

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Program

Implementasi desain kerja melalui digitalisasi administrasi penjualan pada CV Tunas Abadi Malang memiliki tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam proses penyimpanan administrasi penjualan. Oleh karena itu, kajian program yang digunakan dalam penyusunan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Sepuluh Keputusan Manajemen Operasional

Terdapat sepuluh keputusan manajemen operasional yang perlu dibuat oleh manajer untuk memastikan bisnis berjalan secara efektif dan efisien(6). Sepuluh keputusan tersebut yaitu:

- 1) Desain barang dan jasa (*Service and product design*) yaitu menentukan spesifikasi, fitur, dan fungsi dari barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
- 2) Pengelolaan kualitas (*Quality Management*) yaitu menetapkan standar kualitas produk dan memastikan produk sesuai dengan harapan pelanggan.
- 3) Desain proses dan kapasitas (*Process and capacity design*) yaitu merancang alur proses produksi yang efisien dan menetapkan kapasitas produksi optimal yang sesuai dengan permintaan pelanggan.
- 4) Strategi lokasi (*Location*) yaitu menentukan lokasi yang strategis untuk fasilitas produksi dan distribusi agar operasional lebih efektif.

- 5) Strategi tata letak (*Layout design*) yaitu mengoptimalkan penataan fasilitas perusahaan untuk memastikan efisiensi operasional.
- 6) Sumber daya manusia dan desain pekerjaan (*Human resources and work design*) yaitu menentukan perencanaan untuk perekrutan, pelatihan, dan mempertahankan karyawan dengan bakat dan kemampuan sesuai kebutuhan perusahaan.
- 7) Manajemen rantai pasokan (*Supply chain management*) yaitu mengelola aliran bahan baku, produk, dan informasi dari pemasok sampai ke konsumen.
- 8) Manajemen persediaan (*Inventory*) yaitu menentukan jumlah stok yang tepat untuk memenuhi permintaan secara efisien.
- 9) Penjadwalan (*Just in time*) yaitu menyusun jadwal produksi untuk memastikan bahwa semua permintaan dapat terpenuhi secara tepat waktu.
- 10) Pemeliharaan (*Maintenance*) yaitu melakukan perawatan dan pemeliharaan fasilitas serta peralatan agar proses operasional berjalan dengan lancar tanpa hambatan.

Dengan menerapkan sepuluh keputusan manajemen operasional secara tepat, perusahaan akan mampu untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan mengikuti tren pasar yang terus berubah. Dalam penelitian yang dilakukan mengenai digitalisasi administrasi penjualan, salah satu dari sepuluh keputusan manajemen operasional yang berkontribusi secara signifikan adalah desain kerja.

2. Desain Kerja

a. Definisi Desain Kerja

Desain kerja merupakan proses menetapkan tugas yang membentuk pekerjaan untuk individu atau dalam kelompok guna mencapai tujuan organisasi(6). Desain kerja sebagai proses merancang tugas, tanggung jawab yang disesuaikan dengan perubahan akibat otomatisasi dan komputasi, yang mengurangi keterlibatan manusia dalam tugas fisik dan meningkatkan interaksi dengan sistem informasi dan teknologi(13). Desain kerja merupakan proses merancang suatu pekerjaan dengan mempertimbangkan berbagai faktor, dan memastikan bahwa pekerjaan tersebut sesuai dengan karyawan yang melaksanakannya(14). Dari definisi desain kerja menurut beberapa ahli, penulis menyimpulkan bahwa desain kerja merupakan suatu proses sistematis yang bertujuan untuk menciptakan struktur pekerjaan yang efektif dan efisien, sesuai dengan kebutuhan organisasi serta karakteristik sumber daya manusia yang ada.

b. Definisi Desain Kerja

Terdapat tiga tujuan desain kerja yaitu berfokus pada penentuan apa yang harus dilakukan dalam suatu pekerjaan, siapa yang akan melakukannya, bagaimana cara melakukannya, dan dimana pekerjaan itu dilakukan(7).

Tujuan desain kerja tersebut, yaitu:

1) Produktivitas

Produktivitas adalah kemampuan organisasi untuk mencapai tujuan dengan mengubah sumber daya atau input secara optimal menjadi hasil atau output yang maksimal(4).

2) Keselamatan

Keselamatan merupakan upaya untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, dimana pekerja dilindungi dari bahaya atau risiko yang dapat menyebabkan cedera saat bekerja(15).

3) Kualitas kerja

Kualitas kerja merupakan proses terstruktur dalam organisasi yang memberi karyawan kesempatan untuk berperan aktif dalam menentukan cara kerja mereka dan kontribusi yang mereka berikan guna mencapai tujuan organisasi(16).

3. Arsip Administrasi Penjualan

a. Definisi Arsip

Arsip adalah rekaman atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, berbangsa dan bernegara(17). Arsip adalah bukti pertanggung jawaban kerja yang harus dirawat, dipelihara, dan dilindungi keberadaanya(18). Dapat disimpulkan bahwa arsip merupakan bukti pertanggungjawaban yang harus

dikelola dan dilindungi oleh berbagai lembaga sesuai perkembangan teknologi.

b. Definisi Administrasi Penjualan

Administrasi penjualan merupakan kegiatan yang mencakup pencarian informasi, pencatatan, pengolahan, analisis, distribusi, dan penyampaian informasi hasil transaksi penjualan(19). Administrasi penjualan juga dapat didefinisikan sebagai proses pengolahan transaksi penjualan untuk mencapai pendapatan melalui pencatatan, pengorganisasian, dan pelaporan setiap transaksi penjualan barang dan jasa(20). Dapat disimpulkan bahwa administrasi penjualan adalah serangkaian kegiatan yang meliputi pencarian, pencatatan, analisis, dan distribusi informasi terkait penjualan, serta pengelolaan transaksi tersebut untuk mencapai pendapatan dari penjualan barang dan jasa.

Dari pengertian para ahli di atas, dapat peneliti simpulkan bahwa arsip administrasi penjualan merupakan rekaman bukti pertanggungjawaban dalam bentuk informasi transaksi penjualan yang harus dikelola melalui serangkaian kegiatan pencatatan, analisis, dan distribusi untuk mencapai pendapatan dari penjualan barang dan jasa sesuai perkembangan teknologi.

4. Digitalisasi

a. Definisi Digitalisasi

Digitalisasi merupakan proses mengubah media dari format fisik menjadi format digital(21). Digitalisasi juga dapat didefinisikan sebagai proses di mana perusahaan mengubah cara kerja mereka dengan memanfaatkan

teknologi digital agar menjadi lebih efisien dan terorganisir(22). Selain itu, digitalisasi menawarkan solusi untuk menghadapi perkembangan teknologi melalui standarisasi proses, otomatisasi tugas, dan meningkatkan integrasi sistem(23). Dapat disimpulkan bahwa digitalisasi merupakan proses transformasi yang mengubah media dan cara kerja dengan memanfaatkan teknologi digital untuk mencapai efisiensi, otomatisasi, dan integrasi sistem yang lebih baik dalam menghadapi perkembangan teknologi.

b. Peran Digitalisasi

Terdapat beberapa peran dari adanya digitalisasi dalam meningkatkan daya saing perusahaan di era digital(24), diantaranya:

1) Peningkatan Efisiensi Operasional

Digitalisasi memungkinkan organisasi untuk mengotomatisasi proses dengan menggunakan teknologi untuk mempercepat dan meningkatkan akurasi, sehingga sumber daya manusia dapat difokuskan pada kegiatan lainnya.

2) Peningkatan Pengalaman Pelanggan

Digitalisasi memungkinkan organisasi untuk lebih responsif terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan.

3) Inovasi Produk dan Layanan

Digitalisasi meningkatkan inovasi di dalam organisasi dengan pengembangan produk dan layanan baru yang dapat menangani kebutuhan pasar yang berkembang.

4) Pengembangan Model Bisnis Baru

Digitalisasi mempermudah untuk mengembangkan model bisnis baru yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pasar.

5) Peningkatan Kolaborasi dan Komunikasi

Digitalisasi memfasilitasi kolaborasi dan komunikasi yang lebih efektif di antara karyawan dan tim yang bekerja dengan jarak jauh.

5. Sistem Informasi Manajemen

a. Definisi Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen merupakan sistem yang memberikan informasi seiring adanya perubahan teknologi, penggunaan teknologi oleh manajemen, dan dampaknya terhadap keberhasilan bisnis(25). Sistem informasi manajemen juga dapat memproses data menjadi informasi berkualitas untuk mendukung pengambilan keputusan dalam menjalankan fungsi-fungsi manajemen secara optimal dengan intervensi dari pihak manajemen(10). Dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen adalah sistem yang mengolah data menjadi informasi berkualitas untuk mendukung pengambilan keputusan manajemen secara optimal, dengan mempertimbangkan perubahan teknologi dan dampaknya terhadap keberhasilan bisnis.

b. Manfaat Sistem Informasi Manajemen

Terdapat beberapa manfaat dari sistem informasi manajemen dalam sebuah organisasi(10), yaitu:

1) Meningkatkan Efisiensi Operasional

Sistem informasi manajemen memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi operasional dengan mengoptimalkan proses, memperbaiki pengambilan keputusan, mengelola sumber daya dengan efisien, dan memastikan komunikasi yang efektif di seluruh organisasi.

2) Memperkenalkan inovasi dalam bisnis

Sistem informasi manajemen memiliki peran penting dalam mendorong inovasi bisnis. Selain menyediakan teknologi dan data yang dibutuhkan untuk melakukan inovasi, SIM juga dapat menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pengembangan dan penerapan ide-ide baru secara efektif.

3) Pembangunan Sistem Informasi yang Strategis

Sistem informasi manajemen memiliki peranan yang penting dalam membangun sistem informasi yang strategis untuk mencapai kesuksesan jangka panjang suatu organisasi. SIM tidak hanya menyediakan teknologi dan data yang dibutuhkan, tetapi juga menjamin bahwa sistem informasi yang dirancang secara langsung dapat mendukung dan meningkatkan strategi bisnis dalam organisasi.

6. *Website*

a. Definisi *Website*

Website adalah sekumpulan halaman web yang saling terhubung dan berada dalam satu domain yang digunakan untuk menyajikan informasi atau laporan di internet yang dapat diakses oleh pengguna melalui online(26). Proses pembuatan *website* salah satunya dapat dilakukan dengan

pemrograman web atau menuliskan sebuah instruksi-instruksi yang diberikan kepada komputer untuk membuat suatu tugas(27). Dapat disimpulkan bahwa *website* adalah sarana penting untuk menyebarkan informasi dan menyediakan layanan secara online. Untuk membuat *website*, diperlukan keterampilan pemrograman web yang memungkinkan pengembang menciptakan fungsi yang diinginkan. Proses ini melibatkan penulisan kode yang menentukan bagaimana tampilan, interaksi, dan struktur halaman web akan disajikan kepada pengguna, sehingga pengalaman menjelajahi informasi menjadi lebih mudah dan menarik.

B. Kajian Model Evaluasi

Kajian model evaluasi yang digunakan pada penelitian digitalisasi administrasi penjualan pada CV Tunas Abadi yaitu implementasi model evaluasi CIPP. Kajian model evaluasi ini menjadi landasan dalam penyusunan penelitian untuk memastikan bahwa setiap tahap program berkontribusi secara optimal terhadap peningkatan kualitas dalam administrasi penjualan.

1. Definisi CIPP (*Context, Input, Process, Product*)

Model evaluasi CIPP merupakan singkatan dari *Context, Input, Process, Product* yang bertujuan untuk mengevaluasi suatu program. Model evaluasi CIPP dilakukan secara komprehensif untuk memahami aktivitas-aktivitas program mulai dari munculnya ide program sampai pada hasil yang dicapai setelah program dilaksanakan(28).

2. Komponen CIPP (*Context, Input, Process, Product*)

Model evaluasi CIPP terdiri dari 4 komponen yaitu *Context, Input, Process, Product*. Adapun yang dimaksud evaluasi(28), sebagai berikut:

1) Konteks (*context*)

Orientasi utama dari evaluasi konteks adalah mengidentifikasi latar belakang perlunya mengadakan perubahan atau munculnya program dari beberapa subjek yang terlibat dalam pengambilan keputusan. Informasi yang digali antara lain apakah keputusan pencetus ide program yang diambil sudah sesuai dengan kebutuhan dan potensi lembaga untuk melaksanakan.

2) Masukan (*input*)

Evaluasi input dilakukan untuk mengidentifikasi dan menilai kapabilitas sumberdaya bahan, alat, manusia, dan biaya untuk melaksanakan program yang telah dipilih. Evaluasi dilakukan dengan cara membandingkan apakah strategi pemecahan masalah dan perancangan tahap – tahap kegiatan sudah sesuai.

3) Proses (*process*)

Evaluasi proses bertujuan untuk mengidentifikasi atau memprediksi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan kegiatan atau implementasi program. Evaluasi dilakukan dengan mencatat atau mendokumentasikan setiap kejadian dalam pelaksanaan kegiatan, memonitor kegiatan yang berpotensi menghambat dan menimbulkan kesulitan yang tidak diharapkan, menemukan informasi khusus yang berada di luar rencana.

4) Produk (*Product*)

Evaluasi produk adalah evaluasi yang digunakan untuk mengukur, menginterpretasikan dan memutuskan hasil yang telah dicapai oleh program yaitu apakah telah dapat memenuhi kebutuhan sesuai dengan tujuan yang diharapkan atau belum. Evaluasi produk juga sering dilakukan untuk mengukur dampak jangka panjang yaitu dampak program yang diharapkan/tidak diharapkan atau dampak positif dan negatif.

Gambaran dari proses evaluasi produk tersebut, yaitu:

a) Dampak (*Impact*)

1. Membuat catatan/rekaman kesesuaian program pelayanan yang telah dilaksanakan dan tujuan yang ingin dicapai
2. Mendokumentasi hasil pengukuran produk seperti prestasi, kuantitas dan kualitas produk yang telah dicapai
3. Mengamati perubahan yang terjadi sebagai akibat pelaksanaan program
4. Mewawancarai pengguna evaluasi tentang perspektif mereka terhadap pengaruh program kepada masyarakat.
5. Menggunakan informasi yang ditemukan untuk memperbarui program secara periodik.

b) Efektivitas (*Effectiveness*)

1. Menilai dampak atau efek positif dan negatif, diharapkan atau tidak diharapkan oleh sasaran yang telah memanfaatkan program.

2. Mendalami kasus-kasus khusus untuk mengetahui fisibilitas program dalam menghasilkan luaran yang berkualitas.
3. Mempelajari apakah program telah mampu meningkatkan kualitas kerja bagi sasarannya, meningkatkan kualitas lingkungan kerja dan lingkungan masyarakatnya.
4. Membandingkan hasil yang telah dicapai dengan hasil yang telah dicapai oleh program lain. Apabila hasil yang telah dicapai lebih baik dari program lain maka program dapat dinyatakan lebih efektif.

c) Keberlanjutan (*Sustainability*)

1. Mewawancarai pemimpin program, staf pelaksana dan pengguna program untuk mengetahui pertimbangan mereka terhadap keberlanjutan program yang telah sukses dilaksanakan.
2. Melihat kembali efektivitas biaya dalam memenuhi kebutuhan program sehingga dapat dipertimbangkan apakah program layak untuk dilanjutkan kembali.
3. Membuat rencana baru dan menguji visibilitasnya bila akan dilanjutkan.
4. Menilai program-program yang diperkirakan akan sukses untuk dilanjutkan.
5. Melaporkan hasil temuan sustainability evaluation.

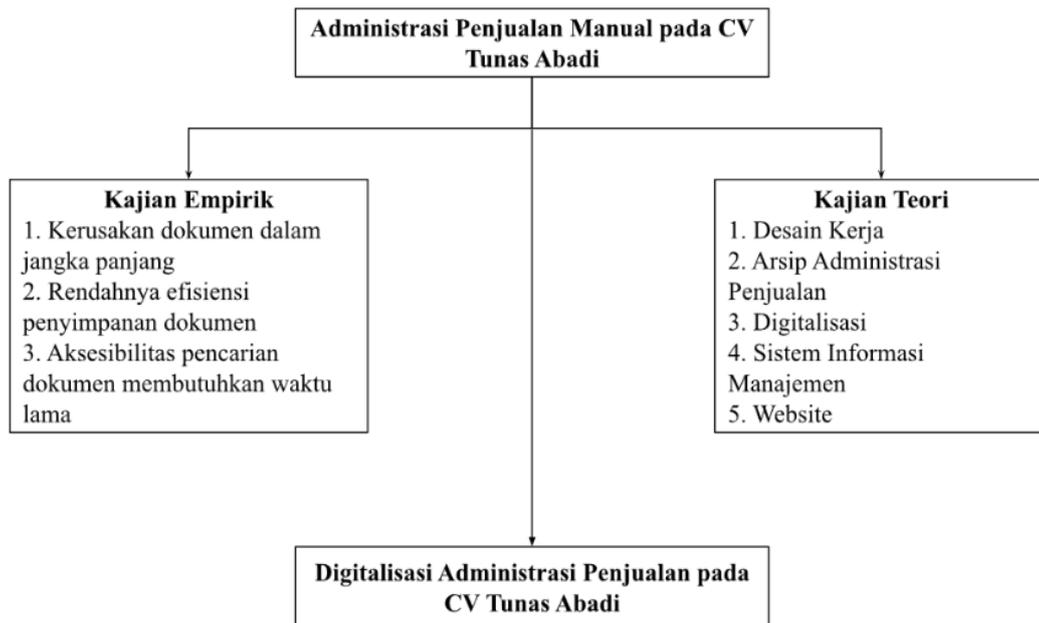
d) Keterbawaan (*Transportability*)

1. Mengajukan staf pelaksana program untuk mengidentifikasi lembaga lain yang berpotensi untuk mengadopsi program.

2. Memilih lembaga lain yang berpotensi menggunakan program.
3. Melihat kembali deskripsi program dan ringkasan temuan hasil evaluasi untuk direkomendasikan kepada pengguna lain.
4. Memberi pertimbangan untuk memilih program yang sesuai dengan kondisi bagi pengembang program yang baru.
5. Mempertimbangkan kualitas, signifikansi dan kemampuan program untuk diterapkan kembali.
6. Melaporkan dimana mereka dapat menggunakan atau semua atau sebagian program saja.
7. Mengunjungi dan menilai adaptasi program di lembaga lain.
8. Melengkapi laporan *transportability* dan mendiskusikannya untuk memperoleh umpan balik.

C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan gambaran pola dari kerangka penelitian yang bertujuan untuk mengarahkan penelitian agar sesuai dengan fenomena yang terjadi. Kerangka penelitian ini diawali dengan adanya permasalahan pada bagian administrasi penjualan manual di CV Tunas Abadi, kemudian dihubungkan dengan kajian empirik dan kajian teori yang relevan dengan permasalahan serta solusi untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Kerangka konseptual dari penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual
Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

- a) **Administrasi Penjualan Manual pada CV Tunas Abadi:** CV Tunas Abadi memiliki permasalahan dalam bidang administrasi yaitu penyimpanan berkas administrasi penjualan seperti surat pesanan, *invoice*, kwitansi, surat jalan, surat serah terima, dan bukti pembayaran yang masih dilakukan secara manual.
- b) **Kajian Empirik dan Kajian Teori:** Dari permasalahan administrasi penjualan manual tersebut, terdapat kajian empirik yang merupakan analisis berdasarkan pada data yang diperoleh langsung dari lapangan, seperti kerusakan dokumen dalam jangka panjang, rendahnya efisiensi penyimpanan dokumen, dan aksesibilitas pencarian dokumen yang membutuhkan waktu lama. Selain itu, terdapat kajian teori yang berkaitan dengan administrasi penjualan yaitu desain kerja, arsip administrasi penjualan, digitalisasi, sistem informasi manajemen, dan *website*.

- c) **Digitalisasi Administrasi Penjualan CV Tunas Abadi:** Dari permasalahan yang telah diidentifikasi, dan berdasarkan hasil kajian empirik serta kajian teori, maka penyelesaian dari permasalahan tersebut yaitu dengan mengimplementasikan digitalisasi administrasi penjualan pada CV Tunas Abadi.

