

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia perbankan di era revolusi industri 4.0 telah memberi dampak perubahan signifikan pada sektor perbankan. Bank tidak lagi hanya berfungsi sebagai lembaga intermediasi keuangan konvensional, tetapi dituntut untuk menjadi penyedia layanan keuangan digital yang cepat, efisien, dan *real-time*. Persaingan dalam industri perbankan kini sangat ketat, di mana keunggulan kompetitif tidak lagi hanya ditentukan oleh suku bunga, melainkan oleh keandalan teknologi dan kepuasan nasabah.

Penggunaan layanan digital perbankan di Indonesia juga didukung oleh meningkatnya tingkat literasi digital dan kepercayaan masyarakat terhadap transaksi berbasis teknologi. Berdasarkan Survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2022–2023, jumlah pengguna internet di Indonesia telah mencapai 78,19% dari total populasi penduduk atau sekitar 215 juta jiwa. Tingginya angka tersebut menunjukkan bahwa masyarakat, termasuk lembaga pendidikan, semakin terbiasa memanfaatkan layanan digital untuk menunjang aktivitas administrasi dan keuangan.

Perkembangan teknologi yang pesat telah mendorong pergeseran signifikan dalam sistem pembayaran, dari penggunaan uang tunai ke metode non tunai. Pergeseran ini didukung oleh inisiatif pemerintah dan otoritas moneter seperti Gerakan Nasional Nontunai (GNNT) dari Bank Indonesia, serta kebijakan pemerintah pusat seperti Peraturan Presiden (Perpres) Nomor

95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang mendorong digitalisasi di berbagai sektor, termasuk pengelolaan keuangan daerah. Sejalan dengan Instruksi Presiden No. 10 Tahun 2016 tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi serta implementasi Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT), pemerintah daerah diwajibkan untuk menerapkan transaksi non-tunai dalam pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Oleh karena itu Bank Pembangunan Daerah (BPD), khususnya Bank Jateng, memegang peran strategis sebagai pemegang kas daerah dan mitra utama pemerintah daerah dalam pengelolaan keuangan.

Salah satu inovasi penting dalam sektor perbankan daerah adalah penerapan *Cash Management System* (CMS). CMS merupakan layanan berbasis digital yang memungkinkan nasabah korporasi atau institusi termasuk instansi pemerintahan seperti sekolah negeri untuk melakukan transaksi keuangan secara elektronik, mulai dari transfer dana, pembayaran gaji, hingga pemantauan saldo rekening. Melalui CMS, proses transaksi menjadi lebih cepat, efisien, dan aman tanpa harus datang langsung ke kantor bank.

Menurut data dari Bank Jateng (2023), layanan Bank Jateng *Cash Management System* (CMS) telah digunakan oleh berbagai instansi pemerintahan di tingkat kabupaten, termasuk oleh satuan pendidikan seperti SMP Negeri di Kabupaten Kebumen. Penerapan CMS ini bertujuan untuk mendukung efisiensi pengelolaan keuangan daerah, transparansi dana publik, dan peningkatan akuntabilitas keuangan sekolah. Dengan dukungan

infrastruktur digital yang terus berkembang, Bank Jateng berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh nasabah institusionalnya.

Namun, kemajuan teknologi perbankan tidak terlepas dari tantangan yang berkaitan dengan kualitas layanan, fitur layanan, serta tingkat kepercayaan pengguna. Menurut Tjiptono (2019), kualitas layanan merupakan upaya lembaga untuk memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah melalui layanan yang cepat, tanggap, aman, dan dapat diandalkan. Dalam konteks CMS Bank Jateng, kualitas layanan mencakup kecepatan sistem, kemudahan akses, ketersediaan bantuan teknis, serta kemampuan bank dalam menangani kendala yang dihadapi pengguna.

Beberapa fitur-fitur layanan Cash Management System Pemda Bank Jateng seperti informasi rekening dan mutasi rekening, transfer sesama rekening bank Jateng dan transfer rekening bank lain, belanja pemda, Pembayaran e-Tax (pajak daerah), Pembayaran MPN (Pajak Negara), pembayaran tagihan seperti: listrik, PDAM, Telkom, BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, Pembayaran Tiket Kereta Api dll, Pembelian Pulsa, transfer kolektif ke rekening Bank Jateng, dll.

Terbitnya Peraturan Bupati Kebumen Nomor 70 Tahun 2017 Tentang transaksi non tunai dalam penerimaan dan pembayaran pada pemerintah di Kabupaten Kebumen. Bahwa agar pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja (APBD) di Kabupaten Kebumen dapat berjalan efektif, efisien, tertib, transparan, dan mencerminkan keadilan serta dapat dipertanggung jawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, perlu menerapkan transaksi

non tunai dengan menggunakan *Cash Management System* Pemda dalam penerimaan dan pembayaran pada Pemerintah Daerah di Kabupaten Kebumen salah satunya Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kebumen yang mempunyai jumlah 736 (tujuh ratus tiga puluh enam) Sekolah Dasar berstatus negeri dan 59 (lima puluh sembilan) Sekolah Menengah Pertama berstatus negeri, dimana semua memiliki rekening Bank Jateng yang sudah terintegrasi dengan *Cash Management System* Pemda.

Bank Jateng dalam rangka mempertahankan kualitas pelayanan melakukan survei secara langsung terhadap nasabah pada saat datang ke kantor. Survei tersebut memberikan gambaran kecil nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Berikut hasil survei kualitas pelayanan terhadap nasabah Bank Jateng Cabang Kebumen yang datang ke kantor.

Tabel I- 1 Hasil Survei Pemegang User CMS SMP Bank Jateng Cabang Kebumen

No.	Pekerjaan	Jumlah	Pelayanan		
			Senang	Netral	Tidak Senang
1	Administrasi	16	14	0	2
2	Bendahara	4	3	1	0
3	Kepala Sekolah	8	8	0	0
4	Lain-lain	2	1	0	1
Jumlah		30			

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan Tabel I- 1 survei diatas dilakukan secara random terhadap guru SMP selaku operator CMS Kebumen. Survei hanya dilakukan terhadap 30 operator CMS SMP terkait kepuasan menggunakan CMS.

Bank Jateng dalam memenuhi kebutuhan pokok dalam kehidupan sehari-hari. Menyediakan jasa perbankan yang memadai akan mendorong

pembangunan ekonomi di masyarakat yang akan meningkatkan perekonomian daerah. Salah satu jenis jasa layanan pengelolaan keuangan yang ditujukan untuk nasabah non-perorangan (perusahaan/lembaga) di mana nasabah yang bersangkutan dapat melakukan pengelolaan keuangannya langsung melalui fasilitas online dengan sebutan CMS (*Cash Management System*).

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa hal, kepuasan, fitur dan kepercayaan yang dapat diciptakan.

Parasuraman et al. (1990:19) mendefinisikan kualitas layanan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan para nasabah atas layanan yang mereka terima. Unsur utama dalam kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan sebagai kualitas yang baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan nasabah, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika kualitas jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa akan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan.

Konsep penilaian atau pengukuran kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1990:20) dikenal dengan *service quality* (*servqual*), terdapat sepuluh dimensi kualitas tersebut yaitu; *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *competence*, *courtesy*, *credibility*, *security*, *access*, *communications* dan *understanding the customer* yang selanjutnya dicakupkan menjadi lima dimensi kualitas pelayanan jasa yaitu: *tangibles* (bukti terukur),

reliability (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Menurut Rangkuti (2023), kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap produk atau jasa yang diberikan ditentukan oleh perbandingan antara harapan dengan penerimaannya. Jika penerimaan konsumen sesuai atau melebihi harapan, maka konsumen akan merasa puas, namun jika penerimaan tidak memenuhi harapan, konsumen akan merasa kecewa. Penelitian yang dilakukan oleh Putong & Fadhillah (2024) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Studi yang dilakukan oleh Rosid et al. (2023), yang memperlihatkan jika kualitas layanan BRIMO mempunyai dampak signifikan pada kepuasan pelanggan.

Fenomena terkait kualitas layanan pada pengguna *Cash Management System* (CMS) Pemda Bank Jateng oleh bendahara SMP Negeri di Kabupaten Kebumen, kualitas layanan tidak hanya diukur dari keramahan petugas, tetapi juga dari kecepatan pelayanan, keandalan sistem, kemudahan memperoleh bantuan teknis, serta kemampuan bank dalam menyelesaikan setiap kendala yang dihadapi pengguna. Dalam praktiknya, masih terdapat kondisi ketika pengguna mengalami kendala saat mengakses sistem, proses transaksi membutuhkan waktu lebih lama pada jam-jam tertentu, maupun perlunya menunggu respons dari petugas ketika terjadi permasalahan teknis. Selain itu, tidak semua pengguna memperoleh pendampingan atau sosialisasi yang memadai mengenai penggunaan CMS. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dirasakan pengguna belum tentu sesuai dengan

harapan mereka, sehingga berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan CMS Bank Jateng.

Fitur pelayanan adalah berbagai fasilitas atau layanan yang disediakan oleh perusahaan, organisasi, atau lembaga untuk memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Fitur ini mencakup berbagai aspek, seperti pelayanan pelanggan (*customer service*) untuk menjawab pertanyaan dan menangani keluhan, pelayanan teknis (*technical support*) untuk menyelesaikan masalah teknis, hingga layanan informasi yang menyediakan panduan atau bantuan terkait produk dan layanan. Selain itu, ada juga pelayanan transaksi yang memudahkan proses pembelian, pembayaran, atau pengembalian barang, serta pelayanan purna jual (*after-sales service*) yang mencakup dukungan setelah pembelian seperti garansi dan perbaikan. Fitur pelayanan yang baik memiliki beberapa karakteristik utama, di antaranya responsif, mudah diakses, berkualitas, dapat disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan, dan konsisten dalam memberikan pengalaman yang memuaskan.

Menurut Oktariani, *et.al.*, (2024), fitur merupakan suatu produk sebagai fungsi dengan karakteristik yang berbeda. Selain itu, menurut Oktariani, *et.al.*, (2024), terdapat beberapa indikator ketersediaan fitur suatu sistem, antara lain kemudahan akses informasi tentang produk dan jasa, keberagaman layanan transaksi, keberagaman fitur, dan inovasi produk. Penelitian Putong & Fadhillah (2024) menyatakan bahwa fitur pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini didukung oleh

penelitian yang dilakukan oleh Badaruddin & Risma. (2021), dimana peneliti menyatakan bahwa fitur memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

CMS Pemda Bank Jateng menyediakan berbagai fitur untuk mendukung pengelolaan keuangan sekolah, seperti transfer dana, monitoring saldo, mutasi rekening, hingga otorisasi transaksi secara elektronik. Namun demikian, perkembangan kebutuhan pengguna menuntut fitur yang semakin mudah dipahami, praktis, dan mampu mendukung pekerjaan secara efisien. Dalam pelaksanaannya, masih terdapat pengguna yang belum memanfaatkan seluruh fitur yang tersedia karena keterbatasan pemahaman maupun kompleksitas pengoperasian sistem. Sebagian pengguna juga mengharapkan adanya pengembangan fitur yang lebih sederhana, tampilan antarmuka yang lebih mudah digunakan, serta notifikasi transaksi yang lebih cepat dan informatif. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan fitur yang lengkap belum tentu mampu meningkatkan kepuasan apabila fitur tersebut belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan dan kemudahan pengguna.

Kepercayaan pelanggan adalah keyakinan konsumen terhadap integritas, keandalan, dan kompetensi suatu perusahaan atau merek dalam memenuhi janji dan kebutuhan mereka. Kepercayaan ini memainkan peran krusial dalam membangun hubungan jangka panjang antara pelanggan dan perusahaan. Menurut penelitian, kepercayaan pelanggan dapat meningkatkan loyalitas, yang pada gilirannya berdampak positif pada profitabilitas perusahaan. Maisah (2024) yang memandang bahwa pelanggan harus memiliki kepercayaan terhadap perusahaan, pelanggan akan merasa aman dalam

melakukan transaksi dengan perusahaan dan transaksi yang dilakukan akan dijamin secara pasti. Kepercayaan memegang peran penting dalam jalinan hubungan jangka Panjang untuk mencapai kesetiaan pelanggan antara pelanggan dengan perusahaan terutama yang mencakup kepercayaan pelanggan mengenai kualitas, reliabilitas, integritas dari jasa yang disampaikan perusahaan. Hidayat (2024) menyatakan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Pengguna CMS Pemda mempercayakan pengelolaan transaksi keuangan sekolah kepada sistem yang disediakan oleh Bank Jateng sehingga aspek keamanan, kerahasiaan data, keakuratan transaksi, dan keandalan sistem menjadi perhatian utama. Meskipun Bank Jateng memiliki reputasi sebagai bank pembangunan daerah yang dipercaya oleh pemerintah daerah, pengguna tetap mengharapkan adanya jaminan bahwa setiap transaksi dapat diproses secara aman, cepat, dan bebas dari kesalahan. Gangguan sistem, risiko kesalahan transaksi, maupun kekhawatiran terhadap keamanan data dapat memengaruhi tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan CMS. Sebaliknya, apabila sistem mampu memberikan rasa aman, stabil, dan dapat diandalkan dalam setiap transaksi, maka kepercayaan pengguna akan meningkat dan pada akhirnya mendorong terciptanya kepuasan nasabah.

Berdasarkan Tabel 1.2 merupakan hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan variabel yang ada dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, fitur pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pengguna pada pengguna CMS Pemda oleh SMP Negeri Kab. Kebumen.

Tabel I- 2 Research Gap

Research	Peneliti	Temuan
Gap: Terdapat perbedaan pendapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna.	Rangkuti (2023), Putong & Fadhillah (2024)	Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
	Budiarno <i>et al.</i> (2022)	Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
Gap: Terdapat perbedaan pendapat pengaruh fitur pelayanan terhadap kepuasan pengguna.	Badaruddin, & Risma. (2021)	Fitur pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
	Saragih, & Siregar (2025)	Fitur pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
Gap: Terdapat perbedaan pendapat pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pengguna.	Hidayat (2024), Saragih, & Siregar (2025)	Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
	Rizkiana <i>et al.</i> (2023)	Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Sumber: Berbagai jurnal

Berdasarkan tabel diatas menunjukan fenomena penelitian terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang telah dilakukan beberapa peneliti menunjukan hasil yang inkonsisten, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna menunjukan hasil yang berbeda. Sehingga hal ini sangat menarik untuk diteliti kembali.

Dari berbagai latar belakang dan pemikiran diatas menjadi alasan ketertarikan untuk diteliti maka penulis mengadakan penelitian dengan mengambil judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN, FITUR LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK JATENG KEBUMEN (Studi Pada Pengguna CMS Pemda SMP Negeri di Kab. Kebumen)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang mengenai fenomena yang terjadi yakni tingkat kepuasan nasabah pengguna *Cash Management System* Pemda Bank Jateng didasarkan pada kualitas layanan, fitur layanan dan kepercayaan nasabah, maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan terhadap penggunaan *Cash Management System* Pemda Bank Jateng khususnya pada SMP Negeri di Kabupaten Kebumen?
2. Apakah fitur layanan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan *Cash Management System* Pemda Bank Jateng khususnya pada SMP Negeri di Kabupaten Kebumen?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *Cash Management System* Pemda Bank Jateng khususnya pada SMP Negeri di Kabupaten Kebumen?
4. Apakah pengaruh kualitas layanan, fitur layanan, dan kepercayaan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna *Cash Management System* Pemda Bank Jateng khususnya pada SMP Negeri di Kabupaten Kebumen?

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dan untuk menghindari meluasnya permasalahan maka penelitian ini dibatasi pada:

1. Responden dalam penelitian ini adalah operator CMS pada guru SMP Negeri di Kabupaten Kebumen selaku pengguna CMS Pemda Bank Jateng.
2. Penelitian ini dilakukan guna mengetahui faktor kualitas layanan, fitur layanan, dan kepercayaan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna *Cash Management System* Pemda Bank Jateng khususnya pada SMP Negeri di Kabupaten Kebumen. Guna menghindari meluasnya bahasan, maka variabel penelitian akan dibatasi sebagai berikut:

a. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah sebagai hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk/jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja diterimnya dengan mengkonsumsi produk/jasa (Surahman *et al.*, 2020). Menurut Islah, E. I., & Nuriyah, A. (2024), terdapat lima komponen utama dalam mengukur kepuasan nasabah, yaitu:

- 1) Kualitas produk
- 2) Kualitas Pelayanan
- 3) Emosional
- 4) Harga
- 5) Biaya dan Kemudahan

b. Kualitas Layanan

Permana (2024) mendefinisikan kualitas layanan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan para

nasabah atas layanan yang mereka terima. Menurut Sundari, *et.al.*, (2024), terdapat beberapa indikator kualitas pelayanan:

- 1) Efisiensi
- 2) Pemenuhan
- 3) Ketersediaan sistem
- 4) Privasi

c. Fitur Layanan

Menurut Dewi, *et.al.*, (2024), fitur merupakan suatu produk sebagai fungsi dengan karakteristik yang berbeda. Fitur layanan menjadi salah satu faktor penting dalam menumbuhkan kepercayaan diri bagi konsumen saat akan memutuskan dan melakukan transaksi. Menurut Destianah *et al.* (2024), terdapat beberapa indikator fitur layanan, yaitu:

- 1) Kemudahan akses informasi tentang produk atau jasa.
- 2) Keberagaman layanan transaksi.
- 3) Keberagaman fitur.
- 4) Inovasi produk.

d. Kepercayaan

Menurut Kusumawardani, *et.al.*, (2025), kepercayaan pelanggan merupakan tingkat keyakinan pelanggan bahwa perusahaan akan berlaku seperti yang diharapkan. Menurut Rahma & Sutono (2024), terdapat beberapa indikator kepercayaan pelanggan:

- 1) *Ability*

2) *Benevolence*

3) *Integrity*

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang dijelaskan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna *Cash Management System* Pemda Bank Jateng khususnya SMP Negeri di kabupaten Kebumen.
2. Untuk mengetahui pengaruh fitur layanan terhadap kepuasan pengguna *Cash Management System* Pemda Bank Jateng khususnya SMP Negeri di kabupaten Kebumen.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pengguna *Cash Management System* Pemda Bank Jateng khususnya SMP Negeri di kabupaten Kebumen.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, fitur layanan, dan kepercayaan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna *Cash Management System* Pemda Bank Jateng khususnya pada SMP Negeri di Kabupaten Kebumen.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini penulis harapkan dapat dimanfaatkan dalam mengembangkan dan memperkaya teori tentang, variabel kualitas layanan, fitur layanan dan kepercayaan nasabah serta pengaruhnya

terhadap kepuasan nasabah, utamanya untuk pengguna CMS yang diangkat dalam penelitian ini.

1.5.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan

Manfaat bagi perusahaan, diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah informasi untuk perusahaan khususnya informasi yang terkait dengan variabel yang diangkat dalam penelitian ini yaitu variabel kepuasan nasabah sebagai variabel dependen. Sedangkan variabel kualitas layanan, fitur layanan, dan kepercayaan yaitu sebagai variabel independen. Serta pengaruhnya antar variabel tersebut.

2. Bagi Masyarakat

Manfaat bagi masyarakat, diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pemahaman masyarakat terkait penggunaan CMS Bank Jateng.