ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan QLola Cash Management pada perusahaan pengguna di BRI Region 7/Jakarta 2, meliputi proses implementasi, pemanfaatan fitur, faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan, serta upaya optimalisasi layanan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi multi-kasus (*multiple-case study*). Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap sepuluh informan yang terlibat langsung dalam penggunaan QLola Cash Management pada sembilan perusahaan. Analisis dilakukan melalui *within-case analysis* dan *cross-case analysis* dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM), Technology–Organization–Environment (TOE) Framework, dan konsep efektivitas sistem digital sebagai perspektif analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa QLola telah menjadi bagian dari aktivitas operasional perusahaan, namun tingkat kesiapan, kematangan implementasi, dan efektivitas yang dirasakan berbeda antarperusahaan. Pemanfaatan fitur bersifat berbasis kebutuhan bisnis (*need-based utilization*), sehingga efektivitas tidak semata-mata ditentukan oleh frekuensi penggunaan, tetapi terutama oleh kesesuaian fitur dengan proses bisnis perusahaan. Dari perspektif TAM, penerimaan pengguna tercermin melalui *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use*, sedangkan perspektif TOE menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan dipengaruhi oleh keandalan teknologi, kesiapan organisasi, kompetensi pengguna, dukungan manajemen, pendampingan BRI, dan kondisi lingkungan. Penelitian juga menemukan tiga faktor kontekstual, yaitu *Business-Process Fit, User Experience,* dan *Product Knowledge*, yang turut menjelaskan variasi efektivitas antarperusahaan. Hambatan penggunaan meliputi stabilitas sistem, jaringan, proses transaksi, pengelolaan akses, serta keterbatasan pengetahuan terhadap fitur. Oleh karena itu, peningkatan efektivitas QLola memerlukan penguatan keandalan sistem, penyederhanaan proses dan antarmuka, pendampingan berkelanjutan, edukasi fitur, serta penyesuaian layanan dengan kebutuhan bisnis perusahaan.

Kata kunci: Digital Banking, Efektivitas Penggunaan, QLola Cash Management, Studi Multi-Kasus

FEB UNDIP