. Terdapat 6 indikator dan beberapa item berikut:

1) Kualitas sistem

Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem yang mana kualitas sistem merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, dan kebijakan prosedur dari sistem informasi yang dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Kualitas sistem dapat diukur dalam beberapa hal yaitu kemudahan penggunaan, fungsional, keandalan, fleksibilitas, kualitas data, portabilitas, integrasi dan kepentingan.

2) Kualitas informasi

Kualitas informan adalah sejauh mana informasi secara konsisten dapat memenuhi persyaratan dan harapan semua orang yang membutuhkan informasi tersebut. Kualitas informasi dapat diukur dalam hal akurasi, ketepatan waktu, kelengkapan, relevansi dan konsistensi.

3) Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diukur melalui perangkat keras (*hardware*) ataupun perangkat lunak (*software*) yang *up to date*, dapat diandalkan, kecepatan pelayanan kepada pengguna dan kepentingan pengguna.

4) Pengguna

Pengguna sistem biasanya diukur berdasarkan frekuensi penggunaan, waktu penggunaan, jumlah akses, pola penggunaan dan ketergantungan.

5) Kepuasan pengguna

Kepuasan pengguna dapat diukur berdasarkan 5 komponen yaitu, konten (*content*), akurasi (*accuracy*), format (*format*), kemudahan dalam penggunaan (*easy to use*), dan actual dalam pemberian informasi (*timeliness*).

6) Keuntungan bersih

Chin dan Todd memberikan beberapa faktor yang termasuk dalam manfaat positif dan merupakan keinginan pengguna terhadap sistem informasi yaitu: menjadikan pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*), bermanfaat (*useful*), menambah produktivitas (*increase productivity*), mempertinggi efektivitas (*enhance effectiveness*), dan mengembangkan kinerja perusahaan (*improve job performance*).

Dari sejumlah definisi-definisi pengukuran tingkat efektivitas yang telah dikemukakan diatas, perlu peneliti tegaskan bahwa dalam rencana penelitian ini menggunakan teori The Reformulated D&M is Succes Model yang dikemukakan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean, mengenai pengukuran efektivitas yang mengacu pada pengukuran keberhasilan sistem informasi melalui kualitas sistem, kualitas

informan, kualitas pelayanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan keuntungan bersih.

c. Pendekatan Efektivitas

Pendekatan efektivitas digunakan untuk mengukur sejauh mana aktivitas itu efektif. Hari Lubis dan Martani Huseini menyebutkan tiga pendekatan yang digunakan terhadap efektivitas yaitu:

1) Pendekatan sumber

Pendekatan ini mengukur efektivitas berdasarkan keberhasilan suatu lembaga dalam memperoleh berbagai macam sumber yang dibutuhkannya dan juga memelihara keadaan serta sistem, hal ini dilakukan agar dapat berjalan efektif. Pendekatan ini didasarkan pada teori mengenai keterbukaan sistem suatu lembaga terhadap lingkungannya, di mana dari lingkungan diperoleh sumber-sumber yang terdapat pada lingkungan sering kali bersifat langka dan bernilai tinggi.

2) Pendekatan proses

Pendekatan proses adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi. Pendekatan proses menganggap efektivitas sebagai efisiensi dan kondisi kesehatan dari suatu lembaga internal. Pada lembaga yang efektif, proses internal berjalan dengan lancar di mana kegiatan bagian-bagian yang ada

berjalan secara terkoordinasi. Pendekatan ini tidak memperhatikan lingkungan melainkan memusatkan perhatian terhadap kegiatan yang dilakukan terhadap sumber-sumber yang dimiliki oleh lembaga, yang menggambarkan tingkat efisiensi serta kesehatan lembaga.

3) Pendekatan sasaran

Pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Sasaran yang penting diperhatikan dalam pengukuran efektivitas dengan pendekatan ini adalah sasaran yang realistis untuk memberikan hasil maksimal berdasarkan sasaran resmi "*Official Goal*" dengan memperhatikan permasalahan yang ditimbulkannya, dengan memusatkan perhatian terhadap aspek *output* yaitu dengan mengukur keberhasilan program dalam mencapai tingkat *output* yang direncanakan.

Pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana organisasi atau lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Efektivitas juga selalu memperhatikan faktor waktu pelaksanaan. Oleh karena itu, dalam efektivitas selalu terkandung unsur waktu pelaksanaan dan tujuan tercapainya dengan waktu yang tepat maka program tersebut akan lebih efektif.

2.4 QRIS (Quick Response Code Indonesia Standar)

QR Code adalah kepanjangan dari Quick Response Code yaitu merupakan sebuah barcode dua dimensi yang dapat digunakan dalam berbagai bidang layanan bisnis dan jasa untuk sebuah aktivitas bisnis yaitu seperti aktivitas seperti aktivitas promosi dan marketing. QR Code pada awalnya dikembangkan untuk suatu kode

yang memungkinkan isinya dapat diterjemahkan dengan kecepatan yang tinggi (Rouillard, 2008).

QR Code dapat menampung informasi yang lebih banyak jika dibandingkan dengan barcode satu dimensi saja. Sekarang, QR Code sudah banyak digunakan dalam bentuk aplikasi QR Code Generator dan QR Code Reader, yang mana ini akan memudahkan untuk membuat informasi dalam bentuk QR Code. Untuk mendapatkan informasinya, hanya dengan melakukan proses scanning dan pemindaian data melalui media dari kamera handphone saja (Anastasia, 2020:26).

Bank Indonesia resmi merilis standar untuk penggunaan QR *code* Indonesia atau QRIS. Setiap penyedia Penyelenggaraan Jasa Sistem pembayaran (PJSP) berbasis QR wajib menggunakan QRIS yang diatur dalam Bank Indonesia pada ketentuan Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) No 21/18/2019 tentang Implementasi Standar Internasional QRIS untuk pembayaran. QRIS merupakan satu-satunya standar QR *code* pembayaran untuk sistem pembayaran di Indonesia yang dikembangkan oleh Bank Indonesia dengan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI). QR Code adalah serangkaian kode yang memuat data/informasi, identitas penjual/pengguna, nominal pembayaran, dan mata uang yang dapat dibaca dengan alat tertentu dalam rangka transaksi pembayaran.

Teknologi QR Code pada penggunaannya telah berkembang ke berbagai industry termasuk di pembayaran. QR Code merupakan jenis barcode dua dimensi yang berisi informasi lebih banyak dari barcode dan dapat dibaca dari berbagai arah secara horizontal maupun vertikal. Pengembangan QRIS ini mengusung semangat UNGGUL, yaitu:

- a. Universal: Inklusif, untuk keseluruhan lapisan masyarakat dan dapat digunakan di domestic dan luar negeri.
- b. GampanG: Transaksi dilakukan dengan mudah dan aman dalam satu genggam.

- c. Untung: Efesian, satu code Qr untuk semua aplikasi.
- d. Langsung: Transaksi cepat dan seketika mendukung kelancaran sistem pembayaran.

Jadi tujuan adanya QRIS ini agar pembayaran digital jadi lebih mudah bagi masyarakat dan dapat diawasi oleh regulator dari satu pintu, maksudnya adalah satu sistem untuk semua model pembayar. Maka Qris bisa digunakan di semua *merchan* yang kerjasama dengan PJSP seperti OVO, LinkAja, Gopay, DANA, Bukalapak, dan lainnya.

Dalam aturan pelaksanaan QRIS, batas nominal transaksi yang bisa dilakukan maksimal Rp. 2.000.000 per transaksi. Akan tetapi, penerbit (PJSP) bisa menetapkan batas nominal kumulatif harian dan bulanan atas transaksi QRIS yang dilakukan oleh masing-masing pengguna QRIS. Penerapan QRIS sendiri merupakan salah satu perwujudan visi Sistem Pembayaran Indonesia (SPI) 2025. Dengan adanya QRIS diharapkan transaksi pembayaran bisa lebih efisien atau mudah, inklusi keuangan di Indonesia lebih cepat, UMKM bisa lebih maju dan pada akhirnya bisa mendorong pertumbuhan ekonomi.

Kelebihan dan kelemahan QRIS:

1. Pembayaran nontunai lebih efisien

Sesuai dengan anjuran pemerintah untuk meningkatkan Gerakan Nontunai ini bisa menjadi salah satu dukungannya, yaitu meningkatkan penggunaan uang elektronik.

2. Antisipasi Tindakan Kriminal

Penggunaan uang elektrik meminimalisir terjadinya tindakan kejahatan, maraknya pencurian dan perampokan di perjalanan menjadi resiko tersendiri bagi yang sering membawa uang tunai berlebihan.

3. Persaingan bisnis meningkatMaraknya penggunaan uang elektrik menjadikan masyarakat semakin mudah dalam bertransaksi, dengan ini diharapkan juga diikuti perkembangan bisnis di Indonesia.

4. Semua kalangan bisa menggunakan QRIS

QRIS bisa dimanfaatkan untuk semua kalangan, baik muda maupun tua, dan kalangan atas maupun menengah ke bawah. Karena dengan menjamunya perkembangan IPTEK memicu masyarakat untuk mencoba mengikuti perkembangan jaman ini.

Selain manfaat yang didapat, kelemahan dalam penggunaan QRIS untuk saat ini, dikarenakan perkembangan pembangunan di Indonesia yang belum merata jangkuan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) untuk masyarakat. Masih banyak jaringan internet di Indinesia yang belum stabil.

2.5 Pembayaran Digital

Perusahaan *fintech digital payment* memberikan layanan berupa pembayaran transaksi secara *online* sehingga proses tersebut menjadi lebih praktis, cepat, dan mudah. Perusahaan penyedia layanan ini pada umumnya berbentuk virtual yang dilengkapi dengan berbagai fitur untuk memudahkan transaksi secara *online* antara konsumen dan pemilik usaha atau antar-pelaku usaha. Digital payment menurut Trihasta & Julia

Fajaryanti (2014) ialah pembayaran yang dilakukan menggunakan informasi digital melalui alat pembayaran elektronik. Dengan uang tersebut disimpan, diproses, dan diterima.

Menurut Wahyu dalam Firmansyah (2013:78) *electronic payment* ialah sistem pembayaran yang memberikan keuntungan pada transaksi bisnis dan mendukung *e-commerce* untuk meningkatkan layanan *cash management*, meningkatkan pelayanan pelanggan, menghemat waktu, dan juga efisien. Transaksi ini dapat dilakukan dengan berbagai media yang tidak terbatas dimanapun dan kapanpun. Media bank (*teller, mobile banking, internet banking, phone banking, ATM*) merupakan salah satu media untuk memenuhi berbagai kebutuhan *e-payment*.

Pembayaran digital biasanya dapat berupa dompet digital (*e-wallet*) yang biasa digunakan masyarakat untuk bertransaksi, dompet digital dapat diisi oleh konsumen ketika ingin melakukan transaksi sesuai dengan nominal yang diinginkan. Pengisian dompet digital ini dapat melalui jaringan *ATM, mobile banking, dan internet banking*. Teknologi ini juga mengurangi terjadinya transaksi uang secara tunai.

Di Indonesia perusahaan *payment gateway* umumnya bekerja sama dengan berbagai pihak baik dengan pihak *merchant/toko, perusahaan, telekomunikasi, maupun dengan bank-bank* yang memberikan pelayanan transaksi *online* dengan lebih bervariasi. Bahkan perkembangan *financial technology (fintech)* saat ini untuk *payment digital* sudah menggunakan *QR Code* untuk melakukan transaksi.

Kegunaan pembayaran digital:

1. Meningkatkan keamanan pembayaran

E-payment menggunakan standar keamanan melalui sistem.

Bertransaksi dengan menggunakan pembayaran digital menjamin

keamanan karena dilengkapi dengan angka pin (nomor sandi) yang haknya diketahui oleh pengguna, dalam hal ini adalah pemilik usaha

2. Memberikan keamanan bertransaksi dibandingkan tunai

Pembayaran digital menjadikan produk jasa keuangan unggulan dalam perpindahan transaksi uang fisik menjadi digital. Pemabayaran digital mencegah terjadinya kehilangan uang tunai karena karena uang yang dikirim dan diterima akan ditambahkan kesaldo secara otomatis, apalagi jika nominal pemabayaran bernilai besar, jadi tidak perlu menyediakan uang tunai yang banyak karena takut kehilangan.

Resiko pembayaran digital:

1. Kemungkinan kegagalan transaksi namun dana telah berkurang. Hal ini disebabkan oleh koneksi data dan sistem error.
2. Tindakan berupa pencurian dan penyalahgunaan data konsumen. Pengguna jaringan Wi-Fi pada tempat umum sangat rentan terhadap pencurian data konsumen yang melakukan transaksi pada fasilitas umum ini yang bisa dikenal dengan *cyber criminal*.

2.6 Pengertian Penjualan

Menurut Basu Swastha DH (2024:403) penjualan adalah interaksi antara individu saling bertemu muka yang ditujukan untuk menciptakan, memperbaiki, menguasai, atau mempertahankan hubungan pertukaran sehingga menguntungkan bagi pihak lain. Penjualan dapat diartikan juga sebagai usaha yang dilakukan manusia untuk menyampaikan barang bagi mereka yang memerlukan dengan imbalan uang menurut harga yang telah ditentukan atas persetujuan bersama.

a. Tujuan penjualan

Kemampuan perusahaan dalam menjual produknya menentukan keberhasilan dalam mencari keuntungan, apabila perusahaan tidak

mampu menjual maka perusahaan mengalami kerugian. Menurut Basu Swasta DH (2004 : 404) tujuan umum penjualan perusahaan yaitu:

- 1) Mencapai volume penjualan
- 2) Mendapatkan laba tertentu
- 3) Menunjang pertumbuhan perusahaan

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi penjualan

Aktivitas penjualan banyak dipengaruhi oleh faktor yang dapat meningkatkan aktivitas perusahaan, oleh karena itu manajer penjualan perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi penjualan. Faktor-faktor yang mempengaruhi penjualan menurut Basu Swastha (2005) sebagai berikut :

1) Kondisi dan kemampuan penjual

Kondisi dan kemampuan terdiri dari pemahaman atas beberapa masalah penting yang berkaitan dengan produk yang dijual, jumlah dan sifat dari tenaga penjual adalah:

- a. Jenis dan karakteristik barang atau jasa yang ditawarkan
- b. Harga produk atau jasa
- c. Syarat penjualan, seperti: pembaruan, pengiriman

2) Kondisi pasar

Pasar mempengaruhi kegiatan dalam transaksi penjualan baik sebagai kelompok pembeli atau penjual. Kondisi pasar dipengaruhi oleh beberapa faktor yakni : jenis pasar, kelompok pembeli, daya beli, frekuensi pembelian serta keinginan dan kebutuhannya.

3) Modal

Modal atau dana sangat diperlukan dalam rangka untuk mengangkut barang dagangan ditempatkan atau untuk membesar usahanya. Modal perusahaan dalam penjelasan ini adalah modal kerja perusahaan yang digunakan untuk mencapai target penjualan yang dianggarkan, misalnya dalam menyelenggarakan stok produk dan dalam melaksanakan kegiatan penjualan memerlukan usaha seperti alat transportasi, tempat untuk menjual, usaha promosi dan sebagainya.

4) Kondisi organisasi perusahaan

Pada perusahaan yang besar, biasanya masalah penjualan ini ditangani oleh bagian tersendiri, yaitu bagian penjualan yang dipegang oleh orang-orang yang ahli dibidang penjualan.

5) Faktor-faktor lain

Faktor-faktor lain seperti periklanan, peragaan, kampanye, dan pemberian hadiah sering mempengaruhi penjualan karena diharapkan dengan adanya faktor-faktor tersebut pembeli akan kembali membeli lagi barang yang sama.

Menurut Efendi Pakpahan (2009) faktor yang sangat penting dalam mempengaruhi volume penjualan adalah saluran distribusi yang bertujuan untuk melihat peluang pasar apakah dapat memberikan laba yang maksimum. Secara umum mata rantai saluran distribusi yang semakin luas akan menimbulkan biaya yang lebih besar, tetapi semakin luasnya saluran distribusi maka produk perusahaan akan semakin dikenal oleh masyarakat luas dan

mendorong naiknya angka penjualan yang akhirnya berdampak pada peningkatan volume penjualan.

c. Pengertian volume penjualan

Volume penjualan merupakan hasil akhir yang dicapai perusahaan dari hasil penjualan produk yang dihasilkan oleh perusahaan tersebut. Volume penjualan tidak memisahkan secara tunai maupun kredit tetapi dihitung secara keseluruhan dari total yang dicapai. Seandainya volume penjualan meningkat dan biaya distribusi menurun maka tingkat pencapaian laba perusahaan meningkat tetapi sebaliknya bila volume penjualan menurun maka pencapaian laba perusahaan juga menurun. Menurut Kotler (2000) volume penjualan adalah barang yang terjual dalam bentuk uang untuk jangka waktu tertentu dan didalamnya mempunyai strategi pelayanan yang baik. Ada beberapa usaha untuk meningkatkan volume penjualan, diantaranya adalah :

- 1) Menjajakan produk dengan sedemikian rupa sehingga konsumen melihatnya .
- 2) Menempatkan dan pengaturan yang teratur sehingga produk tersebut akan menarik perhatian konsumen.
- 3) Mengadakan analisa pasar.
- 4) Menentukan calon pembeli atau konsumen yang potensial.
- 5) Mengadakan pameran.
- 6) Mengadakan discount atau potongan harga.

2.7. Peneliti Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Muhammad Wildan (2019)	Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Efektivitas dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan <i>Financial Technology (Fintech)</i>	Dilihat dari nilai signitifikan persepsi kemudahan penggunaan sebesar 0,022 lebih kecil dari 00,5. Dengan demikian presepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signitifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan <i>Fintech</i>	Sama-sama meneliti tentang <i>Fintech</i>	Lokasi penelitian, fokus penelitian, objek penelitian dan metode penelitian
2.	M Irzan Fikri Dalimunthe (2019)	Implementasi <i>Fintech</i> terhadap UMKM di Kota Medan dengan Analisis SWOT	Fintech menunjukan berkembang secara pesat di berbagai sektor, mulai dari starup pembayaran, peminjaman, perencanaan keuangan, investasi ritel, pembiayaan, remitansi riset keuangan dan lain-lain. Sejumlah perusahaan fintech turut berkontribusi dalam pengembangan UMKM. Tidak hanya membantu pembiayaan modal usaha , peran fintech juga sudah merambah ke berbagai aspek seperti layanan digital dan pengaturan uang kendala implementasi fintech dalam meningkatkan keuangan inklusif UMKM di Indonesia seperti Infrstruktur, sumber daya manusia, perundang-undangan dan kurangnya literasi keuangan	Sama-sama meneliti tentang keuangan digital, penelitian menggunakan penelitian kualitatif	Tahun penelitian, Lokasi penelitian, objek penelitian dan hasil penelitian
3	Oktoviani Banda Saputri (2020)	Preferensi Konsumen Dalam Menggunakan Quick Response Indonesia Standar (QRIS) Sebagai Alat	Hasil penelitian ini merajuk bahwa, terdapat factor independent yang diprediksi mempengaruhi keputusan konsumen dalam miliki preferensi	Sama-Sama meneliti tentang QRIS	Tahun penelitian, lokasi penelitian, objek penelitian

		Pembayaran Digital	atau minat dalam menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran digital, yaitu faktor persepsi kemudahan, kepercayaan, kemanfaatan, dan tingkat risiko		dan metode penelitian yang digunakan
4	Rina Anasti Nasution (2021)	Analisis Persepsi Perdagangan Pada Penggunaan QRIS Sebagai Alat Transaksi UMKM di Kota Medan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa <i>merchant</i> yang penulis wawancarai, QRIS memiliki manfaat bagi mereka yang mendorong untuk menabung Sebagian dari penghasilan mereka karena transaksi yang dilakukan melalui QRIS masuk ke rekening <i>merchant</i> dan memudahkan mereka dalam melakukan pembayaran karena tidak perlu menyediakan uang kembalian lagi	Sama-sama meneliti tentang QRIS, menggunakan penelitian kualitatif, teknik analisis data menggunakan reduksi data	Tahun penelitian, lokasi penelitian, objek penelitian dan hasil penelitian
5	Rifqi Alfalah Hutagalung (2021)	Analisis Perbandingan Keberhasilan UMKM Sebelum dan Saat Menggunakan Quick Response Indonesia Standar (QRIS) di Kota Pematangsiantar	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, secara keseluruhan menunjukkan penilaian terhadap variable-variable yaitu penggunaan QRIS dan keberhasilan UMKM Secara Umum Sudah Baik	Sama-sama meneliti tentang QRIS	Tahun penelitian, lokasi penelitian, metode penelitian dan objek penelitian
6	Yasinta Maulida Rohmah (2021)	Pengaruh Sistem Pembayaran E-Money Dalam Era Digital di Tengah Wabah Covid-19 Studi Kasus Masyarakat Semarang	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, persepsi kemudahan secara parsial memiliki pengaruh baik serta signifikan pada minat penggunaan uang elektronik. Artinya, dengan ditawarkan berbagai kemudahan yang dirasakan oleh masyarakat membuat minat masyarakat semakin meningkat untuk memakai uang elektronik	Sama-sama meneliti tentang keuangan digital	Tahun penelitian, lokasi penelitian, metode penelitian dan juga objek penelitian

2.8 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan latar belakang peneliti dan rumusan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Peneliti membuat suatu pedoman yang berfungsi sebagai penuntunan agar penelitian yang dilakukan terfokus sebagai kerangka berfikir.

Penggunaan QRIS sangat berperan penting di era *digital* karena dengan adanya E-wallet ini memudahkan bagi para pelaku usaha UMKM dengan adanya dompet digital ini pembayaran lebih praktis, cepat, mudah dan aman. Perusahaan penyediaan layanan ini berbentuk virtual yang dilengkapi dengan berbagai fitur untuk memudahkan transaksi secara *online* antara konsumen dan pelaku usaha. Seperti halnya kendala yang dialami oleh Et Coffee dalam melakukan proses penggunaan QRIS belum maksimal.

Untuk menentukan efektif atau tidaknya suatu program maka diperlukan ukuran-ukuran efektivitas. Pengukuran keberhasilan sistem informasi yang dikemukakan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean, melalui penelitian mereka yang berjudul *the reformulated D&M is success model*. Terdapat 6 indikator dan beberapa item berikut:

1) Kualitas sistem

Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem yang mana kualitas sistem merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, dan kebijakan prosedur dari sistem informasi yang dapat menyediakan informasi kebutuhan

pengguna. Kualitas sistem dapat diukur dalam beberapa hal yaitu kemudahan penggunaan, fungsional, keandalan, fleksibilitas, kualitas data, portabilitas, integrasi dan kepentingan.

2) Kualitas informasi

Kualitas informan adalah sejauh mana informasi secara konsisten dapat memenuhi persyaratan dan harapan semua orang yang membutuhkan informasi tersebut. Kualitas informasi dapat diukur dalam hal akurasi, ketepatan waktu, kelengkapan, relevansi dan konsistensi.

3) Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diukur melalui perangkat keras (*hardware*) ataupun perangkat lunak (*software*) yang *up to date*, dapat diandalkan, kecepatan pelayanan kepada pengguna dan kepentingan pengguna.

4) Pengguna

Pengguna sistem biasanya diukur berdasarkan frekuensi penggunaan, waktu penggunaan, jumlah akses, pola penggunaan dan ketergantungan.

5) Kepuasan pengguna

Kepuasan pengguna dapat diukur berdasarkan 5 komponen yaitu, konten (*content*), akurasi (*accuracy*), format (*format*), kemudahan dalam penggunaan (*easy to use*), dan actual dalam pemberian informasi (*timeliness*).

6) Keuntungan bersih

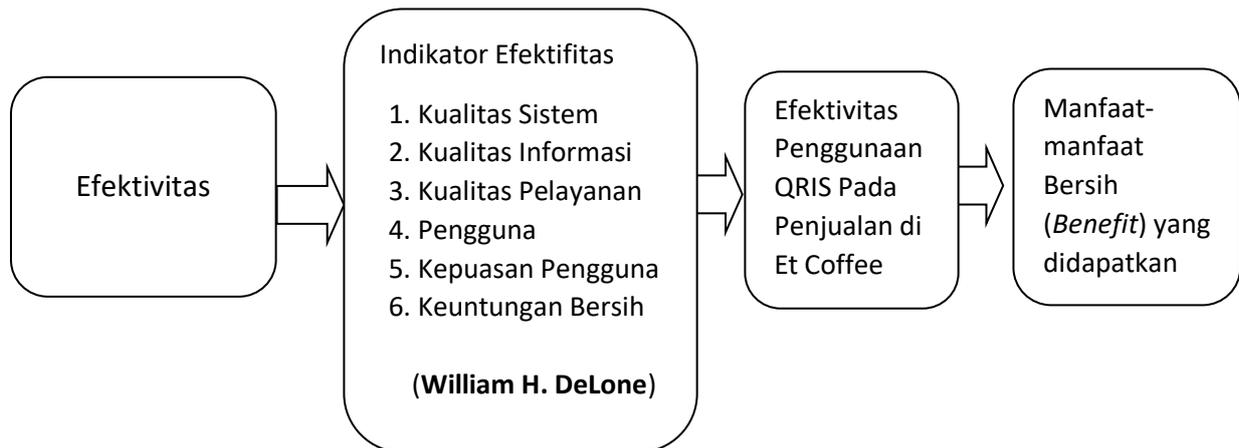
Chin dan Todd memberikan beberapa faktor yang termasuk dalam manfaat positif dan merupakan keinginan pengguna terhadap sistem informasi yaitu: menjadikan pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*),

bermanfaat (*useful*), menambah produktivitas (*increase productivity*), mempertinggi efektivitas (*enhance effectiveness*), dan mengembangkan kinerja perusahaan (*improve job performance*).

Dari sejumlah definisi-definisi pengukuran tingkat efektivitas yang telah dikemukakan diatas, perlu peneliti tegaskan bahwa dalam rencana penelitian ini menggunakan teori The Reformulated D&M is Succes Model yang dikemukakan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean, mengenai pengukuran efektivitas yang mengacu pada pengukuran keberhasilan sistem informasi melalui kualitas sistem, kualitas informan, kualitas pelayanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan keuntungan bersih.

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir

“Analisis Efektivitas Penggunaan QRIS Pada Transaksi Penjualan di Et Coffe”.



2.9 Proposisi

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka peneliti menggunakan proposisi sebagai berikut.

Dari sejumlah definisi-definisi pengukuran tingkat efektivitas yang telah dikemukakan diatas, bahwa dalam rencana penelitian ini peneliti menetapkan proposisi, mengenai pengukuran efektivitas yang mengacu pada pengukuran keberhasilan sistem informasi melalui kualitas sistem, kualitas informan, kualitas pelayanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan keuntungan bersih.