ANALISIS PEMANFAATAN APLIKASI ESCETE MOBILE DALAM MENINGKATKAN LAYANAN DIGITAL CREDIT UNION SEMPEKAT NINGKAH OLO KABUPATEN KUTAI BARAT

Roi Damai Zalukhu[1], Herrmanto[2]

[1,2]*Universitas Nusa Putra*
E-mail : roy.damai_ti22@nusaputra.ac.id

ABSTRACT

This study aims to assess the use of the Escete Mobile application in improving digital services for Credit Unions in West Kutai Regency, as well as to check how effective this application is in helping financial transactions for its members. The Escete Mobile application provides various stages of transactions, from viewing balances, transferring money, paying bills (such as PDAM, electricity, and credit), to managing loans and paying off installments online. The approach used in this study is descriptive qualitative with data collection methods through direct observation, interviews with members and staff of the Credit Union, and document analysis. The findings of the analysis show that the Escete Mobile application is able to speed up transactions, provide easy access for members who are far from the office, and help members manage their finances more flexibly. The process of digitizing services through this application has a significant impact on the efficiency and reach of Credit Union services.

Keywords : *Escete Mobile, Credit Union, Digital Services, Digital Transformation, Transaction Efficiency, User Experience.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menilai penggunaan aplikasi Escete Mobile dalam meningkatkan layanan digital Credit Union di Kabupaten Kutai Barat, serta mengecek seberapa efektif aplikasi ini dalam membantu transaksi keuangan bagi anggotanya. Aplikasi Escete Mobile menyediakan berbagai tahap transaksi, mulai dari melihat saldo, mentransfer uang, membayar tagihan (seperti PDAM, listrik, dan pulsa), hingga mengelola pinjaman dan melunasi cicilan secara online. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung, wawancara dengan anggota dan staf Credit Union, serta analisis dokumen. Temuan analisis menunjukkan bahwa aplikasi Escete Mobile mampu mempercepat transaksi, memberikan kemudahan akses bagi anggota yang berada jauh dari kantor, serta membantu anggota dalam mengatur keuangan dengan lebih fleksibel. Proses digitalisasi layanan lewat aplikasi ini memberikan dampak penting terhadap efisiensi dan jangkauan layanan Credit Union.

Kata Kunci : *Escete Mobile, Credit Union, Layanan Digital, Transformasi Digital, Efisiensi Transaksi, Pengalaman Pengguna.*

PENDAHULUAN

Perkembangan di bidang teknologi informasi telah menyebabkan perubahan signifikan di berbagai sektor, termasuk di sektor keuangan. Institusi keuangan seperti Credit Union (CU), yang didasarkan pada prinsip kebersamaan dan pelayanan bagi anggotanya, perlu menyesuaikan diri dengan kemajuan digital untuk meningkatkan kualitas layanan yang mereka tawarkan. Digitalisasi kini bukan hanya sekadar tren, melainkan juga merupakan kebutuhan penting agar CU tetap bisa berfungsi secara relevan, efisien, dan inklusif dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Di wilayah Kabupaten Kutai Barat, CU Sempekat Ningkah Olo menghadapi kendala geografis untuk menjangkau anggota yang tinggal di daerah-daerah terpencil. Untuk menangani isu ini, CU tersebut mengimplementasikan aplikasi ESCETE Mobile yang dikembangkan oleh CU Betang Asi bekerja sama dengan PT Akselara Raksa Optima. Melalui aplikasi ini, anggota dapat melakukan transaksi keuangan secara mandiri menggunakan perangkat seluler, yang pada gilirannya mengurangi ketergantungan pada kantor fisik dan meningkatkan efisiensi layanan yang ada. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana anggota CU memanfaatkan ESCETE Mobile, mengukur pengaruhnya terhadap efisiensi layanan, serta mengidentifikasi masalah yang dihadapi selama proses implementasi. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan layanan digital koperasi di Indonesia. Teknik Pengumpulan data yang di lakukan :

a. Observasi langsung
   Peneliti mengamati alur kerja penggunaan aplikasi,interaksi pengguna (UI/UX) dan Transaksi kunci.
b. Wawancara
   Wawancara akan melibatkan staf Cu dan beberapa anggota.
c. Studi dokumentasi

Mengumpulkan dan menganalisis dokumen-dokumen relevan dari CU Sempekat Ningkah Olo, seperti panduan penggunaan aplikasi, laporan internal terkait layanan digital, atau kebijakan yang berkaitan dengan transaksi *online*.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk menggambarkan dan menganalisis pemanfaatan aplikasi ESCETE Mobile dalam meningkatkan layanan digital pada Credit Union Sempekat Ningkah Olo di Kabupaten Kutai Barat. Subjek penelitian terdiri dari anggota Credit Union sebagai pengguna aplikasi dan staf koperasi yang terlibat dalam pengelolaan layanan digital. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam terhadap pengalaman pengguna, efektivitas layanan, serta kendala yang muncul dalam penerapan aplikasi ESCETE Mobile.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara, dan studi dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati alur penggunaan aplikasi, antarmuka pengguna, serta proses transaksi utama. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada anggota dan staf Credit Union untuk menggali pengalaman, manfaat, dan tantangan penggunaan aplikasi. Studi dokumentasi dilakukan dengan menganalisis dokumen pendukung seperti panduan aplikasi dan laporan internal. Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif melalui proses

reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan menerapkan triangulasi sumber dan metode untuk menjaga keabsahan data.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Pemanfaatan Aplikasi Escete Mobile Berdasarkan Observasi

Alur kerja penggunaan Aplikasi Escete:

Hasil pengamatan terhadap proses kerja ESCETE Mobile menunjukkan bahwa aplikasi ini mempunyai langkah-langkah transaksi yang terorganisir, mulai dari masuk ke akun, menjelajahi menu, hingga pelaksanaan dan verifikasi transaksi. Berbagai fitur seperti pengiriman uang, pemeriksaan saldo, pembayaran tagihan, dan pengunduhan bukti transaksi disediakan dengan tampilan yang cukup mudah dipahami.

Hasil wawancara dengan anggota CU mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna memanfaatkan aplikasi ini untuk aktivitas rutin seperti membayar tagihan dan mentransfer uang, meskipun intensitas penggunaannya tergolong rendah. Beberapa hambatan yang dihadapi mencakup koneksi internet yang tidak stabil, kegagalan dalam transaksi, serta kurangnya pengetahuan mengenai beberapa fitur tertentu.

Dari perspektif staf koperasi, aplikasi ini berfungsi untuk mengurangi beban kerja sehari-hari dan mempercepat proses pencatatan keuangan. Namun, para staf juga mengalami tantangan dalam hal pemahaman digital di kalangan anggota serta kurangnya sumber daya teknis internal. Mengingat aplikasi ini dibuat oleh pihak ketiga, penyelesaian masalah teknis sering kali memerlukan waktu dan koordinasi tambahan.

Secara keseluruhan, pemanfaatan layanan digital melalui ESCETE Mobile memberikan pengaruh positif terhadap efisiensi dan kualitas layanan koperasi, meskipun masih diperlukan peningkatan dalam pendidikan pengguna, infrastruktur teknologi, dan sistem pendukung.

Tabel 1. Tahapan Interaksi Pengguna

No	Tahapan	Interaksi Pengguna	Respon Aplikasi
1	Masuk aplikasi	Buka Aplikasi, Masukan nomor anggota & PIN	Menampilkan splash screen, lalu halaman Beranda
2	Masuk aplikasi	Jika pengguna baru, aktivasi dibantu pegawai CU	Sistem menunggu verifikasi manual
3	Navigasi Menu	Tap ikon 'Portofolio' atau 'Transfer Dana'	Menampilkan saldo atau form transfer dana
4	Proses Transfer Dana	Masukkan tujuan transfer, nominal, dan catatan	Sistem validasi tujuan & saldo
5	Proses Transfer Dana	Tap 'Lanjutkan' lalu 'Kirim'	Menampilkan halaman konfirmasi dan OTP
6	Proses Transfer Dana	Masukkan PIN/OTP	Proses transaksi, tampilkan notifikasi sukses/gagal
7	Setelah Transaksi	Tap ikon histori transaksi	Menampilkan daftar & detail transaksi
8	Setelah Transaksi	Tap 'Download Bukti'	Mengunduh bukti transaksi dalam PDF

9	Opsional	Logout dari aplikasi	Kembali ke halaman login

Penerapan sistem informasi yang berbasis aplikasi seluler, yaitu ESCETE SuperApp, telah terbukti memberikan dampak yang signifikan terhadap efektivitas, efisiensi, dan keterbukaan dalam layanan keuangan bagi anggota Credit Union. Sistem ini memberikan kesempatan bagi anggota CU, seperti di CU Sempekat Ningkah Olo, untuk mengelola informasi keuangan secara digital dan terstruktur, termasuk memeriksa saldo tabungan, mengajukan pinjaman, melakukan transfer antar anggota, membayar tagihan, serta memantau riwayat transaksi secara langsung.

Berdasarkan data yang di peroleh dari sistem internal, jumlah anggota aktif yang menggunakan aplikasi ESCETE menunjukan peningkatan yang signifikan, Dalam melakukan transaksi digital, terdapat beberapa layanan utama yang paling banyak diminati oleh anggota, antara lain:

Transfer Uang Antar Anggota dan Bank Lain:

Ini adalah fitur yang paling sering dipakai, mencerminkan kebutuhan anggota untuk melakukan transaksi dengan cepat dan aman.

Pembayaran dan Pembelian:

Termasuk dalam kategori pembelian pulsa, token listrik, dan pembayaran BPJS atau PDAM, yang mendukung gaya hidup digital masyarakat saat ini.

Pengajuan Pinjaman Secara Online:

Memberikan kemudahan bagi anggota untuk mengajukan pinjaman tanpa harus datang ke kantor CU, sehingga menghemat waktu dan mempermudah akses.Fitur-fitur ini menunjukkan bahwa digitalisasi melalui ESCETE SuperApp telah memenuhi harapan masyarakat akan layanan keuangan yang mudah diakses, efisien, dan terintegrasi.

Secara keseluruhan, penerapan sistem aplikasi seperti ESCETE telah memberikan dampak positif dalam proses digitalisasi layanan keuangan koperasi, serta menjadi elemen dasar yang penting dalam transformasi Credit Union menuju layanan keuangan yang lebih modern, transparan, dan inklusif di masa depan.

Hasil wawancara dengan Anggota Credit Union:

a) Frekuensi Penggunaan: Mayoritas anggota menggunakan aplikasi Escete Mobile kurang dari satu kali sebulan, disesuaikan dengan kebutuhan transaksi spesifik dan bukan sebagai alat transaksi harian.
b) Jenis Transaksi yang Paling Sering Dilakukan: Anggota paling sering menggunakan aplikasi untuk pembayaran tagihan rutin seperti PDAM dan listrik, pengisian pulsa, transfer dana (terutama untuk anak kuliah), dan cek saldo.
c) Kemudahan Penggunaan: Proses unduh dan instalasi umumnya dianggap mudah. Namun, pemahaman tata letak dan navigasi aplikasi bervariasi; sebagian merasa mudah, sementara sebagian lainnya menemukan tantangan.
d) Manfaat yang Dirasakan: Anggota merasakan manfaat signifikan seperti kemampuan melunasi angsuran pinjaman tanpa harus datang ke kantor, pengelolaan keuangan pribadi, mengisi simpanan, dan efisiensi transaksi dari lokasi yang jauh dari kantor CU.
e) Kendala atau Masalah yang Dihadapi: Kendala meliputi lambatnya proses transaksi, seringnya kegagalan transaksi, kebutuhan koneksi internet stabil, aplikasi sering keluar sendiri (force close), serta kurangnya informasi atau edukasi mengenai fitur baru.

f) Saran dan Harapan: Anggota berharap adanya perbaikan pada fitur koneksi internet, peningkatan sistem transfer (terutama antar bank dan pengembalian dana), kelancaran transaksi, promosi penggunaan aplikasi yang lebih luas oleh Credit Union, peningkatan kecepatan dan efisiensi proses aduan, serta implementasi fitur penarikan dana seperti di ATM.

Hasil wawancara dengan Staf CU Sempekat Ningkah Olo:

Dampak Terhadap Efisiensi Operasional: Aplikasi Escete Mobile secara signifikan mengurangi beban kerja operasional, khususnya dalam proses penyetoran simpanan anggota, memungkinkan staf fokus pada tugas lain.

Tantangan dalam Pengelolaan Aplikasi:

a) Kurangnya Pemahaman Digital di Kalangan Anggota: Banyak anggota, terutama yang berusia lanjut atau di daerah terpencil, memiliki literasi digital yang minim dan memerlukan pendampingan ekstra.
b) Penanganan Keluhan Teknis: Sebagai aplikasi pihak ketiga, staf CU tidak dapat langsung memperbaiki kendala teknis (misalnya tidak bisa login, error transaksi, pemblokiran akun) dan harus mengarahkan anggota untuk menghubungi layanan pelanggan Escete Mobile, yang kadang memakan waktu.
c) Keterbatasan Sumber Daya IT Internal: CU Sempekat Ningkah Olo, seperti lembaga keuangan kecil lainnya, mungkin tidak memiliki tim IT internal yang memadai untuk mendampingi integrasi, pemantauan, dan pemeliharaan aplikasi digital secara mandiri.
d) Dukungan terhadap Anggota: Staf sangat mendukung penggunaan aplikasi dan telah melakukan upaya dukungan melalui pelatihan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan anggota.
e) Fitur yang Paling Membantu Staf: Fitur yang paling membantu staf adalah modul untuk pelunasan angsuran pinjaman dan pencatatan simpanan karena sering digunakan dan mempermudah administrasi harian.
f) Saran dan Harapan dari Staf: Staf berharap aplikasi Escete Mobile terus mengalami peningkatan kualitas agar semakin optimal, dan semakin banyak anggota Credit Union yang aktif memanfaatkan aplikasi ini mengingat potensinya dalam mempermudah aktivitas keuangan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil studi yang telah dilakukan, disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi ESCETE Mobile di Credit Union Sempekat Ningkah Olo telah memberikan pengaruh yang berarti terhadap perubahan layanan keuangan koperasi. Aplikasi ini memfasilitasi seluruh proses transaksi anggota secara daring, termasuk pengecekan saldo, pengiriman dana antara anggota dan ke bank, pembayaran tagihan, permohonan pinjaman, hingga pelunasan cicilan. Implementasi sistem digital ini terbukti berhasil dalam mempercepat transaksi, meningkatkan efisiensi layanan, dan memperluas akses ke layanan keuangan, terutama bagi anggota yang tinggal jauh dari kantor CU. Selain itu, aplikasi ESCETE Mobile juga mendukung anggota dalam mengelola keuangan secara mandiri dan fleksibel melalui ponsel mereka. Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa hambatan, seperti rendahnya tingkat literasi digital di antara anggota, keterbatasan sumber daya IT internal, dan masalah teknis seperti koneksi internet yang tidak stabil, kesalahan saat melakukan transaksi, serta kurangnya edukasi mengenai fitur-fitur baru. Penanganan keluhan masih bergantung pada tim teknis dari pihak ketiga, sehingga tidak selalu responsif dalam beberapa situasi. Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukkan bahwa digitalisasi layanan keuangan melalui ESCETE Mobile memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan

koperasi. Ini menjadi langkah penting dalam menciptakan Credit Union yang lebih modern, transparan, efisien, dan inklusif di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2021). Management information systems: Managing the digital firm (16th ed.). Pearson.

Setiadi, N. J., & Nurmandi, A. (2021). Digital transformation and e-service quality in financial cooperatives. International Journal of Cooperative Studies, 10(2), 45–58. https://doi.org/10.11648/j.ijcs.20211002.13

Hasan, M., & Al Mamun, A. (2020). Mobile applications in microfinance institutions: Customer satisfaction and service delivery. Journal of Financial Services Marketing, 25, 117–126. https://doi.org/10.1057/s41264-020-00071-6

Tambunan, T. (2019). Transformasi digital koperasi dan UMKM di Indonesia. LP3ES.

Widyanto, S., & Yulianingsih, D. (2021). Pengaruh digitalisasi terhadap kinerja koperasi simpan pinjam. Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan, 21(1), 22–30. https://doi.org/10.21009/JIE.2021.021.01.03

Purwanto, A., & Fahlevi, M. (2021). The role of digital transformation on operational performance of cooperative in Indonesia. Journal of Industrial Engineering & Management Research (JIEMAR), 2(2), 58–66. https://doi.org/10.7777/jiemar.v2i2.86

Rahayu, R., & Day, J. (2017). E-commerce adoption by SMEs in developing countries: Evidence from Indonesia. Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries, 79(1), 1–17. https://doi.org/10.1002/j.1681-4835.2017.tb00560.x

Sulistyo, R., & Purwana, D. (2020). Analisis digitalisasi layanan koperasi melalui aplikasi berbasis Android. Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis, 13(1), 34–42. https://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jreb/article/view/17464

Bank Indonesia. (2022). Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025. https://www.bi.go.id

Kementerian Koperasi dan UKM RI. (2021). Roadmap transformasi digital koperasi Indonesia 2021–2025. https://www.kemenkopukm.go.id