DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
SERTIFIKASI ..... **ii**
PENGESAHAN TESIS ..... **iii**
ABSTRACT ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR TABEL ..... **xiv**
DAFTAR GAMBAR ..... **xv**

BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang **1**
1.2 Rumusan Masalah **4**
1.3 Tujuan Penelitian **5**
1.4 Manfaat Penelitian **6**
1.4.1 Manfaat Teoritis **6**
1.4.2 Manfaat Praktis **6**

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **9**
2.1 *Technology Acceptance Model* (TAM) **9**
2.1.1 Adopsi TAM dalam Penelitian **10**
2.2 *Technology Organization Environment* (TOE) *Framework* **11**
2.2.1 Adopsi TOE terhadap Penelitian **12**
2.3 Konsep Efektivitas Sistem Digital **13**
2.3.1 Adopsi Efektivitas Sistem Digital terhadap penelitian **14**
2.4 Konsep *Cash Management System* dan QLola BRI **16**
2.4.1 QLola by BRI **17**
2.5 Digitalisasi Layanan Perbankan **19**
2.6 Penelitian Terdahulu Terkait Adopsi Internet Banking dan CMS **20**

2.7 Kerangka Pemikiran 27

BAB III METODE PENELITIAN 30

3.1 Pendekatan Studi Kasus Kualitatif Menurut Yin 30

3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian 31

3.3 Lokasi dan Subjek Penelitian 33

3.4 Teknik Pengumpulan Data 34

3.5 Teknik Analisis Data 37

3.6 Validitas dan Keabsahan Data 41

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 45

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 45

4.1.1 Profil PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 45

4.1.2 Profil BRI Region 7/Jakarta 2 46

4.1.3 QLola Cash Management sebagai Platform Digital Banking 48

4.1.4 Karakteristik Perusahaan Pengguna QLola Cash Management 50

4.1.5 Kondisi Implementasi QLola *Cash Management* pada Perusahaan Pengguna 50

4.2 Gambaran Kasus 52

4.2.1 Latar Belakang Kasus Implementasi QLola *Cash Management* 52

4.2.2 Fenomena Pemanfaatan QLola Cash Management 52

4.2.3 Kesenjangan antara Registrasi, Implementasi, dan Penggunaan Aktif 53

4.2.4 Permasalahan Pemanfaatan Fitur QLola *Cash Management* 54

4.3 Deskripsi Informan dan Sumber Data 55

4.3.1 Karakteristik Informan 55

4.3.2 Sumber Data Primer 56

4.3.3 Sumber Data Sekunder 57

4.3.4 Proses Pengumpulan Data 58

4.4 Temuan Berdasarkan Wawancara 58

4.4.1 Implementasi QLola *Cash Management* 59

4.4.2 Efektivitas Penggunaan QLola *Cash Management* **60**
4.4.3 Manfaat dan Kemudahan Penggunaan QLola **68**
4.4.4 Faktor yang Memengaruhi Efektivitas Penggunaan QLola **71**
4.4.5 *Technology–Organization–Environment* (TOE) **75**
4.4.6 Hambatan Penggunaan QLola *Cash Management* **76**
4.4.7 Rekomendasi Pengembangan QLola Cash Management **78**
4.5* Hasil Observasi dan Dokumentasi Penggunaan QLola *Cash Management **80**
4.5.1 Implementasi QLola dalam Aktivitas Operasional **80**
4.5.2 Pemanfaatan Fitur QLola **80**
4.5.3 Efektivitas Penggunaan QLola **81**
4.5.4 Faktor Teknologi **82**
4.5.5 Faktor Organisasi **82**
4.5.6 Sintesis Hasil Observasi **83**
4.5.7 Dokumentasi sebagai Pendukung Triangulasi **83**
4.6 Analisis Kasus Berdasarkan Kerangka Yin **84**
4.6.1 *Cross-Case* Implementasi QLola *Cash Management* **84**
4.6.2 *Cross-Case* Pemanfaatan Fitur QLola **86**
4.6.3 *Cross-Case* Efektivitas Penggunaan QLola **90**
4.6.4 *Cross-Case* Persepsi Manfaat dan Kemudahan Penggunaan **92**
4.6.5 *Cross-Case* Faktor Technology **93**
4.6.6 *Cross-Case* Faktor *Organization* **94**
4.6.7 *Cross-Case* Faktor *Environment* **95**
4.6.8 *Cross-Case* Faktor Kesesuaian Fitur dengan Kebutuhan Bisnis **96**
4.6.9 *Cross-Case* Hambatan Penggunaan QLola **96**
4.6.10 *Cross-Case* Upaya Peningkatan Efektivitas **97**
4.7 Matriks *Cross-Case* Analysis **98**
4.8 Model Sintesis Temuan Lintas Kasus **100**
4.9 Pembahasan Hasil Penelitian **102**
4.9.1 Implementasi QLola *Cash Management* **102**
4.9.2 Pemanfaatan Fitur dan Efektivitas Penggunaan QLola **106**
4.9.3 Manfaat dan Kemudahan Penggunaan QLola **110**

4.9.4 Faktor yang Memengaruhi Efektivitas Penggunaan QLola 111
4.9.5 Upaya Optimalisasi QLola pada BRI Region 7/Jakarta 2 113

BAB V SARAN DAN KESIMPULAN 117
5.1 Kesimpulan 117
5.2 Implikasi 120
5.2.1 Implikasi Teoretis 120
5.2.2 Implikasi Praktis 122
5.3 Saran 123
5.3.1 Bagi BRI 123
5.3.2 Bagi Perusahaan Pengguna 124
5.3.3 Bagi Peneliti Selanjutnya 125

DAFTAR PUSTAKA 127
LAMPIRAN 130

UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
FEB UNDIP