

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka merupakan bagian yang membahas berbagai teori, konsep, serta gagasan yang saling berhubungan dalam suatu penelitian. Pada bab ini dijelaskan teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan penelitian dan digunakan sebagai dasar teoritis dalam mendukung pelaksanaan penelitian. Sesuai dengan topik yang diangkat, kajian pustaka dalam penelitian ini berfokus pada pembahasan mengenai *QR Code System Quality, Information Quality*, dan efektivitas penyajian informasi pada *e-catalog* menu. Adanya landasan teori dalam penelitian ini menunjukkan bahwa penelitian dilakukan secara ilmiah guna memperoleh data yang relevan serta memperjelas hubungan antar variabel yang diteliti. Selain itu, kajian pustaka juga membantu peneliti dalam memahami teori-teori yang berkaitan dengan penelitian sehingga dapat dijadikan dasar dalam penyusunan kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

Grand Theory yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori manajemen yang membahas pengertian manajemen, fungsi manajemen, serta unsur-unsur manajemen dalam pengelolaan kegiatan bisnis dan teknologi digital. *Middle Theory* dalam penelitian ini adalah manajemen bisnis digital yang menjelaskan pengertian bisnis digital, manfaat bisnis digital, serta pemanfaatan teknologi digital dalam mendukung kegiatan pemasaran dan penyampaian informasi kepada konsumen. Sementara itu, *Applied Theory* atau teori terapan dalam penelitian ini meliputi *QR Code System Quality, Information Quality*, dan efektivitas penyajian informasi yang

digunakan untuk menganalisis pengaruh teknologi *QR Code System Quality* terhadap efektivitas penyajian informasi pada *e-catalog* menu.

2.1.1 Manajemen

Manajemen merupakan suatu kegiatan yang saling berkaitan antara satu aktivitas dengan aktivitas lainnya dalam suatu organisasi. Kegiatan tersebut tidak hanya berkaitan dengan pengelolaan sumber daya manusia, tetapi juga mencakup proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, serta pengawasan yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang tersedia. Manajemen yang baik merupakan hasil dari kemampuan berpikir dan tindakan manusia dalam mengelola organisasi secara efektif. Meskipun didukung oleh fasilitas dan sumber daya keuangan yang memadai, keberhasilan atau kegagalan pengelolaan organisasi tetap ditentukan oleh cara berpikir serta tindakan dalam menjalankan manajemen tersebut.

2.1.1.1 Pengertian Manajemen

Manajemen merupakan suatu proses yang terdiri dari berbagai aktivitas yang saling berkaitan dan terintegrasi dalam mencapai tujuan organisasi. Aktivitas tersebut tidak hanya berkaitan dengan pengelolaan sumber daya manusia, tetapi juga mencakup fungsi-fungsi utama seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan yang dilakukan untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya organisasi secara efektif dan efisien. Sedangkan Richard L. Daft, (2021) mengemukakan bahwa :

“Management is the process of achieving organizational objectives effectively and efficiently through activities such as planning, organizing, directing, and controlling organizational resources.” Yang memiliki arti Manajemen merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien melalui pemanfaatan sumber

daya organisasi dengan menerapkan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian.

Selain itu Kinicki dan Williams, (2021) mendefinisikan bahwa :

“Management is the process of coordinating people and organizational resources in order to achieve organizational objectives.” Yang memiliki arti manajemen merupakan proses mengoordinasikan sumber daya manusia dan sumber daya organisasi lainnya untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif.

Pendapat lain dikemukakan oleh Afandi (2021), yang menjelaskan bahwa manajemen merupakan suatu proses kerja sama yang dilakukan antar individu dalam organisasi melalui fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian guna mencapai tujuan organisasi secara efektif serta efisien.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu proses yang mencakup kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan yang dilakukan secara terstruktur untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Dalam penerapannya, manajemen memerlukan adanya koordinasi, kerja sama, serta pemanfaatan sumber daya yang tersedia secara optimal. Dengan demikian, keberhasilan manajemen ditentukan oleh kemampuan dalam mengelola sumber daya dan menjalankan fungsifungsi manajerial secara tepat agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik.

2.1.1.2 Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen adalah serangkaian kegiatan yang dijalankan dalam manajemen berdasarkan fungsinya masing-masing dan mengikuti tahapan tertentu dalam pelaksanaannya. Robbins, Stephen P., (2022) menjelaskan bahwa terdapat empat fungsi manajemen yang meliputi:

1. Perencanaan (*planning*).

Proses yang meliputi penentuan tujuan, penetapan strategi-strategi untuk pencapaian tujuan, dan pengembangan serangkaian rencana untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasi kegiatan-kegiatan.

2. Pengorganisasian (*Organizing*).

Proses ini meliputi pengaturan dan penentuan pekerjaan untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi yang sebelumnya telah direncanakan dan dirancang dalam struktur organisasi yang tepat dan tangguh, sistem organisasi dan lingkungan yang kondusif dan dapat memastikan bahwa semua pihak dapat bekerja dengan efektif dan efisien.

3. Memimpin (*Leading*)

Suatu fungsi yang mencakup memotivasi bawahannya, mengarahkan aktivitas, memilih saluran komunikasi yang paling efektif, menyelesaikan konflik-konflik, dan mempengaruhi setiap individu maupun kelompok saat bekerja.

4. Pengendalian (*Controlling*).

Proses yang dilakukan untuk mengawasi dan mengevaluasi agar fungsi manajemen berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Dalam fungsi mengatur, manajer harus terus memonitoring perkembangan performa terhadap tujuan perusahaan untuk mengetahui seberapa efektifkah manajemen yang sudah dijalankan untuk kemudian dievaluasi kembali.

Berdasarkan fungsi-fungsi manajemen yang telah dipaparkan di atas, maka dapat dipahami bahwa fungsi-fungsi manajemen adalah sebuah usaha untuk mencapai tujuan yang diinginkan secara efektif dan efisien. Fungsi-fungsi manajemen yang dimulai dari merencanakan, mengkoordinasikan, memimpin/mengarahkan, dan mengendalikan kegiatan-kegiatan yang sudah direncanakan untuk pencapaian suatu target yang diharapkan.

2.1.1.3 Unsur unsur manajemen

Setiap organisasi harus memiliki unsur-unsur untuk membentuk sistem manajerial yang baik dan harmoni. Peranan unsur ini terkait dengan pelaksanaan fungsi manajemen, dimana apabila salah satu diantaranya tidak ada atau tidak berfungsi dengan baik, maka akan berdampak pada taraf pencapaian tujuan organisasi. Berikut unsur-unsur manajemen yang dikemukakan oleh Malayu S. P. Hasibuan, (2020).

1. Manusia (*Man*)

Manusia pada elemen ini merujuk pada sumber daya manusia yang dimiliki organisasi, artinya sumber daya manusia yang sudah memiliki kualifikasi dan kompetensi yang dibutuhkan oleh organisasi. faktor manusia adalah yang paling menentukan. Manusia yang membuat tujuan dan manusia pula yang melakukan proses untuk mencapai tujuan.

2. Uang (*Money*)

Uang merupakan alat tukar dan alat pengukur nilai. Besar-kecilnya hasil kegiatan dapat diukur dari jumlah uang yang beredar dalam perusahaan. Oleh karena itu uang merupakan alat yang penting untuk mencapai tujuan karena segala sesuatu harus diperhitungkan secara rasional. Hal ini akan berhubungan dengan berapa uang yang harus disediakan untuk membiayai

gaji, alat-alat yang dibutuhkan dan harus dibeli serta berapa hasil yang akan dicapai dari suatu organisasi.

3. Material (*Materials*)

Material merupakan bahan mentah, bahan setengah jadi dan bahan jadi. Dalam dunia usaha untuk mencapai hasil yang lebih baik, selain manusia yang ahli dalam bidangnya juga harus dapat menggunakan bahan/material-material sebagai salah satu sarana. Sebab material dan manusia tidak dapat dipisahkan, tanpa material tidak akan tercapai hasil yang dikehendaki.

4. Mesin (*Machines*)

Penggunaan mesin dalam proses produksi adalah hal yang mutlak. Penggunaan mesin akan membawa kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang lebih besar serta menciptakan efisiensi kerja.

5. Metode (*Methods*)

Metode dapat diartikan sebagai suatu cara untuk melakukan kegiatan agar diperoleh hasil yang berkualitas, efektif dan efisien. Suatu tata cara kerja yang baik akan memperlancar jalannya pekerjaan.

6. Pasar (*Market*)

Pasar merupakan tempat memasarkan produk atau jasa. Bagi organisasi yang bergerak di bidang industri yang motifnya adalah keuntungan, maka pasar merupakan unsur manajemen yang penting. Dengan adanya pasar, maka produk yang diproduksinya dapat terjual dengan sukses

Berdasarkan unsur-unsur manajemen yang dikemukakan diatas, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh enam faktor

utama, yaitu manusia, uang, material, mesin, metode, dan pasar. Manusia menjadi faktor penentu utama dalam mencapai tujuan, didukung oleh ketersediaan dana, bahan baku, teknologi, serta metode kerja yang efektif dan efisien. Selain itu, keberadaan pasar yang jelas juga menjadi faktor penting dalam memastikan hasil produksi dapat terserap dengan baik. Keselarasan dan optimalisasi dari seluruh unsur ini akan menentukan efisiensi operasional serta keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya.

2.1.2 Bisnis Digital

Bisnis digital merupakan suatu kegiatan usaha yang memanfaatkan teknologi digital dalam menjalankan sebagian maupun seluruh proses operasional bisnis. Produk atau layanan yang ditawarkan tidak harus sepenuhnya berbasis digital, tetapi dapat berupa produk konvensional yang proses pengelolaan, pemasaran, serta distribusinya didukung oleh penggunaan sistem dan teknologi digital.

Dalam perkembangannya, bisnis digital menuntut perusahaan untuk menyusun strategi yang tepat agar mampu mempertahankan daya saing di tengah perubahan lingkungan bisnis yang terus berkembang. Strategi bisnis digital pada dasarnya berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung aktivitas pemasaran, distribusi, serta hubungan dengan konsumen. Penerapan strategi tersebut perlu mempertimbangkan faktor internal perusahaan, seperti sumber daya dan kemampuan organisasi, serta faktor eksternal yang meliputi persaingan bisnis, perkembangan teknologi, dan perubahan perilaku konsumen dalam penggunaan media digital.

2.1.2.1 Pengertian Bisnis Digital

Bisnis digital merupakan suatu kegiatan usaha yang memanfaatkan teknologi digital sebagai pendukung utama dalam pelaksanaan aktivitas bisnis, seperti operasional, pemasaran, transaksi, dan pelayanan kepada pelanggan. Penggunaan teknologi digital dalam kegiatan bisnis bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional, memperluas pasar, serta memberikan nilai tambah bagi perusahaan maupun konsumen. Adapun pengertian Bisnis Digital menurut Rohmat Sarman, (2026) adalah sebagai berikut:

“Bisnis digital merupakan bisnis model bisnis usaha yang memanfaatkan teknologi digital dalam mengtransformasikan sebuah produk, layanan dan operasi, serta menciptakan nilai bagi pelanggan dan meningkatkan efisiensi operasional secara internal.”

Berdasarkan pandangan tersebut, bisnis digital dapat diartikan sebagai model bisnis yang memanfaatkan teknologi digital dalam proses pengembangan produk, layanan, dan kegiatan operasional perusahaan guna memberikan nilai tambah kepada pelanggan serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional secara internal. Pemanfaatan teknologi digital tersebut juga memungkinkan perusahaan menyampaikan informasi dan layanan secara lebih interaktif, efektif, dan mudah dijangkau oleh konsumen. Menurut Kraus et al., (2021) menyatakan bahwa transformasi digital memiliki peran penting dalam perkembangan bisnis modern karena dapat mendukung peningkatan inovasi, memperkuat daya saing perusahaan, serta meningkatkan efisiensi operasional di tengah perubahan pasar yang terus berkembang. Menurut Verhoef et al., (2021) Transformasi bisnis digital merupakan proses pemanfaatan teknologi digital yang bertujuan untuk mengembangkan proses bisnis, meningkatkan hubungan dengan pelanggan, serta menciptakan nilai tambah bagi perusahaan.

2.1.2.2 Manfaat Penerapan Bisnis Digital

Penerapan bisnis digital memberikan berbagai keuntungan bagi perusahaan dalam meningkatkan efektivitas operasional, aktivitas pemasaran, serta interaksi dengan konsumen. Penggunaan teknologi digital yang tepat dapat membantu perusahaan menciptakan inovasi layanan, meningkatkan kualitas pelayanan, dan memperkuat daya saing bisnis di era transformasi digital. Menurut (Kraus et al., (2021) transformasi digital berperan penting dalam membantu perusahaan meningkatkan efisiensi operasional, mendukung inovasi bisnis, serta memperkuat kemampuan perusahaan dalam menghadapi perkembangan teknologi dan dinamika pasar. Dalam penelitian ini, konsep bisnis digital berkaitan erat dengan penerapan *QR Code System Quality* dan *Information Quality* pada *e-catalog* menu sebagai media penyajian informasi digital.

1. Meningkatkan efektivitas penyajian informasi produk Penerapan *QR Code System Quality* memungkinkan penyajian informasi menu secara digital yang lebih cepat, praktis, dan mudah diakses oleh konsumen dibandingkan media konvensional.
2. Mendorong inovasi layanan digital Pemanfaatan sistem *e-catalog* berbasis QR Code menciptakan inovasi dalam penyajian menu yang lebih modern, sehingga memberikan nilai tambah bagi layanan yang diberikan kepada konsumen.
3. Meningkatkan kualitas pengalaman pengguna *Information Quality* yang baik dapat membantu konsumen memperoleh informasi yang lebih jelas, lengkap, dan mudah dipahami sehingga meningkatkan kenyamanan dalam proses pemilihan menu.

4. Meningkatkan efisiensi operasional bisnis Penggunaan *e-catalog* digital memungkinkan pembaruan informasi menu dilakukan secara cepat tanpa perlu pencetakan ulang, sehingga lebih efisien dari segi waktu dan biaya.
5. Mendukung strategi pemasaran digital Penyajian informasi berbasis QR Code dapat menjadi media pemasaran yang lebih interaktif dan menarik, sehingga mampu meningkatkan minat konsumen terhadap produk yang ditawarkan.
6. Meningkatkan kepuasan konsumen Informasi yang lebih lengkap, jelas, dan mudah diakses dapat meningkatkan kepuasan konsumen dalam memahami produk sebelum melakukan pemesanan.
7. Meningkatkan daya saing bisnis Implementasi teknologi digital dalam penyajian informasi memberikan keunggulan kompetitif bagi café dalam menghadapi persaingan industri food and beverage yang semakin ketat.

Pemanfaatan teknologi digital dalam kegiatan bisnis berperan penting dalam meningkatkan efisiensi operasional, kualitas penyajian informasi, serta pengalaman pengguna dalam mengakses informasi. Dalam penelitian ini, penerapan *QR Code System Quality* dan *Information Quality* pada *e-catalog* menu Bagi Kopi merupakan bentuk implementasi bisnis digital yang bertujuan untuk menghadirkan penyajian informasi yang lebih cepat, mudah diakses, dan mudah dipahami oleh konsumen. Oleh karena itu, penggunaan teknologi digital dalam penyajian informasi menjadi strategi penting bagi pelaku usaha untuk meningkatkan efektivitas penyajian informasi sekaligus memperkuat daya saing bisnis di era digital.

2.1.2.3 Jenis-Jenis Bisnis Digital

Bisnis digital pada dasarnya merupakan kegiatan usaha yang dijalankan dengan memanfaatkan platform serta teknologi berbasis internet. Menurut Rijalus dkk,(2024) praktik operasionalnya tidak terbatas pada satu bentuk tertentu, melainkan memiliki beragam model dan mekanisme pelaksanaan. Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, bisnis digital mencakup berbagai jenis dan kategori yang terus berkembang mengikuti kebutuhan pasar serta dinamika teknologi. Dalam perkembangannya, suatu bisnis digital juga berpotensi mengalami spesialisasi dan bertransformasi menjadi entitas yang lebih fokus pada bidang atau segmen tertentu. Adapun beberapa jenis bisnis digital dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Marketplace*

Marketplace merupakan salah satu model bisnis digital yang paling banyak dimanfaatkan oleh masyarakat. Model ini menyediakan platform yang mempertemukan penjual dan pembeli dalam satu ekosistem digital. Dalam pelaksanaannya, pengelola platform berperan sebagai fasilitator yang menyediakan ruang bagi individu maupun pelaku usaha untuk memasarkan produk atau jasa mereka

Pada umumnya, marketplace menerapkan konsep *two-sided market* atau *peerto-peer* yang melibatkan dua pihak utama, yaitu penjual dan pembeli. Dibandingkan dengan e-commerce konvensional, marketplace menawarkan fitur yang lebih beragam, seperti sistem pencarian terintegrasi, ulasan pelanggan, sistem pembayaran terpusat, serta pengelolaan logistik. Platform ini dapat diakses melalui situs web maupun aplikasi seluler. Keberadaan fitur-fitur tersebut memudahkan konsumen dalam menemukan produk yang sesuai

dengan kebutuhan, sehingga berpotensi meningkatkan volume transaksi penjual. Peningkatan transaksi ini juga berdampak pada pertumbuhan pendapatan penyedia platform melalui komisi atau biaya layanan.

2. *E-commerce*

E-commerce merupakan model bisnis digital yang berfokus pada penjualan produk milik perusahaan sendiri melalui platform digital yang dikelola secara mandiri. Dalam model ini, perusahaan tidak memberikan akses kepada penjual pihak ketiga, melainkan hanya memasarkan produk yang diproduksi atau dimiliki oleh perusahaan tersebut.

E-commerce menggunakan pendekatan *single-sided platform*, di mana interaksi hanya terjadi antara perusahaan sebagai penjual dan konsumen sebagai pembeli. Sebagai contoh, perusahaan di bidang perawatan kulit atau fashion dapat mengembangkan situs web resmi untuk menjual produknya secara langsung kepada konsumen. Model ini memberikan kendali penuh kepada perusahaan dalam mengelola merek, strategi pemasaran, serta pengalaman pelanggan. Selain itu, jumlah penjual dalam e-commerce relatif terbatas dibandingkan marketplace, sehingga fitur yang tersedia cenderung lebih sederhana dan berfokus pada optimalisasi produk serta layanan yang ditawarkan perusahaan.

3. *Business Subscription*

Model bisnis *subscription* atau berlangganan merupakan salah satu bentuk bisnis digital yang menyediakan akses terhadap layanan atau konten melalui sistem pembayaran berkala, biasanya dalam bentuk biaya bulanan atau tahunan.

Dalam model ini, konsumen memperoleh hak untuk menggunakan fitur, konten, atau layanan premium setelah melakukan pembayaran sesuai dengan paket yang dipilih.

Model *subscription* banyak diterapkan pada berbagai platform digital, seperti hiburan, media, gaya hidup, maupun layanan digital lainnya. Pengguna yang berlangganan umumnya mendapatkan akses yang lebih luas serta fitur yang lebih lengkap dibandingkan dengan pengguna gratis. Sistem ini memberikan kemudahan bagi konsumen untuk mengakses layanan kapan saja dan di mana saja selama masa berlangganan masih berlaku. Besaran biaya berlangganan biasanya disesuaikan dengan tingkat akses, kualitas layanan, serta fitur tambahan yang disediakan oleh platform.

4. *Ad-supported*

Model bisnis *ad-supported* merupakan bentuk bisnis digital yang mengandalkan pendapatan utama dari iklan, sponsor, dan promosi yang ditayangkan pada platform digital. Dalam model ini, pengguna dapat mengakses layanan secara gratis, sementara perusahaan memperoleh pendapatan dari pihak ketiga yang memasang iklan.

Platform media sosial dan berbagai aplikasi berbagi konten umumnya menggunakan model ini, di mana pendapatan diperoleh melalui penayangan iklan digital kepada pengguna. Semakin tinggi jumlah pengguna dan tingkat interaksi pada platform tersebut, semakin besar potensi pendapatan iklan yang dapat dihasilkan. Model *ad-supported* banyak diterapkan pada platform yang bergerak di bidang hiburan, berita, serta layanan berbasis konten lainnya. Kerja

sama antara penyedia platform dan pengiklan dilakukan berdasarkan kesepakatan tertentu terkait durasi, frekuensi, serta format penayangan iklan.

2.1.2.4 Tujuan Bisnis Digital

Tujuan dari bisnis digital menurut Chaffey, (2022) sebagai berikut:

1. Meningkatkan Kesadaran Merek dan Promosi: Bisnis digital membantu perusahaan dalam memperkenalkan dan meningkatkan kesadaran merek kepada masyarakat melalui pemanfaatan berbagai media digital seperti media sosial, website, marketplace, dan aplikasi online
2. Meningkatkan Keterlibatan Pelanggan: Teknologi digital memungkinkan perusahaan menjalin komunikasi secara langsung dengan pelanggan sehingga hubungan yang terjalin menjadi lebih dekat serta mampu meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.
3. Meningkatkan Penjualan dan Konversi: Pengguna strategi digital memudahkan perusahaan menjangkau konsumen yang lebih luas dan meningkatkan tingkat penjualan melalui pemasaran digital, periklanan online, dan pemanfaatan platform e-commerce.
4. Mengoptimalkan Pengalaman Pelanggan: Data digital yang dimiliki perusahaan dapat digunakan untuk memberikan layanan dan pengalaman yang lebih sesuai dengan kebutuhan serta preferensi pelanggan.
5. Mengikuti Perkembangan Tren dan Perilaku Konsumen: Bisnis Digital membantu perusahaan dalam memantau perubahan tren pasar dan perilaku konsumen secara cepat sehingga perusahaan dapat menyesuaikan strategi bisnis agar tetap mampu bersaing.
6. Membangun Hubungan Jangka Panjang dengan Pelanggan: Melalui

penerapan strategi pemasaran digital dan relationship marketing, perusahaan dapat menjaga hubungan baik dengan pelanggan serta meningkatkan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

7. Mengukur dan Menganalisis Kinerja Bisnis: Teknologi digital mempermudah perusahaan dalam melakukan evaluasi dan pengukuran terhadap efektivitas strategi bisnis secara real time berdasarkan data dan analisis yang diperoleh

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa tujuan bisnis digital adalah meningkatkan performa bisnis melalui pemanfaatan teknologi digital untuk memperluas jangkauan pasar, meningkatkan kualitas layanan pelanggan, membantu pengambilan keputusan, serta menciptakan efisiensi dalam kegiatan operasional perusahaan.

2.1.3 QR Code System Quality

QR Code System Quality merupakan kualitas sistem yang berkaitan dengan kemampuan teknologi *QR Code* dalam memberikan akses informasi yang cepat, akurat, serta dapat diandalkan, sehingga mampu menciptakan pengalaman pengguna yang lebih efisien. Dalam penerapannya pada *e-catalog* menu, kualitas sistem ini memiliki peran penting dalam memastikan konsumen dapat memperoleh informasi menu secara langsung melalui proses pemindaian *QR Code* menggunakan perangkat digital. Penyajian informasi yang efektif menuntut adanya kualitas sistem yang baik, terutama dalam aspek kecepatan respons, keandalan sistem, serta kemudahan penggunaan. Semakin tinggi kualitas sistem *QR Code* yang digunakan, maka semakin baik pula pengalaman pengguna dalam mengakses informasi yang disediakan oleh perusahaan. Penggunaan *QR Code* memungkinkan penyampaian informasi secara lebih praktis dan real-time tanpa melalui proses

manual seperti pada media konvensional. Namun demikian, setiap sistem *QR Code* memiliki tingkat kualitas teknis yang berbeda, terutama dalam hal stabilitas dan kemudahan akses informasi, sehingga implementasinya perlu disesuaikan dengan kebutuhan operasional bisnis sebagaimana dijelaskan oleh Şahin, E., & Yiğitoğlu, (2023).

2.1.3.1 Pengertian *QR Code System Quality*

QR Code System Quality merupakan kualitas sistem yang berkaitan dengan kemampuan teknologi *QR Code* dalam menyediakan akses informasi secara cepat, akurat, stabil, dan mudah digunakan oleh pengguna. Teknologi ini memungkinkan pengguna memperoleh informasi secara instan melalui proses pemindaian kode QR menggunakan perangkat digital tanpa melalui proses manual yang kompleks. Dalam konteks bisnis digital, *QR Code System Quality* banyak diterapkan pada layanan seperti *e-catalog* menu, sistem pemesanan, dan layanan informasi berbasis digital. Menurut Şahin, E., & Yiğitoğlu, (2023) penggunaan *QR Code* menu dalam industri restoran merupakan inovasi digital yang mampu meningkatkan kualitas layanan melalui kemudahan akses informasi, percepatan layanan, serta peningkatan pengalaman pelanggan dalam memperoleh informasi secara real-time. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem berbasis *QR Code* memiliki peran penting dalam mendukung efektivitas layanan digital di sektor food and beverage. Pendapat lain Menurut Wong, C. C., (2023) Menyatakan :

“QR code-based ordering systems improve service efficiency and enhance the speed of information access in restaurant environments.” Yang artinya “Sistem pemesanan berbasis *QR Code* dapat meningkatkan efisiensi layanan serta mempercepat akses informasi dalam lingkungan restoran.”

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa *QR Code System Quality* merupakan kualitas sistem yang mengukur sejauh mana teknologi *QR Code*

mampu memberikan akses informasi yang cepat, akurat, stabil, dan mudah digunakan, sehingga dapat meningkatkan efektivitas penyajian informasi dalam sistem *e-catalog* menu.

2.1.3.2 Dimensi dan Indikator QR Code System Quality

Dimensi yang digunakan untuk mengukur *QR Code System Quality* menurut Şahin, E., & Yiğitoğlu, (2023), terbagi menjadi beberapa dimensi, yaitu :

1. *System Reliability* (Keandalan Sistem)

System reliability menunjukkan tingkat keandalan sistem *QR Code* dalam menyediakan informasi secara konsisten tanpa error atau gangguan teknis.

- a. Sistem *QR Code* jarang mengalami error
- b. Informasi dapat diakses setiap saat
- c. Stabilitas sistem dalam penggunaan berulang

2. *Response Time* (Kecepatan Respon)

Response Time mengukur kecepatan sistem dalam menampilkan informasi setelah *QR Code* dipindai.

- a. *QR Code* merespon pemindaian dengan cepat
- b. Informasi menu muncul dalam waktu singkat
- c. Tidak terjadi keterlambatan (delay) saat akses informasi

3. *Accessibility* (Kemudahan Akses)

Accessibility mengukur kemudahan pengguna dalam mengakses sistem *QR Code* melalui perangkat digital.

- a. *QR Code* mudah diakses menggunakan smartphone
- b. Informasi dapat diakses kapan saja
- c. Tidak memerlukan aplikasi tambahan yang rumit

4. *Ease of Use* (Kemudahan Pengguna)

Ease of use mengukur tingkat kemudahan pengguna dalam mengoperasikan sistem QR Code.

- a. QR Code mudah dipindai oleh pengguna
- b. Sistem mudah dipahami tanpa bantuan orang lain
- c. Proses penggunaan tidak membingungkan

5. *Stability* (Stabilitas Sistem)

Stability mengukur tingkat kestabilan sistem QR Code dalam menampilkan informasi secara terus-menerus.

- a. Sistem tetap berjalan stabil saat digunakan berulang
- b. Tidak terjadi perubahan atau gangguan tampilan informasi
- c. Sistem tidak mudah crash saat diakses banyak pengguna

2.1.4 Information Quality

Information Quality merupakan kualitas informasi yang menunjukkan sejauh mana informasi yang disajikan oleh suatu sistem mampu memenuhi kebutuhan pengguna dalam memperoleh informasi yang akurat, lengkap, relevan, tepat waktu, dan mudah dipahami. Informasi yang berkualitas menjadi salah satu faktor penting dalam keberhasilan sistem informasi karena dapat membantu pengguna memperoleh informasi yang tepat serta mendukung efektivitas penggunaan sistem. Dalam konteks *e-catalog* menu, *Information Quality* berperan dalam menyajikan informasi produk yang lengkap, akurat, dan mudah dipahami sehingga konsumen dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara efektif. *Information Quality* merupakan salah satu faktor utama dalam keberhasilan sistem informasi yang mencerminkan kualitas informasi yang dihasilkan sistem untuk memenuhi kebutuhan pengguna Aziz et al., (2024).

2.1.4.1 Pengertian *Information Quality*

Information Quality merupakan kualitas informasi yang menunjukkan kemampuan suatu sistem dalam menyajikan informasi yang akurat, lengkap, relevan, tepat waktu, dan mudah dipahami sehingga mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Informasi yang berkualitas menjadi faktor penting dalam keberhasilan sistem informasi karena dapat membantu pengguna memperoleh informasi yang tepat untuk mendukung aktivitas dan proses pengambilan keputusan. Menurut Aziz et al., (2024) *Information Quality* merupakan karakteristik penting dalam sistem informasi yang menentukan keberhasilan penyampaian informasi kepada pengguna. Informasi yang berkualitas mampu memenuhi kebutuhan pengguna serta mendukung efektivitas penggunaan sistem informasi dalam berbagai konteks. Pendapat lain Menurut Menurut Hutomo and Rofi, (2022) menyatakan:

“Information Quality is a desirable characteristic of the output system. Information Quality is defined as an assessment or measure of how accurately an information object is used.” Yang artinya “Kualitas informasi merupakan karakteristik yang diharapkan dari keluaran suatu sistem. Kualitas informasi didefinisikan sebagai penilaian atau ukuran mengenai sejauh mana suatu objek informasi digunakan secara akurat.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti menyimpulkan bahwa *Information Quality* merupakan kualitas informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem dalam menyajikan informasi yang akurat, lengkap, relevan, tepat waktu, dan mudah dipahami sehingga mampu memenuhi kebutuhan pengguna serta meningkatkan efektivitas penyajian informasi pada *e-catalog* menu Bagi Kopi.

2.1.4.2 Dimensi dan Indikator *Information Quality*

Dimensi yang digunakan untuk mengukur *Information Quality* dalam penelitian ini disusun berdasarkan sintesis karakteristik kualitas informasi yang banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi dan dirangkum dalam Systematic Literature Review oleh Aziz et al. (2024), yaitu:

1. *Accuracy* (Akurasi)

Accuracy merupakan tingkat ketepatan informasi yang disajikan oleh sistem sehingga sesuai dengan kondisi sebenarnya dan bebas dari kesalahan. Informasi yang akurat akan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap informasi yang diterima.

- a. Ketepatan informasi yang disajikan.
- b. Kesesuaian informasi dengan kondisi sebenarnya.
- c. Keakuratan harga dan deskripsi produk.

2. *Completeness* (Kelengkapan)

Completeness merupakan tingkat kelengkapan informasi yang disajikan sehingga mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara menyeluruh tanpa memerlukan informasi tambahan. Informasi yang lengkap membantu pengguna memahami informasi produk dengan lebih baik.

- a. Kelengkapan informasi produk.
- b. Kelengkapan deskripsi menu.
- c. Kelengkapan informasi harga dan varian produk.

3. *Clarity* (Kejelasan)

Clarity merupakan tingkat kejelasan penyajian informasi sehingga mudah dipahami oleh pengguna dan tidak menimbulkan kesalahan dalam menafsirkan informasi.

- a. Informasi mudah dipahami.
- b. Bahasa yang digunakan jelas dan mudah dimengerti.
- c. Penyajian informasi mudah dibaca.

4. *Relevance* (Relevansi)

Relevance merupakan tingkat kesesuaian informasi yang disajikan dengan kebutuhan pengguna sehingga informasi tersebut dapat memberikan

manfaat dalam membantu pengguna memperoleh informasi yang dibutuhkan dan mendukung proses pengambilan keputusan.

- a. Informasi yang tersedia relevan dengan produk.
- b. Informasi menu sesuai kebutuhan konsumen.
- c. Informasi yang disajikan membantu memilih menu.

2.1.5 Efektivitas Penyajian Informasi

Efektivitas penyajian informasi merupakan kemampuan suatu media dalam menyampaikan informasi secara jelas, menarik, sesuai kebutuhan, dan mudah dipahami oleh pengguna sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik. Menurut Nabila Dwi Aghisna, (2025), efektivitas penyampaian informasi digital dipengaruhi oleh kualitas isi informasi, kesesuaian informasi yang diberikan, serta pengguna media yang menarik sehingga dapat meningkatkan pemahaman dan respons pengguna terhadap informasi yang diterima.

2.1.5.1 Pengertian Efektivitas Penyajian Informasi

Efektivitas penyajian informasi dapat diartikan sebagai kemampuan suatu media atau sistem dalam menyampaikan informasi secara jelas, ringkas, dan mudah dipahami oleh pengguna sehingga informasi yang disampaikan dapat diterima secara efektif. Penyajian informasi yang efektif tidak hanya memperhatikan ketepatan informasi, tetapi juga bagaimana informasi tersebut dikemas agar lebih komunikatif dan menarik bagi pengguna. Oleh karena itu, diperlukan media penyajian informasi yang mampu menyederhanakan informasi yang kompleks tanpa mengurangi substansi dan akurasi, sehingga pengguna dapat memahami informasi dengan lebih mudah. Menurut Hesti et al., (2025), efektivitas penyajian informasi dapat ditingkatkan melalui penyederhanaan informasi, penggunaan elemen visual, serta penyajian indikator utama secara ringkas dan menarik,

sehingga informasi dapat disampaikan secara lebih jelas, komunikatif, dan mudah dipahami oleh pengguna. Pendapat lain menurut Yin et al., (2024)

“Effective information presentation methods can influence users’ ability to obtain, process, and understand information efficiently, as different presentation formats may affect the effectiveness and efficiency of information use.” Yang artinya “Metode penyajian informasi yang efektif dapat memengaruhi kemampuan pengguna dalam memperoleh, memproses, dan memahami informasi secara efisien, karena bentuk penyajian yang berbeda dapat memengaruhi efektivitas dan efisiensi pengguna dalam memanfaatkan informasi.

Selain itu Ellis Chadwick, (2022) menyatakan :

“Digital information delivered through interactive and user-friendly media can improve users’ ability to understand and respond to information effectively.” Yang artinya “Informasi digital yang disampaikan melalui media yang interaktif dan mudah digunakan dapat meningkatkan kemampuan pengguna dalam memahami serta merespons informasi secara efektif.”

Berdasarkan uraian di atas, peneliti menyimpulkan bahwa efektivitas penyajian informasi merupakan kemampuan suatu media atau sistem dalam menyampaikan informasi secara jelas, menarik, interaktif, dan mudah dipahami sehingga pengguna dapat menerima serta memahami informasi dengan lebih efektif.

2.1.5.2 Dimensi dan Indikator Efektivitas Penyajian Informasi

Dimensi yang digunakan untuk mengukur efektivitas penyajian informasi dalam penelitian ini didasarkan pada kemampuan media digital dalam menyampaikan informasi secara jelas dan menarik bagi pengguna. Hesti et al., (2025) menjelaskan bahwa penyajian informasi digital dalam konteks *mobile shopping* berbasis *augmented reality* dapat diukur melalui empat dimensi, yaitu *Media Richness*, *Interactivity*, *Utilitarian Value*, dan *Hedonic Value* terdiri dari:

1. *Media Richness* (Kekayaan Media)

Media Richness merupakan kemampuan media digital dalam menampilkan informasi secara jelas, lengkap, dan didukung oleh elemen visual yang memadai. Penyajian informasi yang kaya dapat membantu pengguna memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai produk atau layanan yang ditampilkan.

- a. Informasi mengenai produk atau layanan disajikan secara lengkap.
- b. Media digital mampu menampilkan informasi secara jelas dan mudah dipahami.
- c. Penyajian informasi membantu pengguna memperoleh gambaran yang nyata mengenai produk atau layanan.

2. *Interactivity* (interaktivitas)

Interactivity adalah kemampuan media digital dalam memberikan kesempatan kepada pengguna untuk berinteraksi dengan informasi yang tersedia. Interaktivitas dapat diwujudkan melalui fitur yang memungkinkan pengguna memilih menu, mengeklik bagian tertentu, memperbesar tampilan, melihat detail produk, mencoba fitur digital, atau mengakses informasi sesuai dengan kebutuhan masing-masing pengguna.

- a. Media digital memungkinkan pengguna untuk berinteraksi dengan informasi yang ditampilkan.
- b. Pengguna dapat mengakses detail informasi produk atau layanan dengan mudah.
- c. Fitur interaktif membantu pengguna memperoleh informasi sesuai dengan kebutuhannya.

3. *Utilitarian Value* (nilai utilitarian)

Utilitarian Value mengacu pada manfaat praktis yang diperoleh pengguna setelah menerima informasi melalui media digital. Informasi yang efektif seharusnya dapat membantu pengguna memahami fungsi, manfaat, keunggulan, serta detail produk atau layanan.

- a. Informasi yang disajikan membantu pengguna memahami manfaat produk atau layanan.
- b. Informasi memudahkan pengguna dalam menilai produk atau layanan.
- c. Informasi yang ditampilkan bermanfaat bagi pengguna dalam proses pengambilan keputusan.

4. *Hedonic Value* (Nilai Hedonis)

Hedonic Value merupakan pengalaman positif dan menyenangkan yang dirasakan pengguna ketika menerima informasi melalui media digital.

- a. Penyajian informasi mampu menarik perhatian pengguna.
- b. Tampilan informasi memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi pengguna.
- c. Media digital membuat pengguna lebih tertarik untuk memahami produk atau layanan.

2.1.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dapat digunakan untuk hipotesis atau Solusi untuk penelitian saat ini. selain itu, penelitian sebelumnya dapat digunakan sebagai perbandingan dan gambaran yang dapat mendukung penelitian yang serupa. Berikut adalah beberapa penelitian sebelumnya yang terkait dengan judul penelitian:

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian, Tahun, dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Ferdiana, I. P. A., Adiyadnya, M. S. P., Arizona, I. P. E., & Rengganis, R. M. Y. D. (2024). Pengaruh Etika Kepemimpinan, Fungsi Badan Pengawas, Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Efektivitas Pengendalian Internal, dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Laporan Keuangan pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Kecamatan Mengwi. Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA), Vol. 6 No. 1, hal. 14–28. doi.org/10.1016/j.jhtm.2024.10.006	Etika kepemimpinan, efektivitas pengendalian internal, dan pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kualitas laporan keuangan. Fungsi badan pengawas dan kualitas sistem informasi akuntansi tidak berpengaruh.	1. Variabel QR Code System Quality 2. Efektivitas penyajian informasi 3. Objek restoran/kafe	1. Tidak mengukur Information Quality 2. Fokus loyalitas, bukan e-catalog 3. Konteks luar negeri
2.	Cempaka, M., & Wahyuningsih, D. (2026). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Komitmen Organisasi Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi: Studi pada PT. DutafLOW Hidrolik. MES Management Journal, 5(1), 76–90. doi.org/10.56709/mesman.v5i1.1030	Kuantitatif dengan regresi linier berganda (SPSS) pada 110 karyawan. Kualitas sistem (sig. 0,022) dan kualitas informasi (sig. 0,039) berpengaruh positif signifikan terhadap efektivitas SIA, sedangkan komitmen organisasi tidak berpengaruh (sig. 0,112). Secara simultan ketiganya signifikan (F = 3,409; sig. 0,020) dengan R ² 0,61.	1. Variabel kualitas sistem dan kualitas informasi. 2. Efektivitas sebagai variabel terikat. 3. Pendekatan kuantitatif dengan kuesioner dan regresi.	1. Objeknya SIA Metamorfosis pada perusahaan distributor hidrolik. 2. Ada variabel komitmen organisasi. 3. Tidak membahas QR Code, e-catalog, atau restoran/kafe
3.	Wibowo, N. S., Halimatusadiah, E., & Rahmani, A. N. (2025). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Efektivitas	Kuantitatif dengan PLS-SEM (SmartPLS 4) pada 35 responden. Kualitas SIA	1. Kualitas sistem sebagai variabel bebas. 2. Kuesioner skala Likert.	1. Variabel terikatnya pencegahan fraud. 2. Alat analisis PLS-

No	Nama Penelitian, Tahun, dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
	<i>Pengendalian Internal terhadap Pencegahan Fraud</i>. Jurnal Riset Akuntansi (JRA), 5(2), 119–128. doi.org/10.29313/jra.v5i2.8337	berpengaruh signifikan terhadap pencegahan fraud. Efektivitas pengendalian internal juga signifikan. Keduanya menjelaskan 91,1% variasi pencegahan fraud.	3. Indikator akurasi, ketepatan waktu, dan keandalan.	SEM. 3. Ada variabel pengendalian internal. 4. Objeknya perusahaan makanan olahan, bukan QR Code atau e-catalog.
4.	Harahap, M. S., Harahap, S. D., Nasution, S. W. R., Siregar, D. A., & Karolina, E. (2023). <i>Pengembangan Bahan Ajar Matematika Diskrit Berbasis Digital QR-Code untuk Meningkatkan Efektivitas Belajar Mahasiswa Pendidikan Matematika IPTS</i>. JURNAL MathEdu, 6(1), 29–39. doi.org/10.31292/jta.v7i2.306	Hasil penelitian menunjukkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap manfaat Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. Peningkatan kualitas sistem akan meningkatkan manfaat sistem informasi.	1. Sama-sama menggunakan konsep kualitas sistem informasi. 2. Sama-sama membahas efektivitas/manfaat sistem informasi. 3. Sama-sama berkaitan dengan kualitas informasi.	1. Objek penelitian SIMRS rumah sakit. 2. Menambahkan variabel kualitas layanan. 3. Fokus pada manfaat sistem informasi kesehatan.
5.	Lasono & Diyono (2024). Perancangan Sistem Informasi Penilaian Tanah Berbasis Web untuk Efektivitas dan Aksesibilitas yang Lebih Baik. Tunas Agraria, doi.org/10.31292/jta.v7i2.306	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi berbasis web dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi serta mempermudah akses informasi secara online. Hasil uji usability memperoleh nilai 85,45%, sehingga sistem dinilai sangat tinggi dan layak digunakan.	1. Sama-sama membahas efektivitas penyajian informasi. 2. Sama-sama membahas kemudahan akses informasi melalui teknologi. 3. Sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif	1. Tidak mengukur QR Code System Quality. 2. Tidak mengukur Information Quality sebagai variabel penelitian. 3. Objek penelitian berupa sistem informasi penilaian tanah, sedangkan penelitian ini menggunakan e-catalog

No	Nama Penelitian, Tahun, dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
				menu Bagi Kopi.
6.	Novianti, R. D., & Agustina, I. F. (2023). <i>Village Information System (SID) Effectiveness in Improving Village Administrative Services</i> . doi.org/10.21070/ijppr.v25i1.v5i1.1367	Hasil penelitian menunjukkan Sistem Informasi Desa mampu meningkatkan pelayanan menjadi cepat, tepat, dan efisien. Namun sistem berbasis web belum sepenuhnya efektif karena sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan menggunakan layanan digital.	1. Sama-sama membahas efektivitas penerapan sistem informasi. 2. Sama-sama melihat manfaat penggunaan teknologi digital. 3. Sama-sama mengevaluasi keberhasilan sistem informasi.	1. Fokus pada pelayanan administrasi desa. 2. Menggunakan metode deskriptif kualitatif. 3. Tidak menguji pengaruh variabel kualitas sistem.
7.	Panangian, F., & Hidayat, R. T. (2025). <i>The Impact of System Quality, Information Quality, and Service Quality on the Benefits of Hospital Management Information System (HMIS): A Case Study at PGI Cikini Hospital, Jakarta</i> . doi.org/10.59806/jkamtb.v7i1.497	Hasil penelitian menunjukkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap manfaat Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. Peningkatan kualitas sistem akan meningkatkan manfaat sistem informasi.	1. Sama-sama menggunakan konsep kualitas sistem informasi. 2. Sama-sama membahas efektivitas/manfaat sistem informasi. 3. Sama-sama berkaitan dengan kualitas informasi.	1. Objek penelitian SIMRS rumah sakit. 2. Menambahkan variabel kualitas layanan. 3. Fokus pada manfaat sistem informasi kesehatan.
8.	Kaawoan, M. C., Tangakau, J. E. M., & Pratiwi, A. D. (2025). <i>Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi dan Kualitas Kerja Karyawan Terhadap Efektivitas Pengendalian Internal Penjualan Listrik pada PT. PLN ULP Tondano (Persero)</i> . Jurnal Ekonomi, Kependidikan, Manajemen, dan Akuntansi (JEKMA), Vol. 3 No. 4, Hal. 166–175. doi.org/10.31004/obsesi.v7i3.2791	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dan kualitas kerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pengendalian internal penjualan listrik pada PT PLN ULP Tondano. Sistem informasi akuntansi yang baik mampu menyediakan	1. Sama-sama membahas pengaruh sistem informasi terhadap efektivitas suatu proses organisasi. 2. Sama-sama menggunakan variabel sistem informasi sebagai faktor yang memengaruhi efektivitas. 3. Sama-sama menilai	1. Penelitian terdahulu berfokus pada Sistem Informasi Akuntansi dan pengendalian internal penjualan. 2. Tidak menggunakan variabel System Quality dan Information Quality secara

No	Nama Penelitian, Tahun, dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
		informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu sehingga mendukung efektivitas pengendalian organisasi.	pentingnya informasi yang akurat dan tepat waktu dalam mendukung kegiatan organisasi.	spesifik. 3. Objek penelitian adalah PT PLN ULP Tondano, sedangkan penelitian ini menggunakan objek yang berbeda.
9.	Rahmawati, E. F., Machsunah, Y. C., & Youhanita, E. (2025). <i>Pengembangan Buku Cerita Berbasis QR Code Terhadap Efektivitas dan Kualitas Pembelajaran</i> . JIDeR Vol. 5 No.5. doi.org/10.3390/su14063516	System quality dan <i>Information Quality</i> berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem digital. Keandalan dan kelengkapan informasi menjadi indikator kritis.	1. Variabel System Quality 2. Variabel <i>Information Quality</i>	1. objek mobile government bukan QR Code 2. bukan konteks kafe
10.	Djuarni, W., & Aljabbar, R. M. S. T. (2023). Analisis Peranan Sistem Informasi Akuntansi Dalam Mendukung Efektivitas Penyajian Laporan Keuangan Pada PT. Pringgondani Setia Nusantara. https://jurnal.lpkia.ac.id/index.php/jda/article/view/450	Hasil penelitian menunjukkan sistem informasi akuntansi telah diterapkan, tetapi belum optimal karena belum terdapat prosedur tertulis. Namun penyajian laporan keuangan telah memenuhi kriteria standar akuntansi.	1. Sama-sama membahas peranan sistem informasi terhadap efektivitas organisasi. 2. Sama-sama mengkaji penerapan sistem informasi.	1 Fokus pada laporan keuangan. 2. Menggunakan metode kualitatif. 3. Tidak mengukur kualitas sistem secara statistik.
11.	Yamin, M. (2025). <i>Penerapan Human Resource Information System dalam Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Manajemen SDM</i> . Journal of Current Research in Management, Policy, and Social Studies Vol. 2 No.2. doi.org/10.62527/joiv.8.3-2.3483	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan HRIS mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas manajemen SDM melalui otomatisasi proses administrasi, integrasi data, peningkatan akurasi informasi, transparansi, serta dukungan pengambilan	1. Sama-sama membahas efektivitas penerapan sistem informasi. 2. Sama-sama melihat peran kualitas informasi dalam mendukung pengambilan keputusan. 3. Sama-sama berkaitan dengan penyajian	1. Objek penelitian HRIS/manajemen SDM. 2. Tidak menggunakan teknologi QR Code. 3. Tidak menguji variabel System Quality dan Information Quality secara kuantitatif.

No	Nama Penelitian, Tahun, dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
		keputusan berbasis data.	informasi berbasis sistem digital.	
12.	Nasrullah, N. K., Santoso, T., & Santi, T. (2025). <i>Aplikasi Sistem QR Code dan Online Database untuk Meningkatkan Efektivitas Perencanaan Pengadaan dan Pendistribusian Kaporlap Taruna Akademi TNI Angkatan Laut</i> . doi.org/10.55927/eajmr.v3i9.10869	Hasil penelitian menunjukkan aplikasi QR Code yang terintegrasi dengan database online mampu meningkatkan efektivitas pendataan, perencanaan pengadaan, dan distribusi. Sistem menghasilkan data yang akurat serta mempermudah pengelolaan informasi.	1. Sama-sama menggunakan teknologi QR Code. 2. Sama-sama membahas efektivitas sistem dalam penyajian informasi. 3. Sama-sama menekankan akurasi data sebagai indikator keberhasilan sistem.	1. Fokus pada distribusi perlengkapan taruna. 2. Tidak membahas System Quality dan Information Quality sebagai variabel penelitian. 3. Objek penelitian berbeda.
13.	Athalla, M. R., Hartati, L., & Putri, A. U. (2025). <i>Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan QRIS, Risiko Pembayaran QRIS dan Sistem Informasi QRIS Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi</i> . Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis Vol.18 No.1. doi.org/10.21325/jotags.2022.1065	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi QRIS berpengaruh positif signifikan terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi, terutama dalam meningkatkan akurasi dan efisiensi pencatatan transaksi.	1. Sama-sama menggunakan teknologi berbasis QR Code. 2. Sama-sama mengukur efektivitas sistem informasi. 3. Sama-sama berkaitan dengan kualitas penyajian informasi digital.	1. Fokus pada QRIS sebagai sistem pembayaran. 2. Variabel penelitian menggunakan kemudahan penggunaan dan risiko pembayaran. 3. Tidak membahas System Quality dan Information Quality.
14.	Octarama, R. K., & Asriningtias, Y. (2025). <i>Peran Mobile Application dan Geographic Information System dalam Efektivitas Pengelolaan Program Bantuan Sosial di Wilayah Rukun Tetangga (RT)</i> . JUTIM Vol.10 No.2. doi.org/10.37148/bios.v1i1.7	Hasil penelitian menunjukkan sistem digital mampu meningkatkan efisiensi waktu pendataan sebesar 40% dan menurunkan duplikasi data penerima hingga 90%. Sistem membantu meningkatkan	1. Sama-sama membahas efektivitas sistem informasi. 2. Sama-sama menilai akurasi dan transparansi informasi. 3. Sama-sama menggunakan teknologi digital untuk meningkatkan	1. Tidak menggunakan QR Code. 2. Fokus pada aplikasi mobile dan GIS. 3. Objek penelitian pelayanan bantuan sosial.

No	Nama Penelitian, Tahun, dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
		transparansi dan akurasi informasi.	kualitas informasi.	
15.	Riswanto, E., & Arayaji, R. G. (2024). <i>Implementasi Sistem Manajemen Event Terintegrasi untuk Meningkatkan Efektivitas Kegiatan Organisasi Mahasiswa</i> . Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST) 2024 doi.org/10.1177/20438869231181599	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem manajemen event berbasis web terintegrasi mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan kegiatan organisasi mahasiswa. Evaluasi menunjukkan 75% responden sangat puas dan 20% puas terhadap kemudahan penggunaan, efektivitas, serta keandalan sistem.	1. Sama-sama membahas efektivitas penerapan sistem informasi digital. 2. Sama-sama menggunakan sistem berbasis teknologi untuk meningkatkan penyajian dan pengelolaan informasi. 3. Sama-sama berkaitan dengan kemudahan akses dan keandalan sistem informasi.	1. Fokus penelitian pada sistem manajemen event organisasi mahasiswa. 2. QR Code digunakan untuk absensi, bukan sebagai media utama penyajian informasi. 3. Tidak menguji variabel System Quality dan Information Quality secara statistik.
16.	Nohi, S. (2025). <i>Kompetensi Sumber Daya Manusia, Kualitas Sistem Informasi Daerah BMD dan Komitmen Pimpinan terhadap Efektivitas Pengelolaan Barang Milik Daerah Pemerintah Kabupaten Pohuwato</i> . Accountia Journal Vol.09 No.02, Oktober 2025. doi.org/10.1016/j.jretconser.2023.103607	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas Sistem Informasi Daerah BMD (SIMDA BMD) berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pengelolaan Barang Milik Daerah. Kualitas sistem informasi menjadi faktor yang mendukung efektivitas pengelolaan data dan informasi organisasi.	1. Sama-sama membahas System Quality terhadap efektivitas sistem/informasi . 2. Sama-sama menilai peran kualitas sistem informasi dalam menghasilkan efektivitas kerja organisasi. 3. Sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis statistik.	1. Objek penelitian menggunakan SIMDA BMD pemerintahan daerah. 2. Variabel dependen berupa efektivitas pengelolaan aset daerah, bukan efektivitas penyajian informasi. 3. Tidak membahas QR Code.
17.	Saragih, D. B., Mailintina, Y., Yari, Y., Setyaningsih, T., Prawitasari, S., & Rosliany, N. (2024). <i>Hubungan Sistem</i>	Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan signifikan antara penggunaan SIMRS dengan	1. Sama-sama membahas hubungan sistem informasi dengan efektivitas.	1. Fokus penelitian pada SIMRS dan kinerja perawat. 2. Variabel

No	Nama Penelitian, Tahun, dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
	<i>Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Terhadap Efektivitas Kinerja Perawat di Rumah Sakit Husada Jakarta. Jurnal Kesehatan Holistic Vol.8(2), 116–122.</i> doi.org/10.5267/j.uscm.2021.4.002	efektivitas kinerja perawat. Uji chi-square menghasilkan nilai signifikansi 0,012 (<0,05), dengan OR 8,000 yang menunjukkan penggunaan SIMRS yang baik meningkatkan efektivitas kerja perawat.	2. Sama-sama menilai manfaat sistem informasi dalam meningkatkan kualitas dan kecepatan penyampaian informasi. 3. Sama-sama menggunakan metode kuantitatif.	dependen berupa efektivitas kinerja, bukan efektivitas penyajian informasi. 3. Tidak membahas QR Code maupun kualitas informasi secara spesifik.
18.	Natalia, B. (2020). <i>Analisa Sistem Informasi Akuntansi Penggajian untuk Meningkatkan Efektivitas Pengendalian Internal pada PT Gamma Utama Sejati</i> . Prosiding BIEMA Vol.1, 171–178. doi.org/10.37792/jukanti.v5i2	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi akuntansi penggajian dapat meningkatkan efektivitas pengendalian internal pada PT Gamma Utama Sejati. Sistem membantu proses penyediaan, pengelolaan, dan pelaporan informasi menjadi lebih cepat, akurat, dan mudah.	1. Sama-sama membahas efektivitas penggunaan sistem informasi. 2. Sama-sama melihat peran sistem dalam menghasilkan informasi yang akurat dan mendukung keputusan. 3. Sama-sama berkaitan dengan penyajian informasi berbasis sistem.	1. Tahun penelitian 2020 (di luar rentang 5 tahun terakhir jika menggunakan batas 2021–2025). 2. Fokus pada sistem informasi akuntansi penggajian. 3. Menggunakan metode kualitatif, bukan pengujian pengaruh variabel.
19.	Popescu, A., & Neacșu, N. A. (2024). <i>QR Code Menus: Exploring the Role of QR Codes in Enhancing Operational Efficiency and Customer Engagement in Restaurants and Cafes</i> . Ovidius University Annals, Economic Sciences Series, 24(1).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan QR Code Menu mampu meningkatkan efisiensi operasional restoran, mempercepat pembaruan informasi menu, mengurangi biaya operasional, serta	1. Sama-sama membahas implementasi QR Code Menu pada restoran dan kafe. 2. Sama-sama mengkaji penggunaan teknologi digital dalam penyampaian informasi menu. 3. Sama-sama	1. Penelitian ini berfokus pada operational efficiency dan customer engagement. 2. Tidak menguji variabel QR Code System Quality dan Information Quality

No	Nama Penelitian, Tahun, dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
	doi.org/10.61801/OUAES.S.2024.1.62	meningkatkan customer engagement melalui akses informasi yang lebih cepat dan praktis.	meneliti pemanfaatan QR Code sebagai media pelayanan pelanggan.	secara langsung. 3. Penelitian ini menganalisis pengaruh QR Code System Quality dan Information Quality terhadap variabel dependen pada e-catalog menu Bagi Kopi.
20.	Triyanto, A., Prisilia, G., & Saputra, Y. (2023). <i>Implementing ISO 9126 in Quality Testing for Information Systems for Menu Ordering Using QR Codes in Panongkrongan Shop</i> doi.org/10.60005/coreid.v1i1.7	Penelitian menunjukkan bahwa sistem pemesanan menu menggunakan QR Code memiliki kualitas sistem yang baik berdasarkan pengujian standar ISO 9126, sehingga mampu mendukung kemudahan penggunaan dan efektivitas layanan pemesanan.	1. Menggunakan sistem pemesanan berbasis QR Code. 2. Membahas System Quality pada sistem informasi. 3. Objek penelitian pada layanan pemesanan makanan.	1. Berfokus pada pengujian kualitas sistem menggunakan ISO 9126. 2. Tidak menguji pengaruh Information Quality terhadap variabel perilaku pengguna. 3. Penelitian ini menggunakan model kualitas sistem dan kualitas informasi pada e-catalog menu Bagi Kopi.

Sumber: data diolah peneliti, 2026.

Berdasarkan tabel 2.1 menunjukkan bahwa terdapat persamaan dan perbedaan pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu, baik dari segi judul penelitian, variabel yang digunakan, objek penelitian, maupun waktu pelaksanaan penelitian. Penelitian terdahulu memiliki peranan penting sebagai

salah satu acuan bagi peneliti dalam melakukan penelitian sehingga dapat memperkaya teori dan konsep yang digunakan dalam mengkaji penelitian. Dilihat dari judul dan variabel yang diteliti, terdapat beberapa penelitian yang menggunakan variabel *QR Code System Quality*, *Information Quality*, dan efektivitas penyajian informasi sehingga dapat menjadi referensi bagi peneliti dalam memperkuat hipotesis yang akan diajukan pada penelitian ini.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan gambaran konseptual yang menjelaskan hubungan antarvariabel berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu sebagai landasan dalam menjawab rumusan masalah penelitian. Menurut Sugiyono (2021), kerangka pemikiran merupakan model konseptual yang menunjukkan hubungan antara teori dengan faktor-faktor yang telah diidentifikasi sebagai permasalahan penelitian. Dalam penelitian ini, kerangka pemikiran digunakan untuk menjelaskan hubungan antara *QR Code System Quality* dan *Information Quality* sebagai variabel independen terhadap Efektivitas Penyajian Informasi sebagai variabel dependen. *QR Code System Quality* menggambarkan kualitas sistem *QR Code* dalam menyajikan informasi melalui *e-catalog* menu, meliputi kemudahan penggunaan, keandalan sistem, kecepatan respons, dan kemudahan akses. Kualitas sistem yang baik akan mempermudah konsumen memperoleh informasi secara cepat, tepat, dan efisien.

Sementara itu, *Information Quality* mencerminkan kualitas informasi yang disajikan melalui *e-catalog* menu berdasarkan aspek *accuracy*, *completeness*, *clarity*, dan *accessibility*. Informasi yang akurat, lengkap, jelas, dan mudah diakses akan memudahkan konsumen memahami informasi produk sehingga penyampaian informasi menjadi lebih efektif. Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, *QR*

Code System Quality dan *Information Quality* diduga berpengaruh positif terhadap Efektivitas Penyajian Informasi pada *e-catalog* menu Bagi Kopi. Semakin baik kualitas sistem QR Code dan kualitas informasi yang disajikan, semakin efektif informasi produk diterima, dipahami, dan dimanfaatkan oleh konsumen.

2.2.1 Hubungan QR Code System Quality dan Information Quality

QR Code System Quality dan *Information Quality* merupakan dua variabel yang saling berkaitan dalam penyajian informasi berbasis digital. Kualitas sistem menentukan seberapa cepat, stabil, dan mudah *QR Code* diakses, sedangkan kualitas informasi menentukan apakah informasi yang ditampilkan akurat, lengkap, dan jelas. Dalam konteks *e-catalog* menu, sistem yang baik akan membantu penyampaian informasi, sementara informasi yang baik akan memperkuat fungsi sistem dalam membantu pengguna mengambil keputusan.

Penelitian terdahulu oleh Almaiah et al. (2022) menunjukkan bahwa *system quality* dan *Information Quality* sama-sama berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem digital. Temuan tersebut menegaskan bahwa keandalan sistem dan kelengkapan informasi menjadi faktor penting dalam penerimaan pengguna. Sejalan dengan itu, Rulinawaty et al. (2024) menyatakan bahwa *system quality* dan *Information Quality* berperan penting dalam efektivitas implementasi sistem informasi. Amarin (2021) juga menegaskan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki hubungan erat dalam membentuk kepuasan pengguna aplikasi digital.

2.2.2 Pengaruh QR Code System Quality terhadap Efektivitas Penyajian Informasi

QR Code System Quality berpengaruh terhadap efektivitas penyajian informasi karena kualitas sistem menentukan kelancaran pengguna dalam

mengakses menu digital. Sistem yang responsif, stabil, dan mudah digunakan akan membantu konsumen memperoleh informasi secara cepat dan tepat. Sebaliknya, jika sistem lambat atau tidak stabil, proses penyajian informasi menjadi kurang efektif dan dapat menghambat pengalaman pengguna.

Penelitian Rulinawaty et al., (2024) menunjukkan bahwa *system quality* berpengaruh signifikan terhadap efektivitas implementasi sistem informasi. Hal ini berarti semakin baik kualitas sistem, semakin efektif pula informasi dapat disampaikan kepada pengguna. Almaiah et al. (2022) juga menegaskan bahwa *system quality* merupakan faktor penting dalam keberhasilan sistem digital, terutama pada aspek keandalan dan kemudahan akses. Dengan demikian, *QR Code System Quality* yang baik akan mendukung efektivitas penyajian informasi pada *e-catalog* menu.

2.2.3 Pengaruh *Information Quality* terhadap Efektivitas Penyajian Informasi

Information Quality berpengaruh terhadap efektivitas penyajian informasi karena kualitas isi informasi menentukan sejauh mana pengguna dapat memahami menu yang disajikan. Informasi yang akurat, lengkap, jelas, dan relevan akan membantu konsumen memahami isi menu dengan lebih baik sehingga proses pemilihan menjadi lebih efektif. Sebaliknya, informasi yang kurang lengkap atau tidak jelas dapat menurunkan efektivitas penyajian meskipun sistemnya sudah baik.

Penelitian Aziz et al., (2024) menyatakan bahwa akurasi, kelengkapan, relevansi, dan konsistensi merupakan faktor utama dalam *Information Quality*. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi sangat menentukan keberhasilan sistem dalam mendukung kebutuhan pengguna. Sejalan dengan itu, Amarin, (2021) menemukan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi digital. Artinya, semakin baik kualitas informasi yang ditampilkan melalui QR Code, semakin efektif pula penyajian informasi yang diterima konsumen.

2.2.4 Pengaruh *QR Code System Quality* dan *Information Quality* terhadap Efektivitas Penyajian informasi

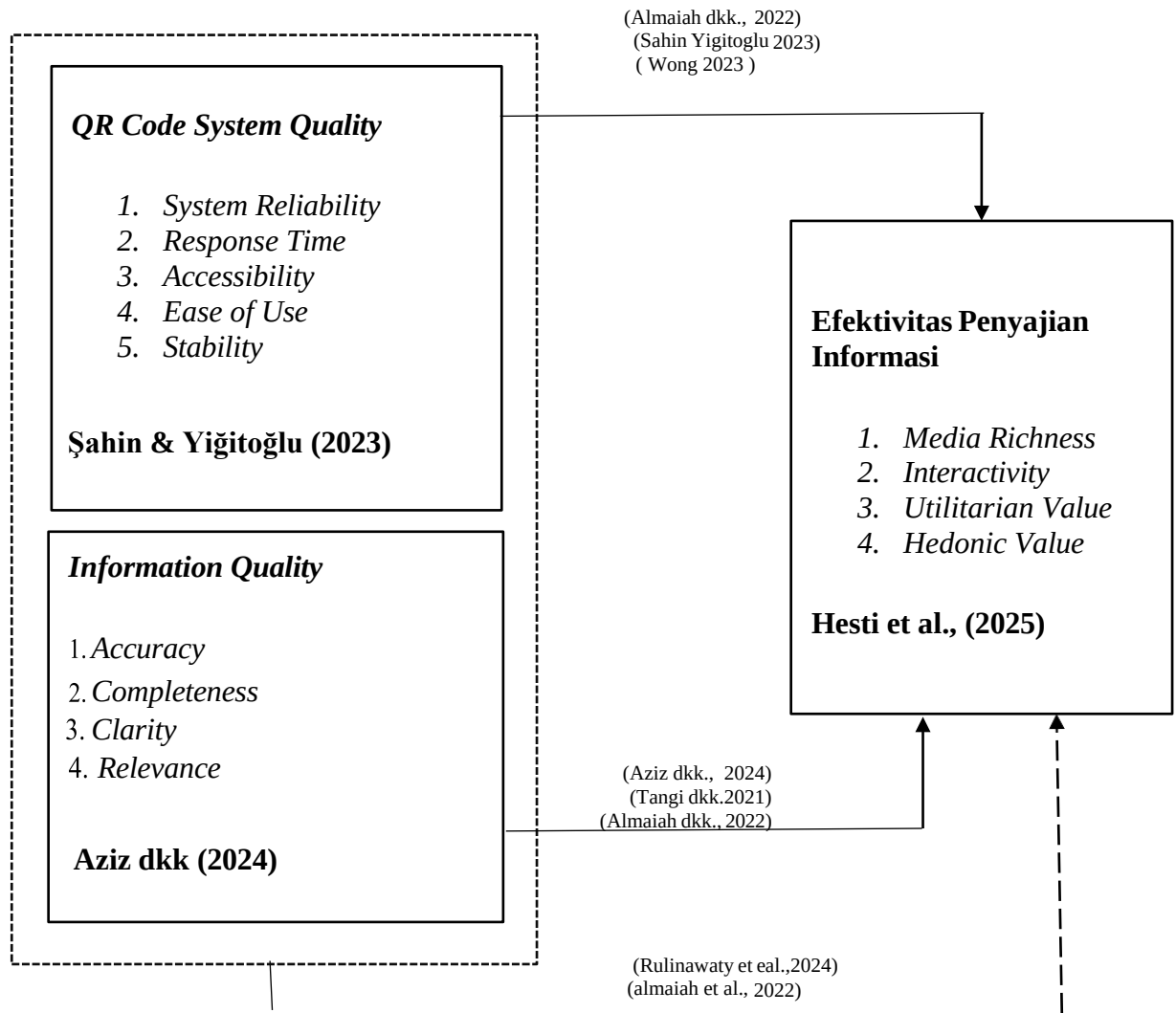
QR Code System Quality dan *Information Quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap efektivitas penyajian informasi. Sistem yang cepat, stabil, dan mudah diakses akan membuat informasi dapat diterima dengan lancar, sedangkan informasi yang akurat, lengkap, dan jelas akan membuat penyajian menjadi lebih efektif. Kedua variabel ini tidak dapat dipisahkan karena kualitas sistem mendukung proses penyampaian, sementara kualitas informasi menentukan isi yang diterima pengguna.

Penelitian Rulinawaty et al., (2024) menunjukkan bahwa *system quality* dan *Information Quality* berpengaruh signifikan terhadap efektivitas implementasi sistem informasi. Selain itu, Almaiah et al. (2022) menegaskan bahwa kedua variabel tersebut merupakan faktor penting dalam penggunaan sistem digital yang sukses. Amarin dan Wijaksana (2021) juga membuktikan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, yang menunjukkan bahwa kombinasi keduanya mampu menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik. Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, *QR Code System Quality* dan *Information Quality* diduga secara simultan berpengaruh positif terhadap efektivitas penyajian informasi pada *e-catalog* menu.

2.3 Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian merupakan gambaran konseptual mengenai hubungan antar variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini, paradigma disusun berdasarkan teori, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran yang telah dijelaskan sebelumnya. Paradigma penelitian ini menunjukkan bahwa *QR Code System Quality* (X1) dan *Information Quality* (X2) diduga memiliki pengaruh terhadap

efektivitas penyajian informasi (Y) pada konsumen *e-catalog* menu Bagi Kopi. Berdasarkan uraian tersebut, paradigma penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 2.1
Paradigma Penelitian

Sumber: data diolah peneliti, 2026.

2.4 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2021) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang kebenarannya masih harus diuji melalui pengumpulan data dan analisis penelitian. Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah disusun, maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

Secara Parsial

H1 : *QR Code System Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Penyajian Informasi pada *e-catalog* menu Bagi Kopi.

H2 : *Information Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Penyajian Informasi pada *e-catalog* menu Bagi Kopi.

Secara Simultan

H3 : *QR Code System Quality* dan *Information Quality* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Penyajian Informasi pada *e-catalog* menu Bagi Kopi.