

## ABSTRAK

Ahmad Zharif Habibullah, Eksplorasi Peran Komitmen Organisasi Sebagai Pendukung Rencana Pengadaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Dinamis Pada Sistem Penerimaan Kas Di Era Transformasi Digital: Studi Kasus Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Gresik Cabang Kota. Dibawah bimbingan Dr. Nur Hayati S.E., MSA., Ak.,QIA., CA.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komitmen organisasi dalam mendukung rencana pengadaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Dinamis pada sistem penerimaan kas di PDAM Gresik Cabang Kota serta mengkaji proyeksi dampaknya terhadap efektivitas pengelolaan penerimaan kas. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh sistem penerimaan kas pada loket yang masih didominasi metode pembayaran tunai sehingga proses transaksi dan administrasi keuangan masih dilakukan secara manual.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan observasi terhadap informan yang terdiri atas Kepala Cabang, Kepala Sub Bagian Pelayanan, staf loket, dan staf keuangan PDAM Gresik Cabang Kota. Analisis penelitian menggunakan teori komitmen organisasi Meyer dan Allen yang meliputi komitmen afektif, komitmen keberlanjutan, dan komitmen normatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi memiliki kontribusi penting dalam mendukung rencana pengadaan QRIS Dinamis. Komitmen afektif tercermin melalui antusiasme pegawai terhadap penerapan inovasi digital, komitmen keberlanjutan terlihat dari pandangan pegawai mengenai pentingnya adaptasi teknologi dalam meningkatkan efektivitas operasional organisasi, sedangkan komitmen normatif tercermin dari kesadaran pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, pengadaan QRIS Dinamis diproyeksikan mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi penerimaan kas melalui percepatan proses transaksi, pengurangan antrean pelanggan, otomatisasi pencatatan transaksi, kemudahan rekonsiliasi, serta peningkatan transparansi pengelolaan keuangan. Dengan demikian, transformasi digital pada sistem penerimaan kas tidak hanya memerlukan dukungan teknologi, tetapi juga membutuhkan komitmen organisasi dan kesiapan sumber daya manusia agar implementasi QRIS Dinamis dapat berjalan secara efektif, efisien, dan berkelanjutan.

## DAFTAR ISI

|                                                                   |      |
|-------------------------------------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL .....                                               | i    |
| LEMBAR ORISINALITAS .....                                         | ii   |
| LEMBAR PERSETUJUAN.....                                           | iii  |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                                           | iv   |
| SURAT PERNYATAAN HASIL CEK PLAGISI .....                          | v    |
| ABSTRAK .....                                                     | vi   |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....                                        | vii  |
| MOTTO .....                                                       | viii |
| KATA PENGANTAR .....                                              | ix   |
| DAFTAR ISI .....                                                  | xii  |
| DAFTAR GAMBAR .....                                               | xiv  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                             | xv   |
| BAB I PENDAHULUAN.....                                            | 1    |
| 1.1 Latar Belakang.....                                           | 1    |
| 1.2 Perumusan Masalah.....                                        | 9    |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                                       | 9    |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                                      | 9    |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis .....                                      | 9    |
| 1.4.2 Manfaat Praktik.....                                        | 10   |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA .....                                       | 11   |
| 2.1 Kajian Teori .....                                            | 11   |
| 2.1.1 Komitmen Organisasi .....                                   | 11   |
| 2.1.2 <i>Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)</i> ..... | 14   |
| 2.1.3 Sistem Penerimaan Kas .....                                 | 15   |
| 2.1.4 Transformasi Digital .....                                  | 17   |
| 2.2 Penelti Terdahulu.....                                        | 19   |
| 2.3 Kerangka Pikir Penelitian .....                               | 22   |
| BAB III METODE PENELITIAN .....                                   | 27   |
| 3.1 Metode dan Sumber Data Penelitian .....                       | 27   |
| 3.2 Jenis Penelitian .....                                        | 28   |
| 3.3 Metode Pengumpulan Data .....                                 | 30   |
| 3.4 Lokasi Penelitian.....                                        | 31   |

|                                                                                                                                                  |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.5 Informan Penelitian .....                                                                                                                    | 32        |
| 3.6 Analisis Data .....                                                                                                                          | 33        |
| 3.7 Keabsahan Data .....                                                                                                                         | 34        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>                                                                                              | <b>37</b> |
| 4.1 Sistem Penerimaan Kas di PDAM Gresik Cabang Kota.....                                                                                        | 37        |
| 4.2 Peran Komitmen Organisasi dalam Rencana Pengadaan QRIS<br>Dinamis Pada Penerimaan Kas di PDAM Gresik Cabang Kota .....                       | 41        |
| 4.3 Dampak Rencana Pengadaan QRIS Dinamis Pada Sistem<br>Penerimaan Kas di PDAM Gresik Cabang Kota terhadap Efektivitas<br>Operasional .....     | 51        |
| 4.4 Dampak Rencana Pengadaan QRIS Dinamis Pada Sistem<br>Penerimaan Kas di PDAM Gresik Cabang Kota terhadap Efisiensi Biaya<br>Operasional ..... | 58        |
| 4.5 Pembahasan Penelitian.....                                                                                                                   | 61        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                                                                                                                       | <b>71</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....                                                                                                                              | 71        |
| 5.2 Keterbatasan.....                                                                                                                            | 71        |
| 5.3 Saran .....                                                                                                                                  | 72        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                                                                                                       | <b>74</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                                                                                                            | <b>77</b> |
| Lampiran 1 Instrumen Pertanyaan Penelitian .....                                                                                                 | 77        |
| Lampiran 2 Transkrip Hasil Wawancara .....                                                                                                       | 80        |
| Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian .....                                                                                                          | 91        |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Fikir Penelitian Sumber Data Diolah 2026..... | 24 |
|-------------------------------------------------------------------|----|

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Instrumen Pertanyaan Penelitian
- Lampiran 2 : Transkrip Hasil Wawancara
- Lampiran 3 : Dokumentasi Penelitian