

# Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan CUPK MOBILE Oleh Anggota Di Credit Union Pancur Kasih

Kasimun, Erna Listiana<sup>a</sup>

Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak  
\*Email : b2042202045@student.untan.ac.id

## Abstrak

---

Credit Union Pancur Kasih adalah sebuah lembaga yang bergerak dalam bidang jasa keuangan yang selalu ingin memberikan pelayanan terbaik kepada anggota. Perkembangan teknologi yang semakin cepat dan pesat sehingga mendorong Credit Union Pancur Kasih berinovasi agar mampu bersaing dengan pelaku jasa keuangan lainnya dengan membuat produk layanan sejenis yaitu CUPK Mobile, dalam meningkatkan layanan yang mudah dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi, tingkat pendidikan, usia, kemampuan penggunaan teknologi digital, jaringan internet, terhadap pemanfaatan cupk mobile.

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kasual. Teknik yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan penyebaran kuesioner melalui aplikasi google form. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota Credit Union Pancur Kasih yang tersebar di 50 tempat pelayanan diseluruh Kalimantan Barat. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 responden. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan non probability sampling dengan metode purposive sampling dan quota sampling.

---

Kata kunci: Demografi, Navigasi Teknologi digital, Jaringan Internet.

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi semakin cepat dan pesat, hampir semua aktivitas manusia bergantung pada teknologi. Teknologi sudah menjadi bagian penting penunjang produktifitas, efisiensi dan layanan baik secara individu maupun berkelompok. Adanya fenomena perkembangan penggunaan teknologi layanan berbasis digital oleh lembaga-lembaga jasa keuangan dalam menunjang produktifitas dan efisiensi serta kepuasan pelanggan. Melihat fenomena penggunaan teknologi berbasis digital Credit Union Pancur Kasih melahirkan produk layanan mobile yang diberi nama cupk mobile. Aplikasi mobile atau sering juga disingkat dengan istilah Mobile Apps adalah aplikasi dari sebuah perangkat lunak yang dalam pengoperasiannya dapat berjalan diperangkat mobile (Smartphone, Tablet, iPod, Computer, dll), dan memiliki sistem operasi yang mendukung perangkat lunak secara standalone. Platform pendistribusian aplikasi mobile yang tersedia, biasanya dikelola oleh owner dari mobile operating system, seperti store (Apple App), store (Google Play Store), Store (Windows Phone) dan world (BlackBerry App) (Sieglar, 2008). Aplikasi mobile berasal dari aplikasi yang sebelumnya telah terpasang didalam perangkat mobile maupun juga yang dapat diunduh melalui tempat pendistribusiannya. Secara umum, aplikasi mobile memungkinkan penggunaanya terhubung ke layanan internet yang

biasanya hanya diakses melalui PC (Personal Computer). Dengan demikian, aplikasi mobile dapat membantu pengguna untuk lebih mudah mengakses layanan internet menggunakan perangkat mobile mereka (Wang, Liao, & Yang, 2013).

Jaringan nirkabel dan seluler telah menghadirkan cara yang sama sekali baru bagi perusahaan untuk lebih baik melayani pelanggan mereka. Layanan seluler akan memungkinkan pengguna untuk melakukan pembelian, permintaan layanan, mengakses berita dan informasi, dan membayar tagihan, menggunakan komunikasi seluler perangkat seperti PDA, laptop, dan telepon seluler. Area layanan seluler lain yang memiliki banyak potensi adalah perintah mobile. Perangkat seluler dapat meningkatkan e-government konsep dengan memungkinkan konstituen untuk mengakses layanan perintah melalui perangkat seluler. Bagian ini berfokus pada perdagangan seluler, menyoroti fitur utama seluler layanan, menggambarkan teknologi komunikasi dan mendiskusikan berbagai jenis layanan seluler. Greenberg, P.A. (2000). Penelitian ini untuk mengungkapkan factor yang disebabkan tingkat pendidikan, usia, kemampuan mengoperasikan teknologi, dan jaringan internet untuk pemanfaatan cupk mobile secara maksimal.

E-commerce adalah aktifitas penjualan dan pembelian barang atau jasa melalui fasilitas internet. E-commerce dapat dilakukan oleh siapa saja, tanpa dibatasi ruang dan waktu (Aribowo & Nugroho, 2013)(Hendrianto, 2014). Internet adalah singkatan dari Interconnected Network. Internet merupakan sebuah sistem komunikasi yang mampu menghubungkan jaringan-jaringan computer diseluruh dunia (Hendrianto, 2014). Website adalah kumpulan halaman web yang saling terhubung dan file-filenya saling terkait. Web terdiri dari page atau halaman, dan kumpulan halaman yang dinamakan homepage (Sugiyanto, Muslihudin, & Satria, 2018).

## **KAJIAN LITERATUR**

### **Kemudahan Transaksi (*Transaction Ease*)**

Kemudahan transaksi didefinisikan oleh Scheffer (2000) dalam Anderson & Swaminathan (2011) sebagai kemudahan yang dirasakan pelanggan bahwa website sederhana, mudah dipahami dan mudah dioperasikan. Kemudahan transaksi merupakan hal sangat penting bagi pelanggan yang akan melakukan pembelian secara online. Kemudahan juga dapat didefinisikan sejauh mana konsumen merasakan bebas dari usaha untuk melakukan atau mendapatkan (Wijaya & Warnadi, 2019). Sinioukov (1999) menyarankan bahwa memungkinkan pengguna untuk menemukan informasi dengan mudah dengan membuat informasi mudah diakses dan dimengerti dengan jelas adalah kunci untuk memuaskan pelanggan. Lebih lanjut Schaffer (2000) menyatakan bahwa sejumlah besar pelanggan yang keluar dari situs Web e-bisnis tanpa membeli merasa frustrasi karena mereka tidak dapat menavigasi situs dengan lancar. Hal penting untuk melakukan pembelian dengan nyaman melalui *e-commerce*,

dibutuhkan aksesibilitas informasi yang relevan dan kesederhanaan proses transaksi (Anderson, & Swaminathan, 2011). Hal ini mempunyai pengaruh kuat pada niat perilaku pada adopsi teknologi informasi. Jika suatu teknologi atau aplikasi dirasakan mudah untuk digunakan, orang akan memilih untuk menggunakannya. Tingkat kepercayaan individu yang menggunakan teknologi baru akan bebas dari kesulitan, sebagaimana dikemukakan oleh Davis, (1989) hal ini sebagai persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*).

Tingkat pendidikan (level of education) merupakan tolok ukur kemampuan (skill) akademik secara sistematis dapat ditempuh melalui pendidikan formal maupun non formal. Pendidikan memiliki peran penting bagi pengembangan sumberdaya manusia yang tersedia. Bagi negara berkembang, pendidikan dasar menjadi prioritas utama untuk mengembangkan sumberdaya manusia sejak dini. Hal tersebut diungkapkan oleh Todaro, (2003:404).

Pendidikan dapat diklasifikasikan dalam beberapa tingkatan, pendidikan usia dini, pendidikan dasar, pendidikan menengah pertama, pendidikan menengah atas, dan perguruan tinggi serta pelatihan-pelatihan khusus yang dapat meningkatkan kemampuan atau skill. Pendidikan formal dan non formal akan mengubah dan membuat transformasi pengetahuan dan keterampilan tentang suatu hal yang dipelajari. Kemajuan dan perkembangan teknologi digital yang sangat pesat telah berinovasi membuat aplikasi-aplikasi pendukung dalam menunjang seluruh aktivitas yang berbasis teknologi digital tentu berawal dari pendidikan dan pelatihan. Dengan demikian tingkat pendidikan berpengaruh pada kemampuan seseorang dalam mengambil tindakan dan memahami pengoperasian suatu benda yang berwujud hardware dan software.

H1. Adanya pengaruh tingkat pendidikan terhadap pemanfaatan CUPK Mobile.

#### Usia

Dalam siklus kehidupan manusia ada tingkatan atau tahapan yang harus dilalui seseorang dalam kehidupannya untuk mencapai perubahan tertentu yaitu usia. Tahapan tersebut biasanya disebut fase atau tahapan yang harus dilewati, mulai dari bayi, tumbuh menjadi remaja, pemuda, dewasa, dan lansia. Usia sangat mempengaruhi psikologis dan mobilitas individu dalam mengambil tindakan, usia dini, remaja akan berbeda tindakan dan perilakunya dibandingkan dengan usia dewasa, tanggungjawabnya juga akan berbeda, dan usia manula mobilitas semakin terbatas. Hubungan antara usia (umur) dengan kinerja menjadi isu penting yang semakin meningkat selama dekade yang akan datang (Robbins, 2003).

H2. Adanya pengaruh tingkat usia terhadap pemanfaatan CUPK Mobile.

#### Pekerjaan

Kebutuhan sekunder dan tersier yang menuntut ketersediaan akan makanan dan barang yang dibutuhkan dalam keseharian siklus kehidupan. Kadang pekerjaan juga dapat merubah kondisi, sikap, dan keputusan seseorang

apabila sebuah pekerjaan yang dimiliki dalam tataran tinggi diorganisasi masing-masing. Dengan memperoleh pekerjaan yang dapat menghasilkan banyak uang maka dapat merubah seseorang dalam gaya hidupnya, termasuk dalam mengambil keputusan menggunakan teknologi untuk menunjang aktivitas lainnya. Sebuah produk yang diluncurkan oleh sebuah organisasi tentu harapannya memberikan manfaat, kenyamanan, kemudahan, dan keamanan dalam penggunaan. Produk yang mudah digunakan dan serta memberikan kenyamanan dan aman, membuat orang mau menggunakannya apalagi produk tersebut memudahkan dan efisiensi pasti orang tidak berpikir panjang dalam mengambil keputusan untuk memanfaatkannya. Faktor-faktor tersebut akan mengubah pandangan orang untuk menjadikannya gaya hidup.

Kemajuan teknologi yang semakin cepat dari waktu ke waktu dengan cepatnya berubah, skill dalam pengoperasian teknologi disini sangat dibutuhkan. Skill yang rendah berpengaruh pada kemampuan individu tersebut. Keahlian digital merupakan suatu kemampuan dalam memahami, mengoperasikan, menggunakan, dan memanfaatkan teknologi untuk mengakses dan mengelola informasi. Kita perlu menguasai digital skills karena tanpa disadari saat ini hampir seluruh aktivitas kita dilakukan secara digital. Definisi UNESCO tentang keterampilan digital atau skill digital adalah “berbagai kemampuan untuk menggunakan perangkat digital, aplikasi komunikasi, dan jaringan untuk mengakses dan mengelola informasi. Mereka memungkinkan orang untuk membuat dan berbagi konten digital, berkomunikasi dan berkolaborasi, dan memecahkan masalah untuk pemenuhan diri yang efektif dan kreatif dalam kehidupan, pembelajaran, pekerjaan, dan aktivitas sosial.” Sumber: Digital Skills, DMI.

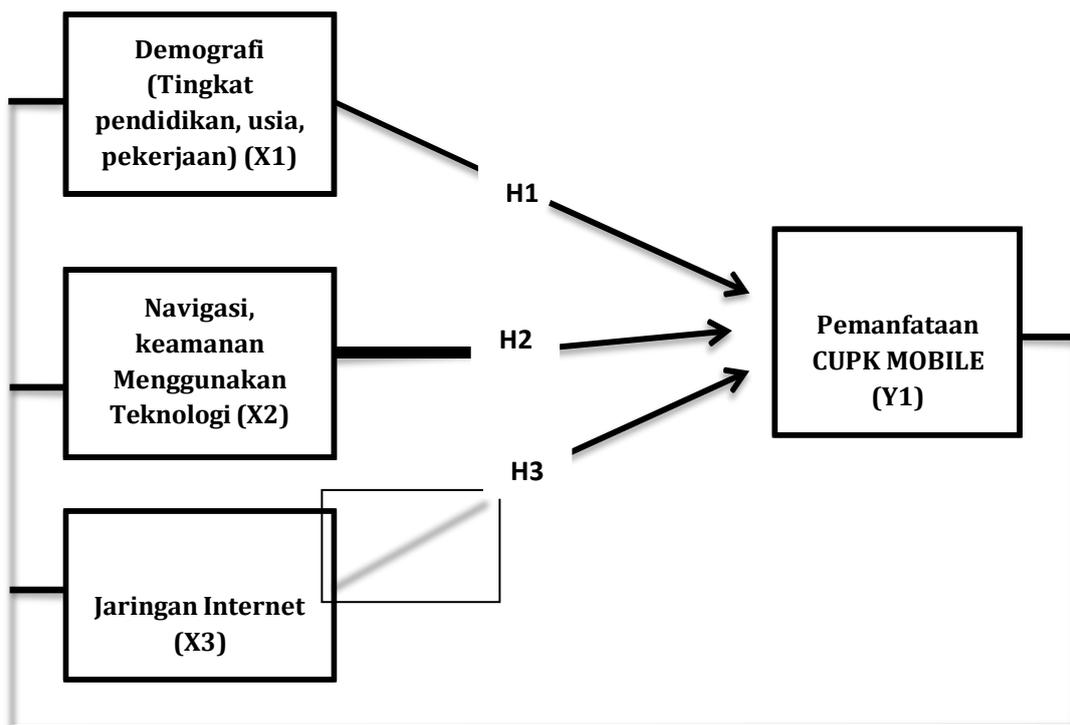
H3. Adanya pengaruh kemampuan pengoperasian teknologi terhadap pemanfaatan CUPK

Internet dalam bahasa Inggris dari interconnected network; arti secara harafiah jaringan yang saling berhubungan. Sistem jaringan komputer yang saling terhubung secara global dengan menggunakan paket protokol internet (TCP/IP) untuk menghubungkan perangkat di seluruh dunia. Ini adalah jaringan dari jaringan yang terdiri dari jaringan privat, publik, akademik, bisnis, dan pemerintah lokal ke lingkup global, dihubungkan oleh beragam teknologi elektronik, nirkabel, dan jaringan optik. Internet membawa beragam sumber daya dan layanan informasi, seperti dokumen hiperteks yang saling terkait dan aplikasi World Wide Web (WWW), surat elektronik, telepon, dan berbagi berkas. (<https://id.wikipedia.org/wiki/Internet>) Tidak semua wilayah di Kalimantan Barat (Kalbar) terjangkau jaringan internet khususnya wilayah dipedalaman Kalimantan. Dengan tidak tersentuhnya jaringan internet maka sudah dipastikan akan mempengaruhi penggunaan aplikasi yang menggunakan jaringan internet terkendala dan tidak dapat mengakses informasi secara baik.

H3. Adanya pengaruh jaringan internet terhadap pengoperasian CUPK Mobile.

## METODE PENELITIAN

Bentuk penelitian yang digunakan adalah bentuk penelitian asosiatif kasual dimana penelitian ini akan menguji dan menganalisis pengaruh variabel terhadap tingkat pendidikan, usia, kemampuan penggunaan teknologi digital, dan jaringan internet terhadap pemanfaatan aplikasi CUPK *Mobile*. Data yang digunakan adalah data primer yang dihimpun dari penyebaran *questioner* melalui *google form* kepada 100 orang responden anggota *Credit Union Panncur Kasih* di 50 tempat pelayanan mengenai Tingkat pendidikan (X1), Usia (X2), Kemampuan menggunakan teknologi digital (X3), Jaringan internet (X4), dan Pemanfaatan aplikasi *cupk mobile* (Y1). Teknik pengumpulan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik pengambilan sampel *non probability* berupa *purposive sampling* dan *quota sampling*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Jalur (Path Analysis). Data dari sampel penelitian dianalisis dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji deskriptif statistik, uji korelasi dan regresi berganda, uji model summary, uji Anova.



Gambar 1. Kerangka konseptual/kerangka pikir tahun 2022.

## HASIL PEMBAHASAN

Bentuk penelitian yang digunakan adalah bentuk penelitian asosiatif kasual dimana penelitian ini akan menguji dan menganalisis pengaruh variabel terhadap tingkat pendidikan, usia, kemampuan penggunaan teknologi digital, dan jaringan internet terhadap pemanfaatan aplikasi CUPK *Mobile*. Data yang digunakan adalah data primer yang dihimpun dari penyebaran *questioner*.

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin Sumber dari Anggota Credit Union Pancur Kasih, tahun 2022.

No	Jenis Kelamin	Jumlah responden
1	Laki-Laki	44
2	Perempian	22

### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Pemanfaatan Mobile	22.48	2.780	66
Tingkat Pendidikan	22.20	3.054	66
Usia	22.59	2.745	66
Pekerjaan	22.42	2.893	66
Kemampuan Penggunaan Teknologi	22.20	3.054	66
Jaringan Internet	22.47	2.915	66

Sumber: Data output SPSS diolah (2022)

- Pemanfaatan mobile data uji Descriptive Statistics, Mean 22,48, standar deviasi 2.780, daritotal responden 66 orang.
- Tingkat Pendidikan mean 22.20, std. Deviasi 3.054 dari total responden 66 orang
- Usia mean 22.59, std. deviasi 2.745 dari total responden 66 orang
- Pekerjaan mean 22.42, std. deviasi 2.893
- Kemampuan menggunakan teknologi mean 22.20, std. deviasi 3.054
- Jaringan internet mean 22.47, std. deviasi 2.915 dari total responden 66 orang.

		Pemanfaatan Mobile	Tingkat Pendidikan	Usia	Pekerjaan	Kemampuan Penggunaan Teknologi	Jaringan Internet
Pearson Correlation	Pemanfaatan Mobile	1.000	.887	.788	.877	.887	.850
	Tingkat Pendidikan	.887	1.000	.843	.955	1.000	.893
	Usia	.788	.843	1.000	.878	.843	.893
	Pekerjaan	.877	.955	.878	1.000	.955	.974
	Kemampuan Penggunaan Teknologi	.887	1.000	.843	.955	1.000	.893
	Jaringan Internet	.850	.893	.893	.974	.893	1.000
	Sig. (1-tailed)	Pemanfaatan Mobile	.	.000	.000	.000	.000
	Tingkat Pendidikan	.000	.	.000	.000	.000	.000
	Usia	.000	.000	.	.000	.000	.000
	Pekerjaan	.000	.000	.000	.	.000	.000
	Kemampuan Penggunaan Teknologi	.000	.000	.000	.000	.	.000
	Jaringan Internet	.000	.000	.000	.000	.000	.
N	Pemanfaatan Mobile	66	66	66	66	66	66
	Tingkat Pendidikan	66	66	66	66	66	66
	Usia	66	66	66	66	66	66

### Case Processing Summary

	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Pemanfaatan Mobile * Tingkat Pendidikan	66	100.0%	0	0.0%	66	100.0%
Pemanfaatan Mobile * Usia	66	100.0%	0	0.0%	66	100.0%
Pemanfaatan Mobile *Pekerjaan	66	100.0%	0	0.0%	66	100.0%
Pemanfaatan Mobile * Kemampuan Penggunaan Teknologi	66	100.0%	0	0.0%	66	100.0%
Pemanfaatan Mobile *Jaringan Internet	66	100.0%	0	0.0%	66	100.0%

## Report

Tingkat Pendidikan	Mean	N	Std. Deviation
15	18.75	4	4.787
20	20.14	29	.581
25	25.00	33	.000
Total	22.48	66	2.780

## Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Pemanfaatan Mobile *	.887	.787	.919	.844
Tingkat Pendidikan				

## SIMPULAN

Dari pembahasan dapat disimpulkan bahwa tingkat Pendidikan, usia, dan pekerjaan dapat mempengaruhi dalam pemanfaatan penggunaan aplikasi CUPK Mobile. Navigasi dari keamanan juga menjadi faktor penentu dalam suatu penggunaan aplikasi mobile, dari segi kemudahan penggunaan dan aman sehingga pelanggan merasa puas dan nyaman dalam menggunakannya. Selain factor usia, tingkat Pendidikan, pekerjaan, tenti jangkauan sinyal internet harus tersedia disemua wilayah, jika ada wilayah yang tidak terjangkau internet maka akan menjadi kendala dalam penggunaan mobile. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauhmana pemanfaatan mobile bagi pelanggan di Credit Union Pancur Kasih, sehingga dapat menjadi perbaikan bagi Lembaga Credit Union Pancur Kasih yang dimana sebaran wilayah kerja masih ada yang tidak terjangkau internet. Kekurangan dari penelitian ini adalah masalah waktu terlalu pendek hanya satu bulan dan seberapa penting aplikasi ini bagi pelanggan yang tidak terjangkau internet. Keterbatasan penelitian ini belum semua pengguna cupk mobile dapat diteliti dikarenakan sampel yang digunakan hanya 30 sampel saja dan keterbatasan dalam pengumpulan data hanya melalui media sosial google form.

## REFERENSI

- Aijaz. A Shaik and Heikki Karjaluo, "Mobile Banking Adoption : A Literature Review," *Telematics and Informatics*, June 2014.
- Ghafiki, R., & Setyorini, R. (2017). Pengaruh Kualitas Website Terhadap Keputusan Pembelian Pada Situs Bukalapak.Com the Impact of Website Quality To Purchase Decision on Bukalapak.Com, *4*(1), 678–686.
- Hendrianto, D. E. (2014). Pembuatan Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis Website Pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Donorojo Kabupaten Pacitan. *Hendrianto*, *3*(4), 57–64. <https://doi.org/10.1123/IJNS.V4I3.288>
- ] Chian Son Yu, "Factors Affecting Individual to Adopt Mobile Banking : Empirical Evidence from UTAUT Model," 2012
- M. Dhandy Riyanda P, "Analisis Keberterimaan Aplikasi Mobile Banking : Menggunakan Pendekatan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) yang Dimodifikasi," Universitas Gajah Mada, Yogyakarta, 2015.
- Referensi Aribowo, D. P. J., & Nugroho, M. A. (2013). Pengaruh Trust Dan Perceived of Risk Terhadap Niat Untuk Bertransaksi Menggunakan E-Commerce. *Jurnal Nominal*, *2*(1), 12–35. <https://doi.org/10.1017/CB09781107415324.004>