

BAB II

LANDASAN TEORI

1. Efektivitas

1. Pengertian Efektivitas

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), efektivitas berasal dari kata *efektif* yang berarti ada pengaruhnya, ada akibatnya, ada efeknya, serta dapat diartikan sebagai kegiatan yang mampu membuahkan hasil yang memuaskan. Secara etimologis, kata efektif berasal dari bahasa Inggris *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan dengan baik dan sesuai tujuan.²⁸ Kamus Ilmiah Populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna, atau kemampuan suatu kegiatan dalam menunjang pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.²⁹

Menurut R. M. Steers, efektivitas adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan memanfaatkan sumber daya dan sarana tertentu untuk mencapai tujuan dan sasaran tanpa menimbulkan tekanan yang tidak wajar serta tanpa melumpuhkan sumber daya yang ada.³⁰

Selanjutnya, Harbani Pasolong menyatakan bahwa efektivitas pada dasarnya berasal dari kata *efek* dan digunakan untuk menunjukkan hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipahami sebagai tingkat

²⁸ Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2018). 352

²⁹ M. Dahlan Al-Barry, *Kamus Ilmiah Populer* (Surabaya: Arloka, 2017). 155

³⁰ Richard M Steers, *Efektifitas Organisasi (Terjemahan Magdalena Jamin)* (Jakarta: Erlangga, 1985). 87

keberhasilan suatu proses kegiatan dalam mencapai tujuan atau sasaran yang telah direncanakan sebelumnya.³¹

Sementara itu, Supriadi Siagian mendefinisikan efektivitas sebagai pemanfaatan sumber daya, sarana, dan prasarana yang telah ditetapkan sebelumnya secara sadar untuk menghasilkan barang atau jasa melalui suatu kegiatan. Efektivitas menunjukkan keberhasilan suatu kegiatan dilihat dari tercapai atau tidaknya sasaran yang telah ditentukan, di mana semakin dekat hasil dengan sasaran, maka semakin tinggi tingkat efektivitasnya.³²

Berdasarkan berbagai pendapat para ahli, efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat keberhasilan suatu kegiatan atau program dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya secara optimal. Semakin sesuai hasil yang dicapai dengan tujuan yang direncanakan, maka semakin tinggi tingkat efektivitasnya.

2. Indikator Efektivitas

Menurut William H. DeLone dan Ephraim R. McLean, efektivitas suatu teknologi berbasis sistem informasi dapat diukur melalui tingkat keberhasilan sistem tersebut dalam memberikan manfaat kepada pengguna dan organisasi. Untuk mengukur keberhasilan tersebut, DeLone dan McLean mengembangkan Information Systems Success Model yang terdiri atas enam dimensi, yaitu kualitas sistem (system

³¹ Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik* (Bandung: Alfabeta, 2019). 51

³² Supriadi Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Yayasan Drestanta Pelita Indonesia, 2023). 24

quality), kualitas informasi (information quality), kualitas layanan (service quality), penggunaan (use), kepuasan pengguna (user satisfaction), dan keuntungan bersih (net benefits). Model ini banyak digunakan dalam penelitian yang berkaitan dengan teknologi digital, termasuk sistem pembayaran elektronik, karena mampu menjelaskan hubungan antara kualitas sistem, tingkat penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat yang diperoleh dari penerapan teknologi tersebut.³³

Efektivitas suatu sistem informasi dapat diukur melalui enam indikator yang saling berkaitan, yaitu sebagai berikut³⁴:

a. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem menunjukkan seberapa baik sistem dapat dioperasikan, meliputi kemudahan penggunaan, kecepatan akses, kestabilan, dan kemampuan sistem bekerja tanpa banyak kendala. Sistem yang baik akan memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi.

b. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi berkaitan dengan informasi yang disajikan oleh sistem, seperti ketepatan, kejelasan, dan relevansi data yang ditampilkan. Informasi yang jelas akan membantu pengguna dalam

³³ Desri Yet Nofita and Jhon Veri, "Mengukur Keberhasilan Penerapan Aplikasi Sistem Keuangan Desa (Siskeudes) Dengan Model Kesuksesan Delon and McLean," *Jurnal Ekobistek* 13, no. 2 (2024): 27–35.

³⁴ Rahmad Riza Bahrudin, M Najibullo Muzaki, and Anita Sari Wardani, "Pengukuran Tingkat Efektivitas Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Teori DeLone & McLean," *METHOMIKA Jurnal Manajemen Informatika Dan Komputerisasi Akuntansi* 7, no. 1 (2023): 28–37.

memastikan transaksi berjalan benar.

c. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Kualitas pelayanan adalah bentuk dukungan yang diberikan kepada pengguna ketika memanfaatkan sistem, baik berupa bantuan pegawai, respon terhadap kendala, maupun pelayanan selama proses penggunaan berlangsung.

d. Penggunaan (*Use*)

Penggunaan merupakan tingkat pemanfaatan sistem oleh pengguna. Semakin sering sistem digunakan, maka menunjukkan bahwa sistem tersebut dianggap praktis dan bermanfaat.

e. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna adalah tingkat rasa nyaman dan puas setelah menggunakan sistem. Hal ini dapat dilihat dari kemudahan, kecepatan, serta kenyamanan yang dirasakan selama transaksi.

f. Keuntungan Bersih (*Net Benefit*)

Keuntungan bersih merupakan manfaat yang diperoleh setelah sistem diterapkan, baik bagi pengguna maupun pihak organisasi, seperti efisiensi waktu, kemudahan transaksi, dan peningkatan kualitas pelayanan.

2. Pembayaran Digital

1. Pengertian Pembayaran Digital

Menurut Bank Indonesia, sistem pembayaran merupakan suatu sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, baik dalam lingkup domestik maupun lintas negara. Dalam perkembangannya, sistem pembayaran tersebut semakin banyak memanfaatkan teknologi digital.³⁵

Sementara itu, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menjelaskan bahwa layanan pembayaran digital merupakan bagian dari Inovasi Keuangan Digital (IKD), yaitu pemanfaatan teknologi dalam sistem keuangan untuk menghasilkan produk, layanan, dan model bisnis baru yang memberikan kemudahan, efisiensi, dan keamanan dalam transaksi keuangan.³⁶

Menurut Jogiyanto Hartono, pembayaran digital adalah metode pembayaran non-tunai yang memanfaatkan teknologi informasi dan sistem elektronik, sehingga transaksi dapat dilakukan secara lebih cepat, praktis, dan efisien dibandingkan dengan pembayaran secara konvensional.³⁷

Pendapat lain dikemukakan oleh Totok Budisantoso dan Nuritomo,

³⁵ Ibid, <https://www.bi.go.id/id/search.aspx#k=gris>, diakses pada 15 Desember 2025.

³⁶ Humas OJK, "Kanal," 2023, <https://www.ojk.go.id/id/kanal> . diakses pada 15 Desember 2025

³⁷ Jogiyanto Hartono, *Sistem Informasi Keperilakuan*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2017). 112

yang menyatakan bahwa pembayaran digital merupakan bentuk transaksi keuangan yang dilakukan melalui media elektronik seperti mobile banking, internet banking, dan dompet digital (*e-wallet*), tanpa menggunakan uang tunai secara fisik.³⁸

Berdasarkan pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa pembayaran digital adalah metode transaksi non-tunai yang memanfaatkan teknologi dan sistem informasi untuk memindahkan dana secara cepat, praktis, dan aman melalui perangkat digital seperti ponsel pintar dan aplikasi berbasis internet.

3. *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*

1. Pengertian QRIS

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) adalah standar nasional pembayaran menggunakan QR Code yang ditetapkan oleh Bank Indonesia untuk menyatukan berbagai kode QR dari berbagai penyelenggara jasa sistem pembayaran (PJP) ke dalam satu sistem. QRIS memastikan proses transaksi QR Code menjadi lebih cepat, mudah, murah, aman, dan andal, serta dapat digunakan oleh semua aplikasi pembayaran dari berbagai PJP di seluruh merchant yang telah terdaftar.³⁹ Proses pembayaran yang mudah dan efisien ini diharapkan dapat meningkatkan jumlah transaksi dan secara tidak langsung

³⁸ Totok Budisantoso, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain*, Jakarta: Salemba Empat, vol. 215 (Jakarta: Salemba Empat, 2014). 215

³⁹ Berliana Simanjuntak, Aura Permata Putri, and Aisyah Wafa Syahidah, "Efisiensi Penggunaan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) Dalam Mendukung Penjualan Di Era Digital," *Media Hukum Indonesia (MHI)* 2, no. 4 (2024): 17.

berkontribusi terhadap peningkatan omzet penjualan pelaku usaha.⁴⁰

2. QRIS Tuntas (Tarik Tunai, Transfer, dan Setor Tunai)

QRIS TUNTAS adalah fitur pengembangan dari QRIS yang memungkinkan pengguna melakukan tarik tunai, transfer dana antar pengguna, dan setor tunai hanya dengan memindai QRIS. QRIS Tuntas bertujuan untuk mendukung inklusi keuangan digital, memperluas layanan pembayaran digital, dan mendorong efisiensi serta interkoneksi antar penyedia jasa pembayaran.⁴¹

3. QRIS Antarnegara (Cross-Border)

QRIS Antarnegara adalah pembayaran digital yang mempermudah transaksi lintas negara bagi wisatawan dan pelaku usaha. Dengan fitur ini, wisatawan Indonesia dapat membayar di luar negeri dengan aplikasi domestik, sementara wisatawan internasional yang berkunjung ke Indonesia juga dapat membayar dengan mudah di merchant Indonesia hanya dengan memindai kode QRIS menggunakan aplikasi pembayaran dari negara mereka.⁴²

Per Oktober 2025, negara yang telah resmi terkoneksi dengan QRIS meliputi⁴³ :

- a. Thailand, melalui kerja sama BI dan Bank of Thailand sejak Agustus

⁴⁰ Ibid., <https://www.bi.go.id/id/search.aspx#k=qrisk>, diakses pada 22 Desember 2025.

⁴¹ Orchida Nadia Salsabila, *QRIS Transfer-Solusi Kirim Uang Praktis: Transaksi Instan Tanpa Rekening Dalam Genggaman* (Karawang: PT. Afdan Rojabi Publisher, 2026). 45

⁴² Ibid., <https://www.bi.go.id/id/search.aspx#k=qrisk>, diakses pada 16 Desember 2025.

⁴³ Karina Raysa Maharani, "Implementasi Kerjasama Cross Border Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Indonesia–Thailand Dalam Perspektif Hukum Internasional" (Universitas Islam Indonesia, 2023). 20

2022.

- b. Malaysia, melalui integrasi dengan sistem DuitNow QR pada 2023.
- c. Singapura, melalui koneksi dengan SGQR/NETS pada November 2023.
- d. Jepang, yang mulai berlaku sejak 17 Agustus 2025, JPQR (QR Code standar Jepang)
- e. Korea Selatan mulai 1 April 2026, Diluncurkan oleh Bank Indonesia dan Bank of Korea.
- f. China bisa digunakan mulai 30 April 2026, dari China saat ini masih terbatas, antara lain UnionPay QR, Alipay QR, serta unified QR berlogo UnionPay dan Alipay.

2. Jenis Pembayaran Menggunakan QRIS

QRIS mengakomodir 2 (dua) model penggunaan *QR Code* Pembayaran yaitu⁴⁴ :

- a. *Merchant Presented Mode* (MPM)
 - 1) MPM Statis

MPM Statis merupakan jenis QRIS yang paling sederhana, di mana penjual hanya perlu memajang satu stiker atau *printout* QRIS. Dalam proses transaksi, pengguna cukup melakukan pemindaian kode QR, memasukkan nominal pembayaran, memasukkan PIN, dan menekan tombol bayar. Setelah transaksi berhasil, baik pembeli maupun penjual akan menerima notifikasi

⁴⁴ Ana Sriekaningsih, *QRIS Dan Era Baru Transaksi Pembayaran 4.0* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2020). 19

transaksi secara langsung.

2) MPM Dinamis

QRIS ini dapat diakses melalui perangkat seperti *smartphone* atau mesin EDC. Dalam proses transaksi, pelanggan melakukan pemindaian kode QRIS yang ditampilkan atau dicetak setelah penjual memasukkan nominal pembayaran. QRIS MPM Dinamis dinilai paling sesuai untuk usaha dengan volume transaksi yang tinggi dan skala usaha menengah.

b. *Customer Presented Mode (CPM)*

Pada skema QRIS CPM, pelanggan menampilkan kode QR dari aplikasi pembayaran yang digunakan agar dapat dipindai oleh merchant dengan cepat. Jenis QRIS ini lebih ditujukan bagi merchant modern yang membutuhkan kecepatan transaksi tinggi, seperti penyedia layanan parkir, transportasi, dan sektor ritel.

Bisnis yang baik adalah bisnis yang didasarkan pada ajaran agama. Sebagai pelaku ekonomi muslim, maka perlu didasarkan pada pedoman Al-qur'an dan hadits.⁴⁵ Dalam konteks perkembangan transaksi modern, penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran digital perlu ditinjau berdasarkan ketentuan syariah agar pelaksanaannya tetap sesuai dengan prinsip-prinsip muamalah Islam.

a. Hukum Asal Muamalah (Boleh)

Dalam Islam, seluruh bentuk kegiatan muamalah pada dasarnya

⁴⁵ Ning Purnama Sariati, "Entrepreneur," *Istithmar* 1, no. 1 (2017): 59.

diperbolehkan selama tidak terdapat dalil yang secara tegas melarangnya. Hal ini sesuai dengan kaidah fiqih⁴⁶ :

الأَصْلُ فِي الْمُعَامَلَاتِ الْإِبَاحَةُ حَتَّى يَدُلَّ الدَّلِيلُ عَلَى تَحْرِيمِهَا

Artinya : “*Hukum asal dalam muamalah adalah boleh, sampai terdapat dalil yang menunjukkan keharamannya.*”

Berdasarkan kaidah tersebut, QRIS sebagai sistem pembayaran modern tidak mengandung unsur yang diharamkan, sehingga hukumnya kembali kepada hukum asal, yaitu mubah (boleh).

b. Dasar Al-Qur'an tentang Kebolehan Transaksi⁴⁷

....وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا....

Artinya : “... *Allah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba ...*” (QS. Al-Baqarah (2): 275)

Ayat ini menunjukkan bahwa pada dasarnya jual beli diperbolehkan dalam Islam selama tidak mengandung unsur riba. Oleh karena itu, selama QRIS hanya berfungsi sebagai alat atau media pembayaran tanpa menimbulkan riba, gharar, maupun kezaliman, maka penggunaannya diperbolehkan secara syariah.

⁴⁶ A. Djazuli, *Kaidah-Kaidah Fiqih*, (Jakarta: Kencana, 2019), 130

⁴⁷ Al-Qur'an, 2:275

c. Prinsip Tidak Mengandung Gharar dan Penipuan

Hadis Nabi⁴⁸:

نَهَى رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عَنْ بَيْعِ الْحَصَاةِ وَعَنْ بَيْعِ الْغَرَرِ

Artinya : “*Rasulullah shallallahu ‘alaihi wasallam melarang jual beli al-hashah (dengan melempar batu) dan jual beli gharar.*” (HR. Muslim)

Pembayaran melalui QRIS justru memberikan kejelasan nominal, waktu, dan tujuan transaksi, sehingga meminimalkan unsur gharar dan penipuan dalam proses pembayaran.

d. QRIS mengikuti hukum uang elektronik (*e-money*)

Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) No. 116/DSN-MUI/IX/2017 menyatakan bahwa⁴⁹ :

- 1) Uang elektronik boleh digunakan.
- 2) Dilarang ada riba, gharar, atau transaksi haram.
- 3) Saldo uang elektronik sah digunakan untuk jual beli.

Karena QRIS menggunakan saldo uang elektronik (seperti OVO, GoPay, DANA) maupun mobile banking, maka hukum QRIS disamakan dengan hukum uang elektronik, yaitu halal selama memenuhi prinsip syariah.

e. Transaksi Digital dalam Perspektif Syariah

DSN-MUI juga menetapkan Fatwa No. 106/DSN-MUI/X/2016

⁴⁸ Imam Muslim, *Shahih Muslim, Juz III* (Beirut: Dar Ihya’ al-Turats al-‘Arab, t.t.).

⁴⁹ Dewan Syariah Nasional MUI, Fatwa DSN-MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017 tentang Uang Elektronik Syariah, 3–5.

tentang akad jual beli melalui sistem elektronik, yang menegaskan bahwa⁵⁰ :

- 1) Jual beli melalui sistem elektronik diperbolehkan.
- 2) Pembayaran digital itu sah.
- 3) Tidak harus ada uang fisik berpindah tangan.

Dengan demikian, pembayaran menggunakan QRIS termasuk dalam bentuk jual beli elektronik yang sah secara syariah.

Berdasarkan perspektif diatas dapat disimpulkan bahwa penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran digital hukumnya mubah (boleh), karena hanya berfungsi sebagai kanal pembayaran, tidak mengandung unsur riba, gharar, maupun penipuan. Selain itu, QRIS termasuk transaksi elektronik yang sah berdasarkan fatwa DSN-MUI.

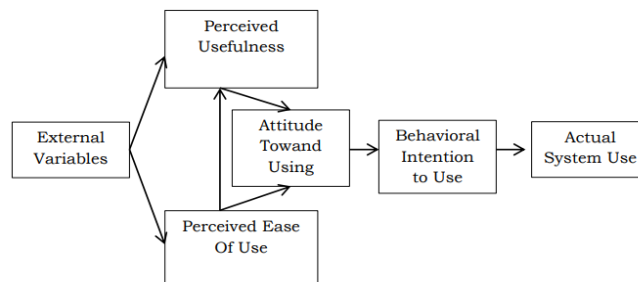
4. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Perceived Usefulness (PU) merupakan salah satu konstruk utama dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Fred Davis pada tahun 1989. *Perceived Usefulness* didefinisikan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu sistem teknologi akan meningkatkan kinerjanya. Dengan kata lain, semakin besar persepsi individu terhadap manfaat suatu teknologi, maka semakin besar pula kemungkinan teknologi tersebut diterima dan digunakan secara berkelanjutan.⁵¹

⁵⁰ Dewan Syariah Nasional MUI, Fatwa DSN-MUI No. 106/DSN-MUI/X/2016 tentang Akad Jual Beli melalui Sistem Elektronik, 2–4.

⁵¹ M. Rifqi Hidayatullah, “Pendekatan Kualitatif Dalam Penggunaan *Technology Acceptance Model* Pada Adopsi Teknologi Keuangan Digital,” *Jurnal Penelitian Sosial Dan Ekonomi* 4, no. 1 (2023):

Gambar 2.1
Model Final dari TAM oleh Fred Davis dan Venkatesh Tahun 1996



(Sumber : Hendra Setiawan, dkk.)⁵²

Dalam konteks sistem pembayaran digital, Perceived Usefulness mengacu pada sejauh mana pelaku usaha maupun pelanggan meyakini bahwa penggunaan sistem tersebut mampu memberikan manfaat nyata, seperti meningkatkan efisiensi transaksi, mempercepat proses pembayaran, mengurangi kesalahan pencatatan, serta mendukung peningkatan pendapatan usaha.⁵³

Menurut Davis, persepsi kegunaan berpengaruh langsung terhadap sikap dan minat penggunaan teknologi. Apabila suatu sistem dianggap memberikan dampak positif terhadap produktivitas dan efektivitas kerja, maka pengguna cenderung menerima dan memanfaatkannya secara optimal. Oleh karena itu, dalam penelitian ini Perceived Usefulness digunakan untuk menganalisis sejauh mana sistem pembayaran QRIS memberikan kontribusi terhadap efektivitas transaksi dan peningkatan

66–74.

⁵² Hendra Setiawan, Indra Ayu Fatmala, Lutfi Hannifah, Analisis Technology Acceptance Model pada penggunaan QRIS (Studi Kasus UMKM), *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah (JESYA)*, Vol. 8 No. 1, 2025, 318–328.

⁵³ Tesa Amanda, Hanif & Yulistia Devi, Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use dan Self Efficacy terhadap Penggunaan QRIS sebagai Alat Pembayaran Digital dalam Perspektif Bisnis Islam, *Jurnal Media Akademik (JMA)*, Vol. 3 No. 10, 2025.

omzet penjualan.

Dalam sistem pembayaran digital, kemudahan dan kecepatan transaksi dapat meningkatkan kenyamanan konsumen. Ketika transaksi menjadi lebih praktis, konsumen cenderung melakukan pembelian dengan lebih mudah dan dalam jumlah yang lebih banyak. Hal ini pada akhirnya dapat berdampak pada peningkatan penjualan atau omzet usaha.

5. Omzet Penjualan

1. Pengertian Omzet Penjualan

Menurut Swastha dan Irawan, omzet penjualan adalah akumulasi dari kegiatan penjualan barang dan jasa yang dihitung secara keseluruhan dalam kurun waktu tertentu secara konsisten sebagai bagian dari proses akuntansi.⁵⁴ Tjiptono menyatakan bahwa omzet adalah hasil dari aktivitas penjualan yang menghasilkan penerimaan uang bagi perusahaan, yang selanjutnya menjadi dasar perolehan laba.⁵⁵

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa omzet penjualan adalah total pendapatan yang diperoleh dari aktivitas penjualan barang atau jasa dalam jangka waktu tertentu, yang diukur berdasarkan jumlah uang maupun volume penjualan. Omzet menjadi indikator penting keberhasilan usaha karena mencerminkan kemampuan perusahaan dalam mempertahankan dan mengembangkan kegiatan operasionalnya.

⁵⁴ Basu Swastha dan Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern*, (Yogyakarta: Liberty, 2008), 246.

⁵⁵ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi Offset, 2015). 231

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Omzet Penjualan

Kemudahan transaksi yang diberikan QRIS juga merupakan bentuk peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga mendorong terjadinya pembelian ulang dan peningkatan penjualan. Pelayanan yang cepat, mudah, dan efisien menjadi salah satu aspek yang diperhatikan konsumen dalam melakukan transaksi. Apabila konsumen merasa nyaman dan terbantu dengan sistem pembayaran yang digunakan, maka kemungkinan untuk melakukan pembelian kembali akan semakin besar.⁵⁶

Dalam konteks perkembangan teknologi digital, penggunaan sistem pembayaran elektronik seperti QRIS dapat menjadi salah satu upaya perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. QRIS memungkinkan proses pembayaran dilakukan dengan lebih praktis, cepat, dan aman tanpa harus menggunakan uang tunai. Kemudahan tersebut dapat mengurangi waktu transaksi, meminimalkan kesalahan dalam pengembalian uang, serta memberikan fleksibilitas bagi konsumen dalam memilih metode pembayaran.

Berdasarkan uraian tersebut, kemudahan sistem pembayaran dapat dipandang sebagai salah satu faktor yang mendukung peningkatan penjualan. Semakin mudah proses transaksi yang ditawarkan kepada konsumen, maka semakin tinggi peluang terjadinya pembelian dan

⁵⁶ Ibid., 268

pembelian ulang.⁵⁷ Oleh karena itu, penggunaan QRIS dapat menjadi salah satu faktor pendukung yang berkontribusi terhadap peningkatan penjualan melalui peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

⁵⁷ Fandy Tjiptono, *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima, Edisi 2* (Yogyakarta: Andi Offset, 2017). 180