

MENGOPTIMALKAN PENGGUNAAN APLIKASI LPD MOBILE SERTA MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA NASABAH DI LPD DESA ADAT UBUNG

Tiksnayana Vipraprastha^{1,*}, Ni Putu Leoni Anggita Devi²

^{1,2}Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

*Email: tiksnayana@unmas.ac.id

ABSTRAK

LPD adalah lembaga keuangan yang dimiliki Desa Pekraman, yang melakukan fungsi keuangan serta melakukan pengelolaan sumber daya keuangan yang menjadi milik Desa Pakraman didalam bentuk simpan pinjam. Penyedia kebutuhan pembiayaan hidup anggota masyarakat Desa Pakraman, baik dengan sendiri ataupun dengan bersama, didalam rangka mengembangkan fungsi sosio-kultural juga keagamaan masyarakat Desa Pakraman. LPD Mobile diluncurkan dalam rangka untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi keuangan elektronik menggunakan smartphone, adapun fitur yang tersedia dalam aplikasi LPD Mobile yaitu melihat jumlah tabungan ataupun simpanan, informasi mutasi rekening tabungan, informasi riwayat kredit atau pinjaman, pembayaran seperti pembayaran jasa telekomunikasi dan PLN Postpaid, pembelian seperti pembelian pulsa, kuota dan token listrik, yang tidak kalah penting aplikasi LPD Mobile juga bisa transfer ke rekening bank lain. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik pada masing-masing sub bagian di LPD Desa Adat Ubung secara berkala sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Melakukan sosialisasi secara menyeluruh kepada karyawan LPD merupakan salah satu langkah awal yang berperan sebagai sumber informasi demi meningkatnya jumlah pengguna LPD Mobile sebagai alat transaksi yang mempermudah kegiatan masyarakat. Peran penting karyawan LPD secara umum berkesempatan meningkatkan pelayanan serta citra sebagai lembaga desa yang jujur dan inovatif.

Kata Kunci: LPD, LPD Mobile, Pelayanan.

ANALISIS SITUASI

Pesatnya perkembangan teknologi di dunia keuangan sekarang telah mendorong bank dan lembaga keuangan non bank untuk menerapkan sistem aplikasi perbankan yang memanfaatkan teknologi informasi dalam keseharian bank. Kemajuan sistem teknologi informasi kini telah mendorong setiap lembaga keuangan untuk mengikuti trend untuk membantu efisiensi dan memudahkan masyarakat dalam hal bertransaksi secara online. Layanan dikembangkan oleh lembaga keuangan yakni transaksi keuangan digital melalui aplikasi pada smartphone. Layanan tersebut dikembangkan karena transaksi digital melalui smartphone lebih digemari ketimbang datang langsung ke lokasi untuk

bertransaksi karena nasabah cukup bertransaksi menggunakan smartphone atau ponsel pintar mereka.

LPD adalah lembaga keuangan yang dimiliki Desa Pekraman, yang melakukan fungsi keuangan serta melakukan pengelolaan sumber daya keuangan yang menjadi milik Desa Pakraman didalam bentuk simpan pinjam. Penyedia kebutuhan pembiayaan hidup anggota masyarakat Desa Pakraman, baik dengan sendiri ataupun dengan bersama, didalam rangka mengembangkan fungsi sosio-kultural juga keagamaan masyarakat Desa Pakraman (Nurjaya, 2011). Berdasarkan PerDa Provinsi Bali No3 Th 2017 Mengenai Lembaga Perkreditan Desa (LPD) memaparkan LPD sebagai lembaga keuangan kepemilikan Desa Pakraman yang tinggal areal Desa Pakraman dan menyelesaikan strategi operasional bisnis di wilayah sekitar Desa dan bagi Krama Desa mempunyai kewajiban menjalankan operasional sesuai awig- awigpararem desa. LPD didefinisikan sebagai satu lembaga keuangan yang sudah memanfaatkan dan mengembangkan aplikasi transaksi keuangan digital yaitu aplikasi smartphone dengan nama LPD Mobile.

LPD Mobile diluncurkan dalam rangka untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi keuangan elektronik menggunakan smartphone, adapun fitur yang tersedia dalam aplikasi LPD Mobile yaitu melihat jumlah tabungan ataupun simpanan, informasi mutasi rekening tabungan, informasi riwayat kredit atau pinjaman, pembayaran seperti pembayaran jasa telekomunikasi dan PLN Postpaid, pembelian seperti pembelian pulsa, kuota dan token listrik, yang tidak kalah penting aplikasi LPD Mobile juga bisa transfer ke rekening bank lain.

Penerapan penggunaan LPD Mobile tersebut sudah mulai banyak dilakukan, salah satu LPD yang sudah menggunakan hal LPD Mobile ialah LPD Desa Adat Ubung, dengan keunggulan yang sudah di sebutkan tadi seharusnya LPD Mobile sangat bisa membantu di beberapa aspek kegiatan masyarakat, kemudahan yang di berikan sangatlah baik, namun kurangnya sosialisasi terhadap penggunaan LPD Mobile yang membuat pengaplikasian LPD Mobile ini belum maksimal di dimanfaatkan oleh para masyarakat, khususnya para nasabah LPD Desa Adat Ubung, masih banyak nasabah yang melakukan transaksi manual dengan datang ke kantor LPD, hal ini mencerminkan kurangnya kesadaran masyarakat mengenai kegunaan aplikasi LPD Mobile.

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik pada masing-masing sub bagian di LPD Desa Adat Ubung secara berkala sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Melakukan sosialisasi secara menyeluruh kepada karyawan LPD merupakan salah satu langkah awal yang berperan sebagai sumber informasi demi meningkatnya jumlah pengguna LPD Mobile sebagai alat transaksi yang mempermudah kegiatan masyarakat. Peran penting karyawan LPD secara umum berkesempatan meningkatkan pelayanan serta citra sebagai lembaga desa yang jujur dan inovatif.

Disamping itu, peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik. Hal ini tentu berkaitan dengan tugas kolektor yang merupakan ujung tombak LPD sebagai perpanjangan tangan kepada nasabah, yang dapat membantu menjelaskan dan memberi solusi kepada nasabah program-program yang sesuai dengan kebutuhan para individu masyarakat.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan rumusan masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Kurangnya pengoptimalan penggunaan LPD Mobile.
2. Minimnya sosialisasi mengenai program-program yang terdapat pada LPD Desa Adat Ubung pada nasabah.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Chatib (2011) Solusi adalah cara atau jalan yang digunakan untuk memecahkan atau menyelesaikan masalah tanpa adanya tekanan. Maksud adanya tekanan adalah adanya objektivitas dalam menentukan solusi dimana orang yang mencari solusi tidak memaksakan pendapat pribadinya dan berpedoman pada kaidah atau aturan yang ada. Adapun solusi yang dapat diberikan, yaitu:

1. Melakukan sosialisasi aplikasi LPD Mobile untuk mempermudah transaksi yang dilakukan oleh nasabah.
2. Melakukan kroscek kepada nasabah yang sudah diberikan sosialisasi penggunaan LPD Mobile.
3. Memberikan tata cara pelatihan mengenai pelayanan yang baik terhadap nasabah pada karyawan LPD Desa Adat Ubung .
4. Melakukan sosialisasi program program yang ada di LPD kepada para nasabah.
5. Melakukan kroscek kepada nasabah yang sudah diberikan sosialisasi terkait program program apa saja yang ada di LPD Desa Adat Ubung.

METODE PELAKSANAAN

Sanjaya (2006:147) metode adalah cara yang digunakan untuk mengimplementasikan rencana yang sudah disusun dalam kegiatan nyata agar tujuan yang telah disusun tercapai secara optimal. Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian masyarakat mengenai mengoptimalkan aplikasi LPD Mobile serta meningkatkan pelayanan pada nasabah di LPD Desa Adat Ubung sebagai berikut:

1. Memberikan sosialisasi mengenai tata cara penggunaan Aplikasi LPD Mobile kepada nasabah atau masyarakat.
2. Melakukan sosialisasi mengenai program program yang terdapat pada LPD.

3. Memberikan pelatihan mengenai pelayanan terhadap nasabah kepada karyawan LPD Ubung

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam upaya mengoptimalkan aplikasi LPD Mobile serta meningkatkan pelayanan pada nasabah di LPD Desa Adat Ubung berhasil disempurnakan dengan melakukan sosialisasi dan pelatihan kepada nasabah dan juga karyawan LPD Desa Adat Ubung. Adapun realisasi pencapaian program kerja dapat dilihat pada Tabel 1 dibawah ini:

Tabel 1. Spesifikasi Hasil Kegiatan

No	Program Kerja	Spesifikasi	Realisasi
1	Optimalisasi penggunaan LPD Mobile oleh nasabah	Melakukan sosialisasi aplikasi LPD Mobile untuk mempermudah transaksi yang dilakukan oleh nasabah	100%
		Melakukan kroscek kepada nasabah yang sudah diberikan sosialisasi penggunaan LPD Mobile	100%
		Memberikan tata cara pelatihan mengenai pelayanan yang baik terhadap nasabah pada karyawan LPD Desa Adat Ubung	100%
2	Meningkatkan pelayanan pada nasabah	Melakukan sosialisasi program program yang ada di LPD kepada para nasabah	100%
		Melakukan kroscek kepada nasabah yang sudah diberikan sosialisasi terkait program program apa saja yang ada di LPD Desa Adat Ubung	100%

1. Melakukan sosialisasi aplikasi LPD Mobile untuk mempermudah transaksi yang dilakukan oleh nasabah.
Memberikan sosialisasi tata cara penggunaan LPD Mobile kepada nasabah dan menjelaskan transaksi apa saja yang bisa dilakukan di aplikasi LPD Mobile. Menu – menu yang ada pada aplikasi LPD Mobile bisa dilihat pada Gambar 2.
2. Melakukan kroscek kepada nasabah yang sudah diberikan sosialisasi penggunaan LPD Mobile.
Melakukan kroscek kepada nasabah apakah nasabah sudah paham cara penggunaan LPD Mobile. Pada gambar diatas bisa dilihat nasabah sudah bisa mengaplikasikan penggunaan LPD Mobile untuk mempermudah nasabah melakukan transaksi tanpa harus datang ke LPD.

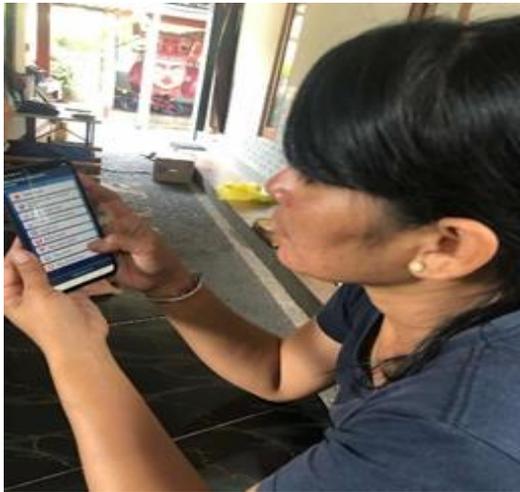
3. Memberikan tata cara pelatihan mengenai pelayanan yang baik terhadap nasabah pada karyawan LPD Desa Adat Ubung.
Memberikan pelatihan tata cara mengenai pelayanan yang baik terhadap nasabah pada karyawan LPD. Peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik.
4. Melakukan sosialisasi program - program yang ada di LPD kepada para warga.
Melakukan sosialisasi kepada warga di sekitar desa adat ubung terkait program – program apa saja yang ada di LPD. Dengan maksud menarik minat warga yang belum membuka tabungan atau yang belum mengetahui program yang ada di LPD Desa Adat Ubung agar segera dapat bergabung menjadi nasabah atau menggunakan program LPD untuk kebutuhan jangka panjang.
5. Melakukan kroscek kepada warga yang sudah diberikan sosialisasi terkait program program apa saja yang ada di LPD Desa Adat Ubung
Melakukan kroscek kepada warga yang sudah diberikan sosialisasi terkait program program apa saja yang ada di LPD Desa Adat Ubung. Dengan melakukan kroscek kembali, diharapkan warga yang ingin atau sudah memahami program yang di jelaskan bisa bergabung menjadi nasabah di LPD.



Gambar 1. Sosialisasi tatacara penggunaan LPD Mobile.



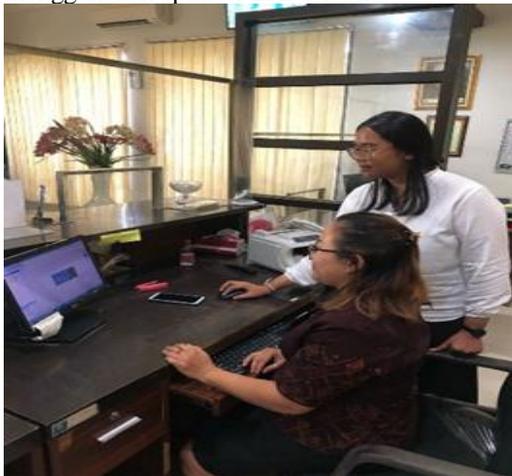
Gambar 2. Tampilan menu LPD Mobile.



Gambar 3. Nasabah sedang mencoba menggunakan aplikasi LPD Mobile.



Gambar 5. Kegiatan sosialisasi kepada warga.



Gambar 4. Sosialisasi mengenai pelayanan kepada karyawan LPD.



Gambar 6. Proses membuka tabungan baru.

SIMPULAN DAN SARAN

LPD Mobile diluncurkan agar nasabah dapat melakukan transaksi keuangan elektronik menggunakan smartphone. LPD Mobile sangat bisa membantu di beberapa aspek kegiatan masyarakat, kemudahan yang di berikan sangatlah baik, namun ada beberapa aspek yang membuat pengaplikasian LPD Mobile ini belum maksimal di manfaatkan oleh para masyarakat, khususnya para nasabah LPD Desa Adat Ubung. Masih banyak nasabah yang melakukan transaksi manual dengan datang ke kantor LPD, hal ini mencerminkan kurangnya kesadaran masyarakat mengenai kegunaan aplikasi LPD Mobile. Pengoptimalan aplikasi LPD Mobile dilakukan dengan cara memberikan sosialisasi dan pelatihan tata cara penggunaan aplikasi LPD Mobile kepada nasabah, adapun kegiatan ini juga dilaksanakan untuk memberikan pelayanan kepada nasabah serta kegiatan pelayanan lainnya dilaksanakan dengan mensosialisasikan program-program

yang terdapat pada LPD Desa Adat Ubung yang sekiranya memberikan solusi keuangan kepada nasabah.

Berdasarkan kesimpulan di atas diharapkan karyawan LPD Desa Adat Ubung dapat menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah serta dapat memberikan solusi terkait dengan kebutuhan individu dari para nasabah dengan program-program yang terdapat pada LPD Desa Adat Ubung.

DAFTAR PUSTAKA

- Chatib, Munif. 2011. Gurunya Manusia: Menjadikan Semua Anak Istimewa dan Semua Anak Juara. Bandung: Mizan Pustaka.
- Nurjaya, I. N. (2011). Landasan Teoritik Pengaturan LPD (Sebagai Lembaga Keuangan
- Sanjaya, Wina. 2006. Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group
- Tilaar. H. A. R. 2009. Kekuasaan dan Pendidikan: Kajian Manajemen Pendidikan Nasional Dalam Pusara Kekasaan. Jakarta: Riniki Cipta chatib, munif. 2011. Sekolahnya Manusia. Bandung: Kaifa PT Mizan Pustaka.