

ANALISIS PELAYANAN APLIKASI KELING KUMANG DIGITAL PADA ANGGOTA CU KELING KUMANG *BRANCH OFFICE* KANTOR SENTRAL SINTANG

Damiana^{1*}, Marselina Evy^{2*}, Fella Rosalina^{3*}

^{1*} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Univesitas Kapuas Sintang, Jl. Y.C. Oevang Oeray No. 92, Sintang, Indonesia, email: damianamia.dm@gmail.com

^{2*} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Univesitas Kapuas Sintang, Jl. Y.C. Oevang Oeray No. 92, Sintang, Indonesia, email: marselinaevy@gmail.com

^{3*} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Univesitas Kapuas Sintang, Jl. Y.C. Oevang Oeray No. 92, Sintang, Indonesia, email: fellarosalina6@gmail.com

Abstract: *Abstract This research aims to analyze and describe the service of the Keling Kumang Digital (KKD) application for members of the CU Keling Kumang Central Office Branch. The rapid growth of digital users, reaching 1,004 members by 2025, necessitates an evaluation of service quality. The research focuses on three main aspects: application features, ease of access, and member satisfaction. The method used is descriptive qualitative, with data collection through observation, interviews, and documentation. Preliminary findings indicate that while the application provides comprehensive features such as balance checks, transfers, and bill payments, technical issues like network dependency and the absence of QRIS features remain challenges. This study provides recommendations for the IT department to improve system reliability and feature updates to enhance user satisfaction.*

Keywords: *Application Service, Keling Kumang Digital, Member Satisfaction*

Abstrak: mendeskripsikan pelayanan aplikasi Keling Kumang Digital (KKD) pada anggota CU Keling Kumang Kantor Sentral. Pertumbuhan pengguna digital yang cukup pesat, mencapai 1.004 anggota pada tahun 2025, menuntut adanya evaluasi terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini berfokus pada tiga aspek utama: fitur aplikasi, kemudahan akses, dan kepuasan anggota. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Temuan awal menunjukkan bahwa meskipun aplikasi menyediakan fitur lengkap seperti cek saldo, transfer, dan pembayaran tagihan, kendala teknis seperti ketergantungan pada jaringan internet dan belum adanya fitur QRIS masih menjadi tantangan. Penelitian ini memberikan rekomendasi bagi tim IT untuk meningkatkan keandalan sistem dan pembaruan fitur guna meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Pelayanan Aplikasi, Keling Kumang Digital, Kepuasan Anggota

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi memberikan dampak besar pada bidang pelayanan digital, termasuk di sektor lembaga keuangan koperasi. CU Keling Kumang menghadirkan aplikasi Keling Kumang Digital (KKD) sejak tahun 2020 untuk mempermudah transaksi anggota

seperti simpanan, transfer, dan pembayaran tagihan. Di Kantor Sentral Sintang, jumlah pengguna aplikasi terus meningkat dari 654 orang di tahun 2020 menjadi 1.004 orang di tahun 2025. Namun, peningkatan ini juga dibarengi dengan munculnya masalah teknis seperti gangguan jaringan, kendala saat

pembaruan versi, serta keterbatasan fitur seperti belum tersedianya layanan QRIS. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pelayanan aplikasi KKD diberikan kepada anggota dari aspek fitur, kemudahan, dan kepuasan.

Di era digitalisasi saat ini, CU Keling Kumang telah meluncurkan aplikasi Keling Kumang Digital (KKD) untuk mempermudah transaksi anggota secara mandiri. Namun, pada pelaksanaannya di *Branch Office* Kantor Sentral Sintang, ditemukan beberapa kendala yang menjadi permasalahan utama. Pertama, meskipun jumlah pengguna terus meningkat hingga mencapai 1.004 anggota pada tahun 2025, pertumbuhan ini tidak dibarengi dengan stabilitas sistem yang mumpuni, di mana anggota sering mengeluhkan gangguan saat aplikasi melakukan pembaruan (*update*). Kedua, adanya keterbatasan fitur seperti belum tersedianya layanan QRIS yang saat ini sangat dibutuhkan anggota untuk kemudahan belanja. Ketiga, tingginya ketergantungan aplikasi terhadap jaringan internet di wilayah Sintang sering kali menghambat aksesibilitas layanan, yang pada akhirnya berpotensi menurunkan tingkat kepuasan anggota.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, penelitian ini akan melakukan analisis mendalam melalui pendekatan kualitatif deskriptif. Rencana pemecahan masalah dilakukan dengan mengevaluasi tiga indikator utama pelayanan, yaitu kualitas fitur yang disediakan, kemudahan akses bagi anggota, dan tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna. Data akan dikumpulkan melalui wawancara mendalam kepada anggota pengguna aktif dan staf IT, serta observasi langsung

terhadap kendala teknis yang terjadi pada aplikasi. Hasil analisis ini nantinya akan digunakan untuk memberikan rekomendasi teknis dan kebijakan bagi manajemen CU Keling Kumang.

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk menganalisis fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi Keling Kumang Digital dalam memenuhi kebutuhan transaksi anggota; 2) Untuk mendeskripsikan kemudahan akses aplikasi Keling Kumang Digital bagi anggota di *Branch Office* Kantor Sentral. ; 3) Untuk mengetahui tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan melalui aplikasi Keling Kumang Digital.

Pelayanan dalam konteks digital merupakan upaya penyediaan jasa melalui *platform* teknologi guna memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif. Kualitas pelayanan digital sangat ditentukan oleh keandalan sistem dan kemudahan yang ditawarkan. Menurut (Gaspersz 2017), dimensi kualitas pelayanan dalam industri jasa mencakup ketepatan waktu, akurasi, dan kenyamanan akses. Dalam konteks aplikasi keuangan, literasi digital anggota juga memegang peranan penting dalam menentukan bagaimana fitur-fitur aplikasi dapat dimanfaatkan secara optimal (Widjanarko 2023).

Kepuasan anggota adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan harapannya. Jika kinerja aplikasi KKD berada di bawah harapan karena adanya *bug* atau gangguan jaringan, maka kepuasan anggota akan menurun. Sebaliknya, kemudahan dalam proses

pendaftaran dan bantuan dari *Customer Service* dapat meningkatkan loyalitas anggota (Kotler 2018).

Dalam penelitian ini berfokus pada hubungan antara pelayanan aplikasi dengan kepuasan anggota. Aplikasi Keling Kumang Digital memiliki berbagai fitur yang memudahkan anggota dalam melakukan transaksi mulai dari transaksi Transfer ke sesama Keling Kumang ataupun lembaga perbankan lainnya, pembayaran *virtual account*, pembelian pulsa, token listrik, *top up* ke *E-Wallet*, pembayaran tagihan seperti BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan dan masih banyak lainnya sehingga memudahkan anggota Keling Kumang dalam melakukan berbagai transaksi secara online. Sebaliknya, hambatan pada akses (jaringan) dan fitur yang tidak mutakhir (tanpa QRIS) akan menjadi kendala dalam pelayanan digital di CU Keling Kumang *Branch Office* Kantor Sentral.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Subjek penelitian adalah anggota CU Keling Kumang Kantor Sentral yang aktif menggunakan aplikasi KKD. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi terhadap penggunaan fitur aplikasi, wawancara mendalam dengan anggota dan staf IT, serta dokumentasi data jumlah pengguna dan transaksi. Analisis data mengikuti tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dengan anggota CU Keling Kumang Kantor Sentral dan observasi langsung terhadap operasional aplikasi Keling Kumang Digital (KKD), diperoleh data penelitian sebagai berikut:

1. Analisis Fitur Aplikasi Keling Kumang Digital (KKD)

Aplikasi KKD dirancang sebagai solusi perbankan digital mandiri bagi anggota CU Keling Kumang. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, analisis fitur dibagi menjadi tiga aspek utama:

Transparansi dan Akuntabilitas Keuangan: Fitur informasi simpanan dan mutasi menjadi pilar utama dalam membangun kepercayaan (*trust*). Anggota melaporkan tingkat kepuasan yang tinggi karena dapat memantau saldo secara real-time. Hal ini memberikan rasa aman karena setiap transaksi, baik setoran maupun penarikan, tercatat secara transparan. Transparansi ini meminimalisir potensi kekeliruan pencatatan manual yang dahulu sering menjadi kekhawatiran anggota.

Fungsionalitas Transaksional: Adanya fitur pembayaran tagihan (PLN, BPJS, PDAM) dan Mobile Cash (penarikan di Indomaret/ATM LKD) memberikan kemudahan bagi anggota yang memiliki mobilitas tinggi. Anggota tidak lagi terikat pada jam kerja kantor cabang untuk mendapatkan uang tunai atau membayar kewajiban rutin, yang secara langsung meningkatkan efisiensi waktu mereka.

Kesenjangan Fitur (*Gap Analysis*): Meskipun fungsional, absennya fitur QRIS menjadi keluhan utama. Di tengah tren digitalisasi UMKM di Sintang, anggota merasa penggunaan aplikasi masih terbatas pada transaksi administratif, belum menyentuh transaksi ritel harian. Selain itu, ketergantungan penuh pada aplikasi tanpa adanya kartu ATM fisik dianggap berisiko tinggi saat terjadi kendala pada ponsel atau aplikasi.

2. Dimensi Kemudahan Akses dan Kecepatan Layanan

Kemudahan akses dievaluasi dari efisiensi prosedur dan pengalaman pengguna (*user experience*):

Hambatan Prosedural (*Registrasi*): Sistem aktivasi yang mewajibkan kehadiran fisik ke Kantor Sentral (*face-to-face*) dinilai sebagai pedang bermata dua. Di satu sisi, prosedur ini menjamin validitas data anggota, namun di sisi lain, hal ini menjadi hambatan bagi anggota di wilayah terpencil Sintang. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan akses belum sepenuhnya "digital" karena masih bergantung pada kehadiran fisik.

Kecepatan dan Stabilitas Teknis: Navigasi aplikasi yang simpel sangat membantu anggota lansia untuk beradaptasi. Namun, kecepatan layanan sering kali terganggu oleh faktor eksternal (jaringan internet) dan internal (kapasitas server aplikasi). Fenomena timeout saat melakukan transaksi kritis menciptakan kecemasan bagi anggota terkait status dana mereka, sehingga optimalisasi kinerja aplikasi menjadi kebutuhan mendesak.

3. Tingkat kepuasan Keamanan, dan Loyalitas Anggota.

Analisis kepuasan anggota diukur melalui pertumbuhan jumlah pengguna dan stabilitas emosional saat menggunakan layanan:

1. Mitigasi Risiko dan Keamanan Digital: Kepercayaan anggota sangat bergantung pada persepsi keamanan. Pembaruan aplikasi secara berkala ditemukan sebagai faktor krusial untuk mencegah bug yang dapat dimanfaatkan oleh pelaku kejahatan (*scam*). Anggota yang merasa aplikasi selalu diperbarui cenderung memiliki tingkat kekhawatiran yang lebih rendah terhadap isu keamanan data.
2. Sentimen terhadap Biaya dan Apresiasi: Biaya transfer antarbank sebesar Rp 6.500 menjadi titik lemah dalam kepuasan pelanggan. Dalam diskusi kelompok terfokus, muncul aspirasi mengenai perlunya insentif atau reward (seperti sistem poin atau *cashback* biaya admin) bagi anggota aktif. Pemberian *reward* dianggap sebagai bentuk penghargaan CU terhadap loyalitas anggota yang bersedia berpindah ke ekosistem digital.
3. Pertumbuhan Pengguna dan indikator loyalitas : Peningkatan pengguna hingga mencapai 1.004 orang pada tahun 2025 merupakan bukti kuat adanya ketergantungan positif terhadap

aplikasi. Namun, pertumbuhan ini harus dibarengi dengan peningkatan kualitas layanan bantuan (customer support) agar anggota tidak merasa ditinggalkan saat terjadi kendala teknis.

4. Keluhan Anggota: Kepuasan anggota menurun saat terjadi gangguan teknis pada sistem, terutama saat proses pembaruan (*update*) versi aplikasi yang sering kali memakan waktu lama dan menyebabkan gagal transaksi.

Pelayanan aplikasi Keling Kumang Digital (KKD) telah memicu transformasi digital yang sangat signifikan pada CU Keling Kumang Kantor Sentral, mengubah pola interaksi anggota dari layanan konvensional menjadi berbasis teknologi mandiri. Dari sisi fitur, aplikasi ini secara efektif telah menjalankan fungsinya sebagai "kantor dalam genggaman" melalui penyediaan fitur informatif dan transaksional yang komprehensif. Transparansi menjadi nilai unggul utama, di mana fitur pemantauan saldo dan mutasi secara real-time memberikan rasa aman bagi anggota karena setiap pergerakan dana dapat divalidasi secara terbuka. Namun, ketiadaan fitur QRIS saat ini menjadi celah kompetitif yang cukup besar. Tanpa integrasi QRIS, aplikasi KKD belum mampu menyentuh kebutuhan belanja ritel harian anggota di merchant lokal, sehingga potensi aplikasi untuk menjadi ekosistem pembayaran utama masih terhambat oleh ketergantungan pada layanan perbankan lain.

Terkait dimensi kemudahan akses, kendala utama yang ditemukan di lapangan bukanlah terletak pada desain antarmuka aplikasi yang sebenarnya sudah sangat ramah pengguna (*user-friendly*), melainkan pada keterbatasan infrastruktur pendukung dan kebijakan administratif. Ketidakstabilan jaringan internet di wilayah Sintang menjadi penghalang teknis yang sering menyebabkan kegagalan transaksi, yang selaras dengan teori bahwa aksesibilitas digital sangat bergantung pada ketersediaan sinyal yang mumpuni. Selain itu, kebijakan aktivasi akun yang masih mewajibkan kehadiran fisik anggota ke kantor cabang (tatap muka) menciptakan hambatan akses bagi mereka yang tinggal di wilayah terpencil. Hal ini menunjukkan perlunya inovasi prosedur pendaftaran digital guna mewujudkan efisiensi layanan yang benar-benar tanpa batas jarak dan waktu.

Mengenai tingkat kepuasan anggota, loyalitas pengguna di CU Keling Kumang Kantor Sentral tergolong sangat kuat, namun kepuasan tersebut bersifat fluktuatif dan rentan terhadap gangguan teknis. Pihak manajemen perlu menyadari bahwa kepuasan anggota di masa depan sangat bergantung pada konsistensi pembaruan aplikasi secara berkala. Pembaruan ini bukan sekadar untuk meningkatkan kinerja teknis dan memperbaiki bug sistem, melainkan sebagai langkah mitigasi risiko keamanan yang krusial untuk melindungi data keuangan anggota dari ancaman kejahatan siber atau scam. Keamanan yang terjamin

melalui sistem yang selalu diperbarui akan memberikan ketenangan bagi anggota dalam bertransaksi secara digital.

Terakhir, untuk memperkuat loyalitas dan mengatasi keluhan terkait biaya administrasi transfer yang dianggap membebani, manajemen perlu mempertimbangkan strategi pemberian reward atau insentif bagi pengguna aktif. Pemberian apresiasi berupa poin atau keuntungan tertentu bagi anggota yang senantiasa memperbarui aplikasi dan aktif bertransaksi akan menciptakan ikatan emosional yang lebih dalam antara anggota dan lembaga. Secara keseluruhan, keseimbangan antara tarif layanan yang kompetitif, kualitas teknis yang stabil, jaminan keamanan melalui pembaruan rutin, serta pemberian penghargaan bagi anggota akan menjadi kunci utama bagi CU Keling Kumang dalam mempertahankan keunggulan kompetitifnya di era digital.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pelayanan aplikasi Keling Kumang Digital (KKD) pada Kantor Sentral Sintang, maka dapat ditarik kesimpulan konkrit sebagai berikut:

Dimensi Fitur Aplikasi: Aplikasi KKD telah berhasil mengintegrasikan 12 fungsi transaksi utama yang memudahkan anggota memantau saldo dan mutasi secara mandiri. Namun, fitur ini dinilai belum sepenuhnya kompetitif karena ketiadaan layanan QRIS dan kartu ATM fisik, yang menyebabkan

ketergantungan mutlak pada aplikasi ponsel dalam setiap transaksi retail.

Dimensi Kemudahan Akses: Secara teknis, antarmuka aplikasi sangat ramah pengguna (*user-friendly*) bagi berbagai kelompok usia. Namun, aspek kemudahan ini terhambat oleh kendala infrastruktur eksternal, yaitu ketidakstabilan sinyal internet di wilayah Sintang dan prosedur aktivasi yang masih mewajibkan kehadiran fisik anggota ke kantor cabang (*face-to-face activation*).

Dimensi Kepuasan dan Transparansi Anggota: Tingkat kepuasan anggota tidak hanya didorong oleh kemudahan dan kecepatan akses informasi saldo secara *real-time*, tetapi juga oleh tingginya aspek transparansi. Anggota merasa lebih aman karena dapat memvalidasi setiap pemotongan biaya dan bunga secara terbuka. Meskipun pertumbuhan pengguna mencapai 1.004 orang, kepuasan tersebut masih bersifat fluktuatif akibat biaya administrasi transfer antarbank (Rp 6.500) yang dianggap mahal serta adanya *bug* sistem pasca pembaruan versi.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan loyalitas anggota, peneliti memberikan saran-saran konkrit sebagai berikut:

1. Bagi Manajemen CU Keling Kumang (Pusat/IT)

Implementasi QRIS: Segera mengintegrasikan fitur pembayaran QRIS agar anggota dapat bertransaksi di toko/merchant lokal tanpa perlu uang tunai, guna meningkatkan kegunaan

(*utility*) aplikasi dalam kehidupan sehari-hari.

Keamanan dan Kinerja Sistem: Melakukan pembaruan aplikasi secara berkala untuk mengoptimalkan kinerja sistem, menutup celah keamanan (*security patching*), dan meminimalisir munculnya bug. Hal ini sangat krusial untuk melindungi data anggota dari potensi kejahatan digital atau *scam*.

Layanan *Support Real-time*: Menyediakan fitur *Customer Support* berbasis chat di dalam aplikasi agar kendala teknis atau indikasi aktivitas mencurigakan dapat ditangani secara instan.

2. Bagi *Branch Office* Kantor Sentral Sintang

Program Insentif dan Reward: Mengembangkan program apresiasi bagi anggota yang aktif bertransaksi menggunakan aplikasi KKD. *Reward* dapat berupa poin yang dapat ditukar dengan merchandise, potongan biaya administrasi, atau insentif bunga tabungan tertentu untuk memotivasi anggota beralih ke layanan digital.

Inovasi Pendaftaran Digital: Mempertimbangkan sistem verifikasi identitas secara digital (misalnya melalui *video call* atau e-KTP) untuk proses aktivasi, sehingga aspek kemudahan benar-benar dirasakan sejak tahap awal tanpa harus datang ke kantor.

Program Edukasi & Literasi Digital: Mengadakan sosialisasi rutin mengenai pentingnya melakukan pembaruan aplikasi secara mandiri melalui *store* resmi serta cara mengenali modus *scam* yang mengatasnamakan lembaga, terutama bagi anggota yang kurang fasih teknologi.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti menyarankan untuk melakukan penelitian lanjutan mengenai efektivitas pemberian reward terhadap peningkatan volume transaksi digital, atau meneliti lebih dalam mengenai manajemen risiko siber (*cyber security*) pada aplikasi keuangan mikro.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Konsep dan Indikator*. Riau: Zanafa Publishing.
- Buzan, T. (2007). *Buku Pintar Mind Map*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gaspersz, V. (2017). *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Habbe, A. H., dan Hartono, J. (2000). Pengaruh Informasi Laba Terhadap Set Peluang Investasi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 15(1), 17-32.
- Kotler, P., dan Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing (17th ed.)*. London: Pearson Education Limited.
- Kusumaningrum, D. (2016). Interdependence versus truth and justice: lessons from reconciliation processes in Maluku. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 20(1), 15. doi: 10.22146/jsp.17998.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2016). Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widjanarko, W. (2023). Literasi Digital dan Akses Informasi di Era Siber. Jakarta: Rajawali Pers.