

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi digital dalam ranah pelayanan publik merupakan strategi krusial yang secara konsisten harus dilakukan oleh pemerintah dalam rangka merespons ekspektasi masyarakat terhadap layanan yang lebih cepat, efisien, dan transparan (Budijaya & Situmeang, 2025). Digitalisasi tidak sekadar merepresentasikan alih proses manual ke bentuk elektronik, tetapi mencerminkan pergeseran paradigma dalam tata kelola birokrasi menuju pelayanan yang berorientasi pada kualitas dan efektivitas (Renanda & Rosidin, 2025). Sejalan dengan implementasi agenda reformasi birokrasi dan penguatan *digital government*, berbagai inovasi teknologi mulai diadopsi oleh sektor publik, termasuk dalam sistem pembayaran layanan. Salah satu bentuk dari inisiatif tersebut adalah penerapan teknologi QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*), yang dikembangkan oleh Bank Indonesia sebagai standar nasional untuk transaksi digital berbasis *QR Code* (Bank Indonesia, 2019).

Berdasarkan pernyataan Deputy Gubernur Bank Indonesia, Filianingsih Hendarta, hingga kuartal kedua tahun 2025 jumlah pengguna *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) telah mencapai sekitar 57 juta, dengan lebih dari 39 juta *merchant* yang sebagian besar merupakan pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Volume transaksi yang tercatat menunjukkan pertumbuhan yang sangat signifikan, yaitu lebih dari 6 miliar transaksi dengan total nilai nominal mencapai 317 triliun, atau mengalami peningkatan lebih dari 120% dibandingkan periode yang sama pada tahun sebelumnya. Dan hingga pada Februari tahun 2026 total pengguna mencapai 60.77 juta pengguna. Capaian

tersebut tidak hanya mencerminkan tingkat penerimaan masyarakat yang luas terhadap penggunaan QRIS, tetapi juga menggaris bawahi perannya yang krusial dalam memperluas inklusi keuangan, mendorong efisiensi pada sistem pembayaran dan sistem penerimaan kas, dan memperkuat fondasi ekonomi digital nasional. Selain itu, pertumbuhan ini sekaligus menjadi indikator bahwa mengadopsi teknologi berbasis QR code telah bertransformasi bukan hanya sekadar alternatif tetapi menjadi instrumen utama dalam transaksi non-tunai (Gusti & Hilda, 2023). Hal ini dapat memberikan dukungan agenda pemerintah dalam percepatan transformasi digital di sektor keuangan dan layanan publik.

Dari segi teknis, *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) terbagi menjadi dua bentuk utama, yakni QRIS statis dan QRIS dinamis (Bank Indonesia, 2019). QRIS statis merujuk pada kode QR yang bersifat tetap dan biasanya ditampilkan secara fisik, seperti pada media cetak atau papan informasi. Dalam penggunaan jenis ini, pelanggan diwajibkan untuk memasukkan nominal pembayaran secara manual saat melakukan transaksi. Sebaliknya, QRIS dinamis adalah kode QR yang dihasilkan secara otomatis oleh sistem dan telah memuat informasi nilai transaksi tertentu, sehingga pengguna tidak perlu lagi menginput jumlah pembayaran secara manual. Jenis QRIS dinamis dianggap lebih efektif dan aman karena dapat mengurangi potensi kesalahan dalam pengisian nominal serta mempercepat proses transaksi.

Pemanfaatan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) telah meluas dan mencakup berbagai lapisan masyarakat, dengan komposisi pengguna yang didominasi oleh generasi muda, khususnya Generasi Z dan milenial (Siregar et al., 2024). Fenomena ini mencerminkan terjadinya pergeseran signifikan dalam perilaku konsumen, dari metode pembayaran konvensional menuju preferensi

sistem pembayaran digital dan penerimaan kas yang menawarkan kecepatan, kemudahan, dan keamanan yang lebih tinggi. Tren tersebut juga selaras dengan meningkatnya penetrasi teknologi digital di kehidupan sehari-hari, yang dipercepat oleh perkembangan infrastruktur telekomunikasi dan literasi keuangan digital masyarakat (Tiffani, 2023). Di sisi lain, pertumbuhan jumlah pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang mengadopsi QRIS pada sistem penerimaan kasnya menjadi indikator penting bahwa teknologi ini berperan strategis dalam meningkatkan efisiensi operasional, memperluas akses pasar, dan memperkuat daya saing usaha. Lebih jauh, adopsi QRIS oleh UMKM juga berkontribusi terhadap keberlanjutan usaha di tengah persaingan global yang semakin kompetitif, sekaligus mendukung agenda transformasi digital nasional melalui percepatan inklusi keuangan (Jayanti et al., 2024).

Transformasi digital ini turut menarik perhatian Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Gresik, khususnya PDAM Gresik Cabang Kota, sebagai salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di Kabupaten Gresik yang memiliki transaksi pembayaran serta tanggung jawab atas pelayanan publik. Besarnya volume pembayaran rekening air dan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan mendorong PDAM Gresik Cabang Kota untuk melakukan penyesuaian dan pembaruan terhadap pelayanan yang digunakan. Upaya tersebut diarahkan pada peningkatan efektivitas operasional sekaligus penguatan dalam pemanfaatan teknologi digital.

Sejalan dengan kebutuhan tersebut, dan dalam pernyataan kepala cabang PDAM Gresik Cabang Kota dan bagian keuangan PDAM Gresik Cabang Kota menyatakan bahwa pernah adanya pengadaan QRIS dengan jenis QRIS Statis di PDAM Gresik Cabang Kota, Akan tetapi karena adanya beberapa pertimbangan

baik dari segi teknis dan efektivitas operasional transaksinya yang dinilai lebih rumit dari QRIS Dinamis sehingga untuk pengadaan QRIS Statis belum dapat terealisasi. Akan tetapi PDAM Gresik Cabang Kota tetap berupaya dalam memenuhi kebutuhan untuk efektivitas operasional dan pelayanan publiknya di PDAM Gresik Cabang Kota sekaligus penguatan dalam pemanfaatan teknologi digital.

PDAM Gresik Cabang Kota melalui Kepala Cabang, menyampaikan minatnya untuk melakukan pengadaan sistem pembayaran nontunai berbasis *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dengan jenis QRIS yang berbeda sebelumnya, yaitu pengadaan QRIS Dinamis, perencanaan QRIS Dinamis ini ditujukan sebagai bagian dari strategi modernisasi digital di PDAM Gresik Cabang Kota. Perencanaan dalam pengadaan QRIS Dinamis diharapkan mampu mempermudah proses pembayaran rekening air oleh pelanggan, mempercepat arus penerimaan kas, serta mengurangi potensi kesalahan pencatatan karena transaksi diproses dan dicatat secara otomatis serta *real time*.

Secara operasionalnya, sistem penerimaan kas mencakup proses pencatatan transaksi, hingga penyusunan laporan keuangan yang dapat dipertanggung jawabkan (Evianti, 2019). Dalam konteks organisasi sektor publik, sistem penerimaan kas memiliki peran yang sangat penting dalam menjamin akuntabilitas, transparansi, serta kelancaran pengelolaan keuangan (Tamboto et al., 2015). Sistem ini dapat dipahami sebagai seperangkat prosedur, mekanisme, dan perangkat yang digunakan oleh organisasi untuk mencatat, mengendalikan, serta melaporkan seluruh arus kas masuk yang bersumber dari kegiatan operasional maupun layanan publik. Tingkat efektivitas sistem tersebut berperan signifikan terhadap keberlanjutan organisasi publik, sebab tidak hanya mendukung

ketertiban administrasi keuangan, tetapi juga berdampak pada meningkatnya kepercayaan masyarakat sebagai penerima layanan.

Penerapan teknologi digital QRIS dalam sistem penerimaan kas pada instansi publik, membuka peluang besar dalam menciptakan efektivitas dan efisiensi operasionalnya (Suryanto & Dai, 2025). Transaksi yang sebelumnya dilakukan secara tunai kini dapat dialihkan melalui platform digital yang lebih aman, cepat, serta terdokumentasi secara otomatis. Hal ini tidak hanya mengurangi potensi kesalahan pencatatan maupun risiko terjadinya kecurangan, tetapi juga mempermudah proses rekonsiliasi serta pelaporan keuangan. Dengan demikian, pemanfaatan QRIS dapat dipandang sebagai langkah inovatif yang memperkuat modernisasi sistem penerimaan kas sekaligus menegaskan kesiapan organisasi publik untuk beradaptasi dengan tuntutan transformasi digital.

Keberhasilan pengadaan QRIS pada sistem penerimaan kas di sektor publik sangat ditentukan oleh keterlibatan dari seluruh komponen organisasi dan komitmen dalam organisasi. Komitmen organisasi pada sektor publik merupakan landasan utama dalam memastikan keberhasilan digitalisasi sistem penerimaan kas. Komitmen tersebut tercermin dari kesediaan pimpinan maupun pegawai untuk mendukung kebijakan baru, menginternalisasi nilai inovasi, serta menjaga konsistensi dalam penyelenggaraan layanan yang transparan dan akuntabel. Dalam hal pengadaan QRIS dinamis, komitmen organisasi tidak hanya terbatas pada penyediaan sarana teknis, melainkan juga menjadi pendorong perubahan budaya kerja, serta pola pelayanan publik. Apabila komitmen ini tidak terbangun dengan baik, maka digitalisasi sistem penerimaan kas berpotensi menjadi sekadar formalitas administratif yang kurang memberikan manfaat nyata baik bagi pengguna layanan dan operasional dalam organisasi itu sendiri.

Kerangka pemikiran ini semakin dipertegas oleh penelitian Suyatna (2024) yang menemukan bahwa penerapan QRIS tidak hanya berfungsi sebagai instrumen transaksi nontunai, tetapi juga mampu meningkatkan kinerja sistem informasi penerimaan kas secara keseluruhan, khususnya dalam aspek akurasi pencatatan dan kecepatan rekonsiliasi, hasil ini selaras dengan Tarmon & Inggi (2021) yang dalam penelitiannya yang menunjukkan bahwa digitalisasi pembayaran mampu meningkatkan efektivitas operasional, mengurangi beban administratif, serta memberikan kenyamanan yang lebih tinggi bagi pelanggan. Hal ini diperkuat oleh penelitian Pinandito & Brilliansyach (2024) yang menyoroti efisiensi penggunaan QRIS dengan *merchant presented mode* dalam transaksi nontunai, dengan temuan bahwa metode ini dapat mempercepat proses pembayaran, meminimalisasi kesalahan input nominal, dan meningkatkan kepuasan pengguna.

Dari perspektif tren dan arah penelitian, Suginam (2024) melalui kajiannya mengidentifikasi QRIS sebagai standar pembayaran digital nasional yang berkembang pesat, sekaligus menjadi fokus penelitian lintas disiplin mulai dari teknologi, ekonomi, hingga kebijakan publik. Di level internasional, Ledi et al. (2023) juga menyatakan dalam penelitiannya bahwa dengan penekanan pada peran kapabilitas dinamis organisasi dalam mengoptimalkan adopsi teknologi baru. Dari sisi keamanan dan keandalan sistem, Zhou et al. (2021) dalam karyanya mengevaluasi penerapan algoritma kriptografi pada sistem QRIS dinamis, yang terbukti meningkatkan perlindungan data transaksi dan meminimalkan potensi risiko keamanan siber.

Sementara itu, Yang et al. (2024) dalam membahas keterkaitan antara transformasi digital dan peningkatan efisiensi pemerintahan, menegaskan bahwa

keberhasilan digitalisasi di sektor publik tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh kesiapan organisasi, regulasi yang adaptif, serta pengelolaan perubahan yang efektif. Untuk menunjang keberhasilan dari adanya transformasi pada sistem penerimaan kasnya penelitian Dewirahmadanirwati & Sababalat (2025) menjelaskan bahwa kinerja organisasi publik sangat dipengaruhi oleh faktor internal sumber daya manusia, khususnya komitmen organisasi sebagai penggerak utama peningkatan kualitas layanan. Temuan-temuan tersebut memperkuat urgensi integrasi aspek teknis, manajerial, keamanan, dan strategis dalam rencana pengadaan QRIS dinamis pada sistem penerimaan kas dengan peran komitmen organisasi didalamnya, sehingga mampu menciptakan pelayanan publik yang adaptif, berkelanjutan, dan penerimaan kas yang lebih modern di era transformasi digital.

Berdasarkan hasil penelusuran literatur yang dilakukan peneliti, penelitian ini mereplikasi dan mengembangkan dari penelitian Suyatna yang menunjukkan bahwa penggunaan QRIS dapat meningkatkan kinerja pada sistem penerimaan kas, terutama pada sisi akurasi pencatatan dan arus penerimaan kasnya dan penelitian Tarmon dan Inggi yang mengungkapkan bahwa digitalisasi dalam sektor publik mampu meningkatkan efektivitas operasional, mengurangi beban administratif, serta memberikan kenyamanan yang lebih tinggi bagi pelanggan serta beberapa penelitian lainnya yang dijadikan sebagai rujukan tambahan dalam penelitian ini.

Penelitian yang dilakukan Suyatna, Tamon dan Inggi, dan penelitian lainnya yang digunakan sebagai rujukan tambahan, ditemukan bahwa kajiannya masih memfokuskan pada aspek teknologinya dan pada penelitiannya masih membedakan antara dimensi antara teknologi digital dan aspek non-teknologi dalam konteks digitalisasi sektor publik, khususnya yang berbasis QRIS pada

sistem penerimaan kas masih terbatas. Sebagian besar penelitian cenderung memisahkan pembahasan antara aspek teknologi dan aspek non-teknologi, sehingga belum ada yang menghadirkan gambaran menyeluruh terkait keterkaitan kedua hal tersebut.

Sejalan dengan transformasi digital sektor publik, keberhasilan rencana pengadaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Dinamis tidak hanya ditentukan oleh kesiapan infrastruktur teknologi, tetapi juga sangat bergantung pada kesiapan aspek non-teknologi, khususnya komitmen organisasi. Ketersediaan teknologi yang memadai belum tentu menghasilkan perubahan yang efektif apabila tidak didukung oleh komitmen pimpinan dalam mengelola serta menginternalisasi perubahan tersebut, oleh karena itu peneliti menempatkan komitmen organisasi sebagai variabel kunci dalam rencana pengadaan QRIS Dinamis pada sistem penerimaan kas di PDAM Gresik Cabag Kota.

Penelitian ini menyoroti peran komitmen organisasi sebagai fondasi kesiapan sebelum teknologi diimplementasikan. Komitmen organisasi dipahami secara komprehensif, mencakup komitmen afektif, komitmen keberlanjutan dan komitmen normatif. Melalui integrasi antara aspek teknologi dan aspek non-teknologi, penelitian ini bertujuan mengembangkan suatu model konseptual yang bersifat integratif untuk menjelaskan keterkaitan keduanya dalam rencana pengadaan QRIS Dinamis. Model tersebut diharapkan dapat menjadi acuan strategis bagi organisasi sektor publik dalam merancang kebijakan dan strategi pengadaan sistem penerimaan kas digital yang efektif, efisien, berkelanjutan, serta selaras dengan agenda transformasi digital nasional.

1.2 Perumusan Masalah

Dengan latar belakang peran komitmen organisasi dalam pengadaan qris dinamis pada sistem penerimaan kas di era transformasi digital di PDAM Gresik Cabang Kota sehingga memunculkan beberapa permasalahan, sebagai berikut:

1. Bagaimana peran komitmen organisasi dalam rencana pengadaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) yang dinamis pada sistem penerimaan kas di era transformasi digital di PDAM Gresik Cabang Kota?
2. Bagaimana dampak dari adanya rencana pengadaan QRIS dinamis pada sistem penerimaan kas terhadap efektivitas dan efisiensi operasional di PDAM Gresik Cabang Kota?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengeksplorasi peran komitmen organisasi dalam rencana pengadaan QRIS dinamis pada sistem penerimaan kas di PDAM Gresik Cabang Kota.
2. Menganalisis dampak dari adanya rencana pengadaan QRIS dinamis pada sistem penerimaan kas terhadap efektivitas dan efisiensi operasional di PDAM Gresik Cabang Kota.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang akuntansi publik dan transformasi digital, melalui penyajian perspektif baru yang mengkaji keterhubungan antara komitmen organisasi, rencana pengadaan sistem pembayaran digital berbasis QRIS Dinamis, dan sistem penerimaan kas. Temuan yang dihasilkan diharapkan dapat memperkaya literatur yang masih

terbatas dalam menjelaskan keterkaitan antara aspek teknologi digital dengan aspek non-teknologi, seperti komitmen organisasi, dalam konteks digitalisasi sektor publik. Penelitian ini juga memiliki potensi menjadi referensi bagi akademisi dalam melakukan kajian mendalam terkait model konseptual yang memadukan faktor internal organisasi dengan keberhasilan penerapan teknologi digital di instansi pemerintah.

1.4.2 Manfaat Praktik

Secara praktik, temuan penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi strategis bagi PDAM Gresik Cabang Kota dalam merancang dan mengevaluasi untuk pengadaan QRIS Dinamis secara lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan. Selain itu, rekomendasi yang dihasilkan diharapkan mampu membantu manajemen PDAM Gresik Cabang Kota dalam memperkuat sistem penerimaan kas, mempercepat proses transaksi pembayaran, dan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penerapan teknologi yang inovatif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.