

Vol. 13 No. 1 Januari 2026

e-ISSN: 2986-8289; p-ISSN: 2986-707X, Hal 792-800

DOI: <https://doi.org/10.59603/projemen.v12i1.669>Available online at: <https://ejournal-nipamof.id/index.php/PROJEMEN>

ANALISIS KEBUTUHAN DAN MINAT PENGGUNAAN PLATFORM PINJAMAN DAN PEMBAYARAN ONLINE PADA APLIKASI ESCETE DI KSP CREDIT UNION BAHTERA SEJAHTERA TEMPAT PELAYANAN KEWAPANTE

Fransiskus Xaverius Muko Sorowutun¹, Imanuel Wellem², Nunsio Handrian
Meylano³

Universitas Nusa Nipa, Indonesia

Alamat : Jalan Kesehatan Nomor 3, Beru, Alok Timur, Kabupaten

Sikka, NTT

email : smilemofrasta@gmail.com

ABSTRACT

The rapid development of information technology has transformed the way financial institutions deliver services, including credit unions. To improve service quality and accessibility for its members, KSP Credit Union Bahtera Sejahtera introduced a digital platform through the ESCETE application, which enables members to conduct loan and payment transactions online. This study aims to analyze the needs and members' interest in using the online loan and payment platform provided by the ESCETE application at KSP Credit Union Bahtera Sejahtera, Kewapante Service Office. The findings reveal that the ESCETE application significantly facilitates members in conducting financial transactions without visiting the service office. The platform also improves employees' work efficiency and accelerates service delivery. Members demonstrate a relatively high level of interest in using the application due to its accessibility and time efficiency. However, several challenges remain, including limited digital literacy among some members and unstable internet connectivity. This study concludes that the ESCETE application plays an important role in supporting digital financial services in credit unions. Therefore, continuous socialization and user assistance are necessary to maximize the utilization of the application.

Keywords: user needs, user interest, ESCETE application, digital financial services, credit union.

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi memberikan pengaruh signifikan terhadap cara lembaga keuangan memberikan pelayanan, termasuk di dalamnya koperasi kredit. Dalam usaha meningkatkan mutu layanan bagi anggotanya, KSP Credit Union Bahtera Sejahtera meluncurkan layanan digital melalui aplikasi ESCETE yang memungkinkan mengakses pinjaman dan pembayaran secara *online*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kebutuhan dan ketertarikan anggota dalam memanfaatkan platform pinjaman serta pembayaran yang ditawarkan

oleh aplikasi ESCETE di KSP *Credit Union* Bahtera Sejahtera Tempat Pelayanan Kewapante. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi ESCETE mempermudah anggota dalam melakukan transaksi pinjaman dan pembayaran tanpa harus berkunjung ke kantor. Selain itu, aplikasi ini juga meningkatkan efisiensi kerja karyawan serta mempercepat pelayanan kepada anggota. Ketertarikan anggota terhadap penggunaan aplikasi ESCETE cukup tinggi berkat kemudahan akses dan efisiensi waktu yang ditawarkan. Meskipun demikian, masih ada beberapa kendala, seperti rendahnya pemahaman teknologi di kalangan sebagian anggota dan juga masalah kestabilan jaringan internet. Kesimpulan dari penelitian ini menekankan bahwa aplikasi ESCETE sangat diperlukan oleh anggota sebagai media layanan digital yang memudahkan transaksi keuangan. Oleh karena itu, perlu ada peningkatan dalam sosialisasi dan pendampingan kepada anggota agar pemanfaatan aplikasi ESCETE dapat dilakukan secara optimal.

Kata kunci: kebutuhan, minat penggunaan, aplikasi ESCETE, layanan digital, credit union

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini telah membawa perubahan yang sangat signifikan dalam berbagai bidang kehidupan, termasuk dalam sektor keuangan. Lembaga keuangan dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar dapat memberikan pelayanan yang cepat, mudah, dan efisien kepada para penggunanya.

Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi dalam sektor keuangan adalah penggunaan layanan berbasis aplikasi digital. Melalui layanan digital ini, berbagai transaksi keuangan dapat dilakukan dengan lebih praktis tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan.

KSP *Credit Union* Bahtera Sejahtera sebagai lembaga keuangan koperasi yang bergerak dalam pelayanan simpan pinjam bagi anggota juga terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu inovasi yang dilakukan adalah pengembangan aplikasi ESCETE sebagai platform digital untuk mendukung pelayanan kepada anggota.

Aplikasi ESCETE memberikan berbagai kemudahan bagi anggota dalam melakukan transaksi keuangan seperti pembayaran angsuran pinjaman, pengecekan saldo pinjaman, serta berbagai informasi terkait layanan *Credit Union*. Dengan adanya aplikasi ini, anggota dapat melakukan transaksi secara online kapan saja dan di mana saja.

Namun dalam pelaksanaannya, tidak semua anggota memiliki kemampuan yang sama dalam menggunakan teknologi digital. Sebagian anggota masih mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi tersebut karena keterbatasan pemahaman teknologi maupun keterbatasan akses internet.

Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis mengenai kebutuhan dan minat anggota dalam menggunakan aplikasi ESCETE agar pengelolaan aplikasi ini dapat terus ditingkatkan serta memberikan manfaat yang maksimal bagi anggota.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana kebutuhan anggota terhadap penggunaan aplikasi ESCETE di KSP Credit Union Bahtera Sejahtera TP Kewapante?
2. Bagaimana minat anggota dalam menggunakan platform pinjaman dan pembayaran online pada aplikasi ESCETE?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kebutuhan anggota terhadap penggunaan aplikasi ESCETE.
2. Untuk mengetahui minat anggota dalam menggunakan platform pinjaman dan pembayaran online pada aplikasi ESCETE.

Tinjauan Pustaka

Kebutuhan Pengguna

Kebutuhan merupakan sesuatu yang diperlukan oleh seseorang untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam konteks penggunaan teknologi, kebutuhan berkaitan dengan sejauh mana suatu sistem dapat membantu pengguna dalam menyelesaikan pekerjaan atau aktivitasnya secara lebih efektif dan efisien.

Menurut beberapa ahli, kebutuhan pengguna terhadap teknologi biasanya berkaitan dengan kemudahan penggunaan, kecepatan akses, serta manfaat yang diperoleh dari penggunaan sistem tersebut.

Minat Penggunaan Teknologi

Minat merupakan kecenderungan seseorang untuk menyukai atau menggunakan sesuatu secara terus menerus. Dalam penggunaan teknologi, minat sangat dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan serta manfaat yang dirasakan oleh pengguna.

Jika suatu teknologi dianggap mudah digunakan dan memberikan manfaat yang nyata, maka tingkat minat pengguna terhadap teknologi tersebut akan semakin tinggi.

Layanan Digital dalam Credit Union

Pemanfaatan teknologi digital dalam lembaga keuangan seperti Credit Union bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggota. Layanan digital memungkinkan anggota untuk mengakses berbagai layanan keuangan dengan lebih mudah, cepat, dan efisien.

Dengan adanya layanan digital seperti aplikasi ESCETE, proses pelayanan menjadi lebih praktis serta dapat meningkatkan kepuasan anggota terhadap layanan koperasi.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan **kualitatif** yang bertujuan untuk memahami secara mendalam mengenai kebutuhan serta minat anggota dalam menggunakan aplikasi ESCETE.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di **KSP Credit Union Bahtera Sejahtera Tempat Pelayanan Kewapante**.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi:

1. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan pengurus, karyawan, dan beberapa anggota yang menggunakan aplikasi ESCETE.

2. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan serta penggunaan aplikasi ESCETE di tempat pelayanan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi ESCETE.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahap yaitu:

1. Reduksi data

Memilih dan menyederhanakan data yang diperoleh dari hasil penelitian.

2. Penyajian data

Menyusun data dalam bentuk uraian agar mudah dipahami.

3. Penarikan kesimpulan

Menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan.

Hasil Dan Pembahasan

Kebutuhan Anggota terhadap Aplikasi ESCETE

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, diketahui bahwa aplikasi ESCETE sangat membantu anggota dalam melakukan berbagai transaksi keuangan.

Anggota tidak perlu lagi datang langsung ke kantor pelayanan untuk melakukan pembayaran angsuran. Melalui aplikasi ESCETE, anggota dapat melakukan pembayaran secara online dengan lebih mudah dan cepat.

Selain itu, aplikasi ini juga mempermudah anggota untuk mengetahui informasi terkait pinjaman yang dimiliki seperti jumlah angsuran dan sisa pinjaman.

Minat Anggota Menggunakan Aplikasi ESCETE

Minat anggota dalam menggunakan aplikasi ESCETE tergolong cukup tinggi. Hal ini disebabkan karena aplikasi tersebut memberikan kemudahan serta menghemat waktu dalam melakukan transaksi.

Anggota merasa lebih praktis karena dapat melakukan pembayaran kapan saja tanpa harus datang ke kantor pelayanan. Hal ini sangat membantu terutama bagi anggota yang memiliki aktivitas yang cukup padat.

Namun demikian, masih terdapat beberapa anggota yang belum menggunakan aplikasi tersebut secara maksimal. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan pemahaman teknologi serta kurangnya sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi ESCETE.

Kendala dalam Penggunaan Aplikasi

Beberapa kendala yang ditemukan dalam penggunaan aplikasi ESCETE antara lain:

1. Kurangnya pemahaman teknologi oleh sebagian anggota.
2. Keterbatasan penggunaan smartphone pada beberapa anggota.
3. Kendala jaringan internet di beberapa wilayah.
4. Kurangnya sosialisasi penggunaan aplikasi kepada anggota.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Aplikasi ESCETE sangat dibutuhkan oleh anggota KSP Credit Union Bahtera Sejahtera TP Kewapante karena memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi pinjaman dan pembayaran secara online.
2. Minat anggota dalam menggunakan aplikasi ESCETE tergolong cukup tinggi karena aplikasi ini mampu memberikan kemudahan akses layanan serta menghemat waktu dalam melakukan transaksi.
3. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala dalam penggunaan aplikasi seperti keterbatasan pemahaman teknologi dan masalah jaringan internet.

Saran

1. Pihak Credit Union perlu meningkatkan sosialisasi penggunaan aplikasi ESCETE kepada anggota.
2. Perlu dilakukan pendampingan kepada anggota yang belum memahami penggunaan aplikasi.
3. Pengembangan sistem aplikasi perlu terus dilakukan agar layanan menjadi lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, J. R., & Romadhan, M. F. (2022). Dampak Implementasi Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MB-KM) Terhadap Mahasiswa Program Studi Teknologi Pangan. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 6(3), 10728–10735. <https://doi.org/10.58258/jisip.v6i3.2761>
- Andjarwati, T. (2015). Motivasi dari sudut pandang teori hirarki kebutuhan Maslow, teori dua faktor Herzberg, teori xy Mc Gregor, dan teori motivasi prestasi Mc Clelland. *JMM17: Jurnal Ilmu ekonomi dan manajemen*, 2(01).
- Azizah, D. N., Aprilia, D., & El'Aliy, H. (2025). Teori Perilaku Konsumen dalam Ekonomi Islam: Antara Kebutuhan dan Kemaslahatan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi*

Dan Manajemen, 3(11), 155-161.

- Azizah, N., Santoso, S., & Sumaryati, S. (2019). Sigit Santoso dan Sri Sumaryati. Pengaruh Persepsi Magang Dunia Usaha/Dunia Industri dan Pengalaman Organisasi terhadap Kesiapan Kerja Mahasiswa. *Tata Arta" UNS*, 5(1), 95–106.
- Futri, M. M., Hyperophia, H. H., Mudiawati, E. M. E., Ardiansyah, M. R., Lesmana, S. C., Reynaldi, K., ... & Rimbano, D. (2025). Pinjaman Online STUDI LITERATURE: PENGARUH LITERASI KEUANGAN DAN GAYA HIDUP TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN PINJAMAN ONLINE DI KALANGAN MAHASISWA KOTA LUBUKLINGGAU. *ESCAF*, 281-296.
- Hafizhuddin, A., Arimbi, F. Z., & Kevin, K. (2024). Etika Dan Moral Dalam Konteks Pelayanan Platform Pinjaman Online. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(14), 311-317.
- Hidayat, R., Afrioza, S., Adnandi, M. A., Supriyanto, B. E., & Sunata, H. (2024). Dampak Pinjaman Online Pada Mahasiswa UYM. *JEDBUS (Journal of Economic and Digital Business)*, 1(1), 1-6.
- Jailani, M. S. (2023). Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian ilmiah pendidikan pada pendekatan kualitatif dan kuantitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1-9.
- Khoiriyah, S. U., Zulkarnnaeni, A. S., & Halim, M. (2023). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Keamanan terhadap Minat Menggunakan Financial Technology pada Aplikasi Dana Studi Kasus pada Toko Online dan Toko Fisik di Kecamatan Ajung. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 9(1), 70-79.
- Mentari, A. M. A. (2020). Analisis Faktor-Faktor Keputusan Pemberian Kredit Pinjaman Online (Studi Kasus PT. Cicil Solusi Mitra Teknologi). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 9(2).
- Prayuti, Y., Syifa, H. A., & ZA, N. F. (2025). Dampak Penggunaan Layanan Pinjaman Online dan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen. *Legal Standing: Jurnal Ilmu Hukum*, 9(1), 31-42.
- Putrilia, A., Muharomah, N. F., Safitri, Y. K., & Wahyu, A. (2024). Analisis Dampak Penggunaan Pinjaman Online Terhadap Minat Dan Gaya Hidup

- Konsumtif Masyarakat. *Neraca*, 20(1), 111-118.
- Rismawan, A. A., & Cahyono, T. D. (2025). Pengaruh Digital Marketing, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Commerce Pada Platform Shopee. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 10(03), 270-291.
- Setianingsih, F. E., & Aziz, F. (2022). Pengaruh media sosial marketing TikTok terhadap minat beli online di shopee. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 11(2), 25-34.
- Trianita, A., & Damayanti, R. W. (2024). Pengaruh Kualitas Tampilan Aplikasi dan Harga terhadap Minat Beli Gen Z dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi pada Pengguna Social Commerce Tiktok Shop di Yogyakarta. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen Bisnis*, 4(2), 113-126.
- Yulius, S. K. M. (2025). *Dinamika Mengelola Credit Union Berbadan Hukum Koperasi: Perspektif Pengejawantahan Kapabilitas Sumber Daya Manusia dalam Merekrut Anggota dan Pemberian Pinjaman Untuk Sostenabilitas Lembaga*. Greenbook Publisher.
- Yuniarti, Y., & Herlina, L. (2025). Analisis Persepsi Kemudahan dan Keamanan Penggunaan QRIS Sebagai Alat Pembayaran Digital Terhadap Minat Gen Z Dalam Menggunakan QRIS di Kota Bandung. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 3(3), 3025-3037.