

ANALISIS DAMPAK SISTEM PELAYANAN KAS DAERAH ONLINE TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DI BANK PAPUA KANTOR CABANG UTAMA NABIRE

Hans Pilipus Dori^{1*}, Kristian H.P Lambe², Sita Y. Sabandar³

¹Program Studi Magister Manajemen, Universitas Kristen Indonesia Paulus, Makassar, Indonesia

E-mail: dorihanspilipus@gmail.com¹; kristian_lambe@ukipaulus.ac.id²; tikupasangsita@gmail.com³

*Penulis korespondensi

Abstrak: Penelitian ini menganalisis dampak implementasi *Sistem Pelayanan Kas Daerah Online* terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank Papua Kantor Cabang Utama Nabire. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini mengumpulkan data melalui wawancara mendalam dengan sepuluh responden, termasuk nasabah dan staf bank. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem ini secara signifikan meningkatkan efisiensi transaksi, mempercepat pencairan dana, dan memberikan kenyamanan bagi nasabah. Namun, terdapat kendala dalam hal gangguan jaringan internet dan keterbatasan sumber daya manusia yang mempengaruhi kelancaran layanan. Temuan penelitian ini berkontribusi terhadap literatur mengenai digitalisasi layanan perbankan daerah dengan menegaskan bahwa kualitas layanan berbasis teknologi, terutama dalam aspek kecepatan dan keandalan sistem, memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan wawasan bagi Bank Papua untuk meningkatkan infrastruktur teknologi serta memperkuat kapasitas SDM guna memastikan layanan yang lebih optimal. Meskipun penelitian ini memberikan gambaran yang jelas mengenai efektivitas sistem *Kas Daerah Online*, keterbatasan dalam jumlah sampel dan cakupan geografis menjadi faktor yang perlu diperhatikan. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut disarankan untuk memperluas cakupan wilayah serta menerapkan metode kuantitatif guna mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara lebih mendalam. Dengan pengembangan berkelanjutan, diharapkan sistem ini dapat menjadi model layanan keuangan digital yang lebih efisien dan inklusif bagi perbankan daerah.

Kata kunci: digitalisasi perbankan, kepuasan pelanggan, sistem Kas Daerah Online, efisiensi layanan, Bank Papua.

Abstract: This study analyzes the impact of the implementation of the Online Regional Cash Service System on the level of customer satisfaction at Bank Papua, Nabire Main Branch Office. Using a descriptive qualitative approach, this study collected data through in-depth interviews with ten respondents, including customers and bank staff. The results of the study indicate that this system significantly improves transaction efficiency, accelerates fund disbursement, and provides convenience for customers. However, there are obstacles in terms of internet network disruptions and limited human resources that affect the smoothness of services. The findings of this study contribute to the literature on the digitalization of regional banking services by emphasizing that the quality of technology-based services, especially in terms of system speed and reliability, plays an important role in improving customer satisfaction. In practice, the results of this study provide insight for Bank Papua to improve technological infrastructure and strengthen HR capacity to ensure more optimal services. Although this study provides a clear picture of the effectiveness of the Online Regional Cash system, limitations in the number of samples and geographic coverage are factors that need to be considered. Therefore, further research is recommended to expand the scope of the area and apply quantitative methods to measure the level of customer satisfaction in more depth. With continuous development, it is hoped that this system can become a more efficient and inclusive digital financial service model for regional banking.

Keywords: banking digitalization, customer satisfaction, Online Regional Cash system, service efficiency, Bank Papua.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam beberapa tahun terakhir, digitalisasi sistem perbankan semakin berkembang untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Salah satu inovasi yang diterapkan dalam sektor perbankan adalah Sistem Pelayanan Kas Daerah Online, yang bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah transaksi keuangan antara pemerintah daerah dan masyarakat. Bank Papua Kantor Cabang Utama Nabire, sebagai salah satu lembaga keuangan daerah, telah mengimplementasikan sistem ini untuk meningkatkan layanan kepada nasabah serta mempercepat pencairan dana dari Rekening Kas Umum Daerah (RKUD) ke rekening tujuan secara real-time online.

Penerapan teknologi dalam pelayanan perbankan memiliki implikasi besar terhadap tingkat kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kualitas layanan, yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas nasabah dan daya saing bank (Pagiling et al., 2024). Berbagai penelitian sebelumnya telah mengungkap bahwa peningkatan efisiensi layanan berbasis digital berkontribusi positif terhadap pengalaman nasabah (Lambe & Halik, 2024; Mangopo et al., 2025). Namun, efektivitas implementasi sistem Kas Daerah Online dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Bank Papua Kantor Cabang Utama Nabire masih perlu dievaluasi secara lebih mendalam.

Transformasi digital dalam layanan perbankan menghadirkan tantangan, seperti kesiapan teknologi, tingkat adopsi oleh pengguna, serta potensi kendala dalam penggunaannya. Beberapa nasabah mungkin mengalami kesulitan dalam mengakses layanan digital, sehingga dapat mempengaruhi kepuasan mereka. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam layanan Kas Daerah Online, serta bagaimana sistem ini dapat terus ditingkatkan untuk memenuhi harapan nasabah.

Kontribusi Penelitian

Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dengan menambah pemahaman mengenai hubungan antara digitalisasi layanan perbankan dan kepuasan pelanggan dalam konteks perbankan daerah. Secara praktis, penelitian ini memberikan wawasan bagi Bank Papua untuk mengevaluasi efektivitas sistem Kas Daerah

Online serta merancang strategi peningkatan layanan berbasis digital. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pemerintah daerah dan institusi keuangan lainnya dalam mengembangkan layanan perbankan digital yang lebih optimal.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis bagaimana sistem Kas Daerah Online di Bank Papua Kantor Cabang Utama Nabire diimplementasikan.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap sistem layanan ini.
3. Mengevaluasi dampak sistem pelayanan Kas Daerah Online terhadap kepuasan pelanggan.

Dengan memahami hubungan antara digitalisasi layanan dan kepuasan pelanggan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi bagi perbankan daerah dalam meningkatkan kualitas layanan berbasis teknologi.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Sistem Pelayanan Kas Daerah Online

Sistem Pelayanan Kas Daerah Online adalah sebuah inovasi digital dalam layanan perbankan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi transaksi keuangan pemerintah daerah dan masyarakat. Sistem ini memungkinkan pencairan dana dari Rekening Kas Umum Daerah (RKUD) ke rekening tujuan dengan mekanisme real-time online, sehingga mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan transparansi dalam pengelolaan keuangan daerah (Wowiling, 2016).

Menurut Davis (1989) dalam teori Technology Acceptance Model (TAM), keberhasilan adopsi teknologi dalam layanan keuangan bergantung pada dua faktor utama:

- i. Perceived Usefulness (Manfaat yang Dirasakan): Sejauh mana pengguna percaya bahwa teknologi akan meningkatkan kinerja mereka.
- ii. Perceived Ease of Use (Kemudahan Penggunaan): Sejauh mana pengguna merasa bahwa teknologi mudah digunakan.

Dalam konteks penelitian ini, penerapan Kas Daerah Online di Bank Papua Kantor Cabang

Utama Nabire harus memenuhi kedua faktor ini agar dapat diterima dengan baik oleh nasabah dan memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan.

Sistem ini juga sejalan dengan konsep e-Government, yang menekankan penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan publik (West, 2004). Bank Papua sebagai lembaga keuangan daerah memiliki peran penting dalam mendukung digitalisasi transaksi pemerintah daerah melalui layanan berbasis teknologi seperti Kas Daerah Online.

2. Kepuasan Pelanggan dalam Layanan Perbankan

Kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci dalam menilai keberhasilan layanan perbankan. Menurut Oliver (2021), kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai tingkat kesesuaian antara harapan pelanggan dengan pengalaman aktual dalam menggunakan layanan.

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh (Halik et al., 2024; Parasuraman A Parsu et al., 1988) mengidentifikasi lima dimensi utama dalam kepuasan layanan perbankan:

1. Reliability (Keandalan): Konsistensi dalam memberikan layanan yang dijanjikan.
2. Responsiveness (Daya Tanggap): Kemampuan memberikan layanan dengan cepat dan responsif.
3. Assurance (Jaminan): Profesionalisme dan kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan.
4. Empathy (Empati): Perhatian yang diberikan kepada pelanggan.
5. Tangibles (Bukti Fisik): Kualitas fasilitas dan teknologi yang digunakan dalam layanan.

Dalam penelitian ini, kepuasan pelanggan terhadap Kas Daerah Online diukur berdasarkan bagaimana sistem tersebut mengurangi waktu tunggu, meningkatkan kenyamanan, serta memberikan keamanan dalam transaksi keuangan nasabah.

Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji hubungan antara digitalisasi layanan perbankan dan kepuasan pelanggan:

1. (Paembonan et al., 2024) meneliti Analisis akuntabilitas kinerja keuangan daerah di kantor pelayanan kekayaan negara dan lelang kabupaten biak provinsi Papua. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun ada peningkatan akuntabilitas kinerja, beberapa indikator belum mencapai target, terutama pada tahun-tahun awal, disebabkan oleh kendala internal dan eksternal seperti pandemi dan keterbatasan sumber daya.
2. (Sitorus & Yulianto, 2019) dalam penelitian mereka mengenai Pengaruh Digital Banking terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Daerah menemukan bahwa implementasi layanan digital banking dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kenyamanan pelanggan, tetapi ada tantangan terkait literasi digital nasabah di daerah.
3. (Handayani et al., 2021) meneliti dampak Transformasi Digital dalam Layanan Perbankan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menemukan bahwa kemudahan penggunaan dan kecepatan transaksi merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Namun, penelitian ini tidak secara khusus mengkaji Kas Daerah Online sebagai bagian dari digitalisasi layanan perbankan daerah.

Dari penelitian-penelitian terdahulu, terdapat beberapa research gap yang belum banyak dikaji:

- i. Masih minimnya penelitian yang berfokus pada Kas Daerah Online sebagai bentuk digitalisasi layanan perbankan daerah.
- ii. Kurangnya kajian mengenai bagaimana faktor-faktor layanan digital memengaruhi kepuasan nasabah dalam konteks bank daerah seperti Bank Papua.
- iii. Belum banyak penelitian yang membahas tantangan implementasi digital banking di daerah dengan keterbatasan

infrastruktur teknologi.

Penelitian ini akan melengkapi penelitian sebelumnya dengan mengkaji implementasi Kas Daerah Online dan dampaknya terhadap kepuasan nasabah di Bank Papua Kantor Cabang Utama Nabire, serta mengeksplorasi faktor-faktor yang dapat mengoptimalkan layanan digital perbankan daerah.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena yang terjadi dalam penerapan Sistem Pelayanan Kas Daerah Online di Bank Papua Kantor Cabang Utama Nabire serta dampaknya terhadap kepuasan nasabah. Metode kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pemahaman persepsi, pengalaman, dan evaluasi dari pihak bank serta nasabah terhadap sistem layanan digital yang diterapkan.

Menurut (Saputra & et al., 2023; Sugiyono, 2020) , metode penelitian kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang diberikan individu atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya mengumpulkan data numerik, tetapi juga menganalisis narasi, pengalaman, dan tanggapan dari responden untuk mendapatkan wawasan yang lebih dalam.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Papua Kantor Cabang Utama Nabire, yang merupakan salah satu cabang utama dari PT. Bank Papua. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada implementasi Sistem Pelayanan Kas Daerah Online, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi transaksi keuangan bagi pemerintah daerah dan masyarakat.

Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2024, dengan tahapan sebagai berikut:

1. Pengumpulan data primer (observasi dan wawancara) dilakukan pada bulan September – November 2024.
2. Pengolahan dan analisis data dilakukan

pada bulan November - Desember 2024.

3. Pelaporan hasil penelitian disusun pada bulan Januari 2025.

Populasi dan Responden

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari dua kelompok utama:

1. Nasabah Bank Papua Kantor Cabang Utama Nabire yang telah menggunakan Kas Daerah Online dalam transaksi keuangan mereka.
2. Pihak internal Bank Papua, termasuk manajemen dan staf yang bertanggung jawab atas implementasi dan operasional sistem ini.

Teknik Pemilihan Responden

Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu metode pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan penelitian (Patton, 2015). Responden dipilih berdasarkan:

1. Nasabah yang secara aktif menggunakan Kas Daerah Online untuk transaksi keuangan, baik dari kalangan pemerintah daerah maupun masyarakat umum.
2. Staf Bank Papua Kantor Cabang Utama Nabire yang memiliki keterlibatan langsung dalam operasional sistem Kas Daerah Online.
3. Manajemen Bank Papua yang memiliki wawasan strategis mengenai penerapan sistem ini.

Jumlah responden yang diwawancarai dalam penelitian ini sebanyak 10 orang, dengan rincian sebagai berikut:

Kategori Responden	Jumlah
Manajemen Bank Papua	2 orang
Staf operasional bank	3 orang
Nasabah (pemerintah & masyarakat)	5 orang
Total	10 orang

Sumber: Konsepsi pribadi penulis, 2025

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung interaksi nasabah dengan sistem Kas Daerah Online di Bank Papua Kantor Cabang Utama Nabire. Peneliti mencatat aspek seperti kemudahan akses, waktu layanan, dan kendala teknis yang muncul saat nasabah menggunakan sistem ini (Arikunto, 2018).

2. Wawancara Mendalam

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, yang memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap pengalaman responden. Wawancara ini dilakukan terhadap staf bank, manajemen bank, dan nasabah yang menggunakan layanan Kas Daerah Online (Fiantika et al., 2022).

Beberapa pertanyaan utama yang diajukan dalam wawancara meliputi:

- i. Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan layanan Kas Daerah Online?
- ii. Apa kendala yang Anda hadapi dalam menggunakan sistem ini?
- iii. Bagaimana sistem ini dibandingkan dengan layanan perbankan sebelumnya?
- iv. Seberapa puas Anda dengan kecepatan dan efisiensi layanan ini?

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder seperti laporan tahunan bank, kebijakan terkait Kas Daerah Online, serta publikasi yang relevan mengenai digitalisasi layanan perbankan (Sekaran & Bougie, 2017).

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis tematik, yang dikembangkan oleh (Miles et al., 2014). Metode ini terdiri dari tiga tahap utama:

1. Reduksi Data

- o Menyaring dan merangkum data yang telah dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.
- o Mengidentifikasi **tema utama** terkait kepuasan nasabah dan efektivitas sistem Kas Daerah Online.

2. Penyajian Data

- o Menyusun data dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, dan diagram untuk memberikan gambaran yang jelas tentang temuan penelitian.
- o Mengelompokkan data berdasarkan kategori kepuasan pelanggan, keunggulan sistem, serta tantangan implementasi.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

- o Menganalisis hubungan antara sistem Kas Daerah Online dengan kepuasan pelanggan berdasarkan temuan yang diperoleh.
- o Melakukan triangulasi data untuk memastikan validitas hasil penelitian dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Untuk meningkatkan validitas penelitian, dilakukan triangulasi sumber dan metode, yaitu membandingkan temuan dari berbagai sumber (nasabah, staf bank, dan manajemen) serta menggunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data (wawancara, observasi, dan dokumentasi) (Miles et al., 2014).

Metode penelitian ini dirancang untuk menganalisis secara mendalam bagaimana Kas Daerah Online memengaruhi kepuasan pelanggan di Bank Papua Kantor Cabang Utama Nabire. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, teknik purposive sampling, serta metode analisis data tematik, penelitian ini akan memberikan wawasan yang lebih komprehensif mengenai efektivitas layanan digital perbankan daerah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kualitas Sistem Pelayanan Kas Daerah Online

Hasil wawancara dengan responden menunjukkan bahwa mayoritas nasabah merasa bahwa Sistem Pelayanan Kas Daerah Online di Bank Papua KCU Nabire berjalan dengan baik

dan mempermudah transaksi keuangan mereka. Seperti yang diungkapkan oleh Ekalypta Stefani Boka, seorang staf administrasi dengan pengalaman kerja enam tahun:

"Sistem pelayanannya bagus dan cepat. Mempermudah dan mempercepat urusan nasabah, jadi lebih bisa cepat selesai."

Pernyataan ini diperkuat oleh responden lainnya, Yakob Kobogau, yang menilai bahwa sistem ini sangat membantu dalam memproses transaksi:

"Kami merasa puas atas kinerja karyawan, gaji diurus dengan lancar, dan semua urusan dapat dilayani dengan cepat."

Namun, beberapa responden juga menyoroti bahwa meskipun sistem ini sudah berjalan dengan baik, terdapat kendala teknis, terutama gangguan jaringan dan keterbatasan tenaga operasional.

2.Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil wawancara, terdapat beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan Kas Daerah Online, di antaranya:

• Kecepatan dan Ketepatan Proses

Responden Ridho M. Rumawi, seorang direktur CV, menyatakan bahwa kecepatan pencairan SP2D menjadi faktor utama dalam kepuasan layanan.

"Proses pencairan SP2D selalu tepat waktu dan mempermudah pencairan deposit."

• Pelayanan Petugas Bank

Responden Sri Rahayu Buinei menekankan bahwa respons cepat dan keramahan petugas bank sangat membantu dalam menyelesaikan transaksi.

"Pelayanan yang ramah dan respons yang cepat terhadap permasalahan sangat membantu kami sebagai

nasabah."

• Ketersediaan Infrastruktur Teknologi

Sebagian besar responden mengeluhkan gangguan jaringan internet sebagai kendala utama yang mempengaruhi kelancaran transaksi.

Seperti yang disampaikan oleh Miftahulhaq, seorang bendahara distrik:

"Jaringan internet sering mengalami gangguan. Jika bisa, jaringan perlu diperbaiki agar layanan lebih lancar."

3.Dampak Sistem Pelayanan Kas Daerah Online terhadap Kepuasan Pelanggan

Dari hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa implementasi layanan Kas Daerah Online berdampak signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah.

Responden Meriana, seorang Asmen Modal Manusia, mengungkapkan:

"Dulu kami harus antre lama untuk transaksi, tetapi sekarang semuanya bisa diselesaikan lebih cepat."

Sementara itu, Fernando Duwiri, seorang pengusaha lokal, menambahkan bahwa sistem ini membantu dalam pencatatan transaksi yang lebih akurat:

"Transaksi lebih transparan, semua tercatat dengan baik, jadi saya merasa lebih aman dalam berbisnis."

Namun, tantangan masih ditemukan dalam aspek jaringan dan sumber daya manusia. Yairus Rumasib, seorang ASN, menyebutkan:

"Ketika jaringan lemot, proses pencairan bisa tertunda, ini yang kadang membuat kami sedikit frustrasi."

Meskipun demikian, mayoritas responden menyatakan bahwa mereka puas dengan sistem yang ada, dengan harapan adanya peningkatan layanan ke depan.

4. Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil wawancara, beberapa rekomendasi yang diajukan oleh nasabah antara lain:

- i. Peningkatan Infrastruktur Teknologi dilakukan dengan memperbaiki dan meningkatkan kualitas jaringan internet agar lebih stabil.
- ii. Penambahan Tenaga Operasional dapat dilakukan dengan memperbanyak petugas untuk menangani transaksi saat volume pelanggan tinggi.
- iii. Pelatihan dan Pengembangan SDM, dilakukan dengan meningkatkan pelatihan bagi pegawai agar pelayanan lebih optimal.

Sebagai kesimpulan, sistem Pelayanan Kas Daerah Online di Bank Papua KCU Nabire telah memberikan manfaat besar bagi pelanggan, tetapi masih ada ruang untuk peningkatan dalam aspek infrastruktur dan SDM.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengkaji dampak implementasi Sistem Pelayanan Kas Daerah Online terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank Papua Kantor Cabang Utama Nabire. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem ini telah memberikan manfaat signifikan bagi pelanggan dalam hal efisiensi transaksi, kecepatan layanan, dan kemudahan pencatatan keuangan. Mayoritas responden menyatakan kepuasan mereka terhadap layanan ini, meskipun terdapat beberapa kendala, seperti gangguan jaringan dan keterbatasan tenaga operasional. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sistem ini secara keseluruhan meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi masih memerlukan optimalisasi dalam aspek infrastruktur dan sumber daya manusia.

Secara teoritis, penelitian ini berkontribusi pada literatur mengenai kualitas layanan berbasis teknologi dalam sektor perbankan, khususnya pada layanan keuangan daerah. Temuan ini mendukung teori bahwa kemudahan akses dan kecepatan layanan merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam

konteks praktis, penelitian ini memberikan wawasan bagi manajemen Bank Papua untuk lebih meningkatkan kinerja sistem, terutama dalam memperbaiki kualitas jaringan dan memperkuat pelayanan melalui penambahan tenaga kerja yang memadai.

Keterbatasan dalam penelitian ini mencakup jumlah sampel yang terbatas, yang dapat mempengaruhi generalisasi hasil penelitian ke populasi yang lebih luas. Selain itu, penelitian ini hanya berfokus pada satu cabang bank, sehingga variasi pengalaman pelanggan di lokasi lain tidak dapat digambarkan secara menyeluruh. Faktor lain, seperti kebijakan internal bank atau regulasi pemerintah yang berkaitan dengan sistem pelayanan kas daerah, juga belum dianalisis secara mendalam.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar dilakukan kajian dengan cakupan wilayah yang lebih luas dan jumlah sampel yang lebih besar guna memperoleh hasil yang lebih representatif. Penelitian mendatang juga dapat mengeksplorasi variabel lain, seperti kepuasan pelanggan dalam jangka panjang atau pengaruh digitalisasi layanan keuangan terhadap efektivitas operasional bank secara keseluruhan. Pendekatan metodologis yang lebih kompleks, seperti analisis kuantitatif dengan model statistik yang lebih mendalam, juga dapat digunakan untuk memperkuat temuan yang diperoleh.

Dengan adanya perbaikan dan pengembangan yang berkelanjutan, diharapkan sistem Pelayanan Kas Daerah Online di Bank Papua dapat semakin optimal dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, sekaligus menjadi model bagi digitalisasi layanan keuangan di sektor perbankan daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2018). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Fiantika, F. R., Wasil, M., Jumiyati, S., Honesti, L., Wahyuni, S., Mouw, E., Jonata, Mashudi, I., Hasanah, N., Maharani, A.,

- Ambarwati, K., Noflidaputri, R., Nuryami, & Waris, L. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Rake Sarasini* (Pertama, Issue March). PT. GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI.
- Firmansyah. (2018). *Pengantar Manajemen* (Edisi ke-1). Deepublish.
- Halik, J. B., Rantererung, C. L., Sutomo, D. A., Rasinan, D., Daud, M., & Todingbua, M. A. (2024). *Era Disruptif* (J. B. Halik (ed.); 1st ed.). CV. Adanu Abimata. https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=kKUDEQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA179&ots=GVM0GTeahE&sig=ixF8ruUsRR4KmAtdE_GYwrlvO4k&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Handayani, P. W., Suryadi, K., & Azzahro, D. F. (2021). Digital banking transformation: Evaluating customer experience using mobile banking applications. *Journal of Business and Retail Management Research*, 15(4), 55-67.
- Lambe, K. H. P., & Halik, J. B. (2024). INOVASI PRODUK DAN PROSES SEBAGAI KUNCI KEUNGGULAN BERSAING UKM KULINER. *Paulus Journal of Accounting (PJA)*, 6(1), 82-93. <https://ojs.ukipaulus.ac.id/index.php/pja/article/view/805>
- Mangopo, R. M., Landjang, X. I. S., Lambe, K. H. P., & Jaya, A. (2025). Analisis Pengelolaan Pajak dan Retribusi Dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kota Jayapura. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 8(1), 171-180. <https://doi.org/10.36778/jesya.v8i1.1887>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications Inc.
- Notoatmodjo, S. (2015). *Metodologi penelitian*. Rineka Cipta.
- Oliver, R. L. (2021). Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer. *Routledge*.
- Paembonan, R., Ma'na, P., & Halik, J. (2024). Analisis akuntabilitas kinerja keuangan daerah di kantor pelayanan kekayaan negara dan lelang kabupaten biak provinsi Papua. *Journal of Marketing Management and Innovative Business Review*, 02(2), 1-6. <https://www.ojsapaji.org/index.php/mariobre/article/view/254/143>
- Pagiling, O. F., Jaya, A., & Halik, J. B. (2024). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen Restoran McDonald ' s Makassar. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi)*, 10(1), 402-415. <https://doi.org/https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i1.2011>
- Parasuraman A Parsu, A. Zeithaml, V., & L Berry, L. (1988). SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Patton, M. . (2015). *Qualitative Evaluation and Research Methods*. SAGE Publications Inc.
- Priansa, D. J. (2017). *Manajemen pelayanan prima*. Alfabeta.
- Rizal, S. (2020). Evaluasi kualitas pelayanan dan dampaknya terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo, Cabang Watampone. *Profitability: Jurnal Ilmu Manajemen*, 4(1), 45-60.
- Saputra, M. R. A., & et al. (2023). *Metode Ilmiah dan Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, dan Kepustakaan*. Nizamia Learning Center.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Research Method for Business* (6th ed.). Salemba Empat.
- Sudaryono. (2016). *Metode penelitian pendidikan*. Prenadamedia.
- Sugiyono. (2020). *Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Sitorus, T., & Yulianto, A. (2019). Pengaruh digital banking terhadap kepuasan nasabah di bank daerah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 12(2), 101-115.
- West, D. M. (2004). E-government and the transformation of service delivery and citizen attitudes. *Public Administration Review*, 64(1), 15-27.
- Wowiling, C. N. (2016). Analisis tingkat kesehatan bank dengan menggunakan metode CAMEL (Studi kasus pada PT. Bank SulutGo). *Politeknik Negeri Manado*.