

PENINGKATAN LAYANAN NASABAH MELALUI PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN APLIKASI DIGITAL PT AGRODANA FUTURES

Muhammad Fayi Raihan Athaya¹, Alfiandi Imam Mawardi²

^{1,2} MBA Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

e-mail: 22012010336@student.upnjatim.ac.id , alfiandi.ma@upnjatim.ac.id

Abstrak

Pemanfaatan aplikasi digital dalam mendukung layanan nasabah menjadi kebutuhan penting bagi perusahaan di sektor perdagangan berjangka. Informasi pasar yang cepat dan akurat sangat menentukan kualitas pelayanan serta pengambilan keputusan oleh nasabah. PT Agrodana Futures memanfaatkan aplikasi digital untuk menyampaikan informasi harian seperti berita fundamental dan rekomendasi jual/beli secara efisien. Menurut Kurniawan (2019), layanan digital yang terintegrasi mampu meningkatkan efisiensi pelayanan karena mempercepat proses distribusi informasi kepada nasabah. Hal ini diperkuat oleh Ramadhan (2020) yang menyatakan bahwa penggunaan aplikasi berbasis teknologi informasi dapat menciptakan hubungan interaktif antara perusahaan dan nasabah yang berdampak pada kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode observasi dan praktik langsung selama pelaksanaan magang di PT Agrodana Futures. Hasil temuan menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi digital memberikan kontribusi terhadap peningkatan efektivitas layanan nasabah, khususnya dalam hal kecepatan akses dan kejelasan informasi. Aplikasi ini menjadi media utama dalam penyampaian informasi pasar yang diperlukan nasabah untuk menentukan keputusan investasi. Temuan ini mendukung pendapat Wulandari (2021) bahwa digitalisasi dalam layanan keuangan mempercepat transformasi layanan berbasis data, dan sesuai dengan pendapat Anjani (2018) yang menyebutkan bahwa teknologi informasi dapat menjadi alat penguat komunikasi dan pelayanan bisnis secara real time.

Kata kunci: Aplikasi digital, Layanan pelanggan, Efektivitas informasi, Perdagangan berjangka.

Abstract

The use of digital applications to support customer service has become an essential need for companies in the futures trading sector. Fast and accurate market information is crucial to service quality and client decision-making. PT Agrodana Futures utilizes a digital application to efficiently deliver daily updates such as fundamental news and buy/sell recommendations. Kurniawan (2019) states that integrated digital services can improve service efficiency by accelerating the distribution of information to customers. This is supported by Ramadhan (2020), who explains that technology-based applications can create interactive relationships between companies and clients, leading to higher customer satisfaction. This study employed observation and hands-on practice during an internship at PT Agrodana Futures. Findings show that the use of digital applications contributes to improving the effectiveness of customer service, particularly in terms of information speed and clarity. The application serves as the main medium for delivering market information required by clients to make investment decisions. These findings support

Wulandari (2021), who noted that digitalization in financial services accelerates data-driven service transformation, and align with Anjani (2018), who stated that information technology can serve as a real-time communication and service enhancement tool for businesses.

Keywords: Digital application, Customer service, Information effectiveness, Futures trading.

PENDAHULUAN

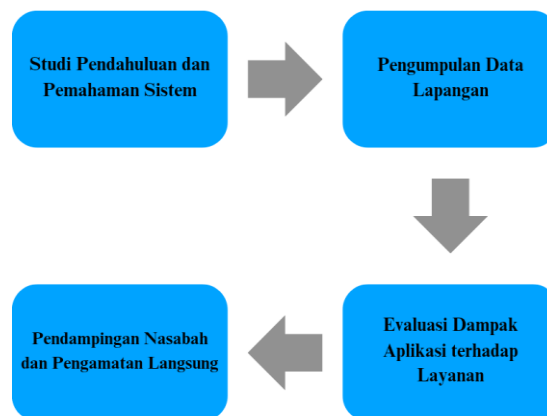
Menurut Kotler dan Keller (2016), Pelayanan nasabah adalah elemen penting dalam membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah, khususnya dalam industri perdagangan berjangka. Dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif, perusahaan harus mengelola sumber daya manusia dengan cermat, memfokuskan pada pengukuran, evaluasi, dan pengembangan kinerja karyawan (Robbins & Judge, 2017). Hal ini juga berlaku dalam sektor perdagangan berjangka, di mana layanan nasabah yang efisien sangat berpengaruh terhadap kepercayaan dan kepuasan pelanggan. PT Agrodana Futures, sebagai perusahaan yang bergerak di bidang perdagangan berjangka, menghadapi tantangan dalam menyediakan informasi pasar dan layanan trading yang cepat dan tepat kepada nasabah.

Menurut Brennen dan Kreiss (2016), kemajuan teknologi informasi memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan melalui digitalisasi. Dalam hal ini, PT Agrodana Futures mengambil langkah strategis dengan mengembangkan aplikasi yang memberikan sinyal rekomendasi transaksi *buy/sell*. Aplikasi ini bertujuan untuk membantu nasabah dalam mengambil keputusan trading yang lebih tepat waktu dan berdasarkan data yang akurat. Dengan demikian, teknologi informasi memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi sumber daya manusia dan kualitas layanan kepada nasabah.

Menurut Laudon dan Laudon (2020), aplikasi digital yang terintegrasi memberikan manfaat lebih bagi perusahaan dengan menyediakan akses informasi yang lebih mudah dan cepat. Pemanfaatan teknologi semacam ini tidak hanya meningkatkan produktivitas tetapi juga memperkuat hubungan antara perusahaan dan nasabah. PT Agrodana Futures menyadari bahwa untuk tetap bersaing di industri perdagangan berjangka, teknologi digital harus dimanfaatkan secara optimal untuk memberikan layanan yang cepat, akurat, dan relevan bagi nasabah.

Berdasarkan pengalaman penulis selama magang di PT Agrodana Futures, bahwa aplikasi yang dikembangkan ini mampu memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kemudahan akses informasi dan efisiensi layanan kepada nasabah. Aplikasi ini memudahkan nasabah untuk memperoleh informasi pasar secara *real-time* dan mendapatkan rekomendasi transaksi yang relevan, yang pada akhirnya mendukung pengambilan keputusan trading yang lebih baik dan terinformasi.

METODE PENELITIAN



Gambar 1. Diagram alur pemanfaatan aplikasi digital PT. Agrodana Futures

Metode penelitian merupakan proses langkah demi langkah yang meliputi identifikasi masalah, tinjauan pustaka, pengumpulan dan analisis data, serta penarikan kesimpulan dalam rangka memecahkan suatu permasalahan (Creswell (2014))

Metode pelaksanaan dalam kegiatan magang ini dilakukan melalui pendekatan observasi langsung, pendampingan nasabah, serta praktik penggunaan aplikasi digital perusahaan dalam mendukung layanan nasabah. Penulis secara aktif terlibat dalam proses pembaruan informasi pasar harian, penyusunan rekomendasi transaksi, serta interaksi dengan nasabah melalui fitur yang tersedia dalam aplikasi digital milik PT. Agrodana Futures. Selama kegiatan magang, penulis juga mendapatkan nasabah dan memberikan edukasi terkait analisis fundamental dan teknikal, serta membantu proses transaksi menggunakan platform Metatrader 5. Seluruh rangkaian aktivitas ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman nasabah serta mendukung efektivitas layanan berbasis digital.

1. Studi Pendahuluan dan Pemahaman Sistem

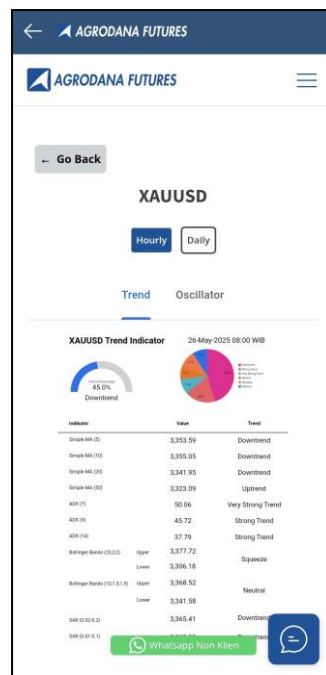
Melakukan studi awal terkait sistem layanan dan aplikasi digital yang digunakan PT Agrodana Futures. Tahapan ini mencakup pemahaman fitur aplikasi, struktur layanan, dan peran teknologi dalam interaksi dengan nasabah.



Gambar 2. Tampilan fitur aplikasi “Suggestion Technical Analysis”

2. Pengumpulan Data Lapangan

Selanjutnya dilakukan pengumpulan data melalui berbagai metode, seperti observasi langsung terhadap aktivitas layanan nasabah, serta dokumentasi fitur aplikasi yang digunakan. Data ini penting untuk memahami sejauh mana aplikasi digital telah dimanfaatkan dan apa saja kekurangannya dari sudut pandang pengguna.



Gambar 3. Tampilan fitur aplikasi “Technical Indicators”

3. Evaluasi Dampak Aplikasi terhadap Layanan

Menganalisis bagaimana aplikasi berkontribusi dalam penyampaian informasi pasar dan layanan transaksi. Evaluasi ini mencakup kecepatan akses, keakuratan informasi, dan kemudahan penggunaan bagi nasabah.

4. Pendampingan Nasabah dan Pengamatan Langsung

Tahap ini berfokus pada aktivitas penulis dalam mendampingi nasabah menggunakan aplikasi secara langsung. Penulis mencatat proses interaksi nasabah dengan fitur aplikasi, termasuk respon terhadap berita fundamental dan rekomendasi transaksi. Pengalaman ini menjadi dasar untuk memahami sejauh mana aplikasi mendukung proses pengambilan keputusan dalam trading.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Layanan Nasabah

Layanan nasabah merupakan aspek strategis dalam membangun loyalitas dan kepercayaan pelanggan di industri jasa keuangan. Menurut Nurcahyo dan Widodo (2019), layanan yang berkualitas meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan, serta kemampuan

dalam memenuhi kebutuhan nasabah secara personal. Ketidakterpenuhan aspek tersebut dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan dan berpengaruh negatif terhadap citra perusahaan. Hal ini juga diperkuat oleh Ramadhan (2020) yang menyatakan bahwa layanan prima tidak hanya soal penyampaian informasi, tetapi juga menciptakan kenyamanan dan kemudahan selama interaksi nasabah dengan perusahaan.

Dalam praktiknya, tantangan dalam pelayanan nasabah tidak hanya terletak pada penyampaian informasi, melainkan juga efektivitas komunikasi dua arah antara perusahaan dan klien. Menurut Santoso (2018), pelayanan harus diadaptasi dengan perilaku konsumen modern yang menginginkan kecepatan, personalisasi, dan kemudahan akses. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi informasi menjadi kunci dalam meningkatkan efisiensi dan kecepatan layanan nasabah (Putra & Lestari, 2021).

Selama pelaksanaan magang di PT. Agrodana Futures, penulis mengamati bahwa kebutuhan utama nasabah adalah akses cepat terhadap informasi trading harian, termasuk berita fundamental dan rekomendasi transaksi. Melalui layanan berbasis aplikasi digital, nasabah dapat dengan mudah menerima update harian tanpa perlu menunggu komunikasi manual dari pihak broker. Efisiensi ini sangat dirasakan terutama saat pasar sedang volatil, di mana keputusan cepat sangat diperlukan.

Dengan adanya integrasi sistem informasi, respon nasabah terhadap layanan menjadi lebih positif. Banyak nasabah menyampaikan bahwa mereka merasa lebih terbantu karena dapat menerima informasi tepat waktu dan merasa lebih percaya terhadap keputusan transaksi yang mereka ambil. Selain itu, beban komunikasi manual dari pihak broker juga berkurang, sehingga broker dapat lebih fokus pada analisis pasar dan pendampingan nasabah secara strategis.

Aplikasi Digital

Pemanfaatan teknologi informasi dalam dunia bisnis tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga menciptakan nilai tambah dalam layanan. Menurut Hidayat dan Rahman (2017), sistem informasi berbasis teknologi yang dirancang sesuai kebutuhan pengguna mampu memberikan keunggulan kompetitif dengan mempercepat proses kerja, meningkatkan akurasi, dan mengurangi kesalahan. Hal ini sejalan dengan pendapat Sari dan

Putra (2019) yang menegaskan bahwa digitalisasi perusahaan berperan penting dalam mendukung pengambilan keputusan berbasis data secara lebih efektif.

Dalam konteks pelayanan nasabah, penggunaan aplikasi digital dapat menjembatani kebutuhan antara penyedia dan penerima layanan. Menurut Nugroho (2020), teknologi informasi yang diimplementasikan dalam organisasi modern harus mampu memberikan manfaat nyata berupa kemudahan, kecepatan akses, serta akurasi data yang tinggi. Sementara itu, Wijaya dan Kurniawan (2021) menyatakan bahwa aplikasi digital dengan desain user-friendly dapat meningkatkan keterlibatan pengguna serta efektivitas pelayanan secara signifikan.

Dalam kegiatan magang di PT. Agrodana Futures, penulis terlibat langsung dalam penggunaan dan pengamatan aplikasi digital yang menyediakan fitur berita fundamental harian dan sinyal *buy/sell*. Aplikasi ini dirancang khusus untuk nasabah perusahaan agar mereka dapat menerima notifikasi langsung melalui perangkat seluler. Fitur yang diunggulkan antara lain adalah notifikasi real-time dan rekomendasi berbasis analisis teknikal harian.



Gambar 4. Tampilan fitur aplikasi “Fundamental News”

Hasilnya, aplikasi digital tersebut terbukti meningkatkan kecepatan akses informasi oleh nasabah. Dari umpan balik yang diterima, sebagian besar nasabah merasa lebih mudah mengikuti pergerakan pasar dan mengambil keputusan trading berdasarkan rekomendasi yang disediakan. Selain itu, efisiensi kerja tim broker juga meningkat karena komunikasi satu arah yang dulunya dilakukan manual kini telah diotomatisasi melalui sistem. Hal ini membuktikan bahwa integrasi teknologi tidak hanya mendukung pelayanan, tetapi juga produktivitas internal perusahaan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil magang yang dilakukan di PT. Agrodana Futures, dapat disimpulkan bahwa pelayanan nasabah memegang peranan penting dalam membangun hubungan yang berkelanjutan antara perusahaan dan nasabah. Proses pelayanan yang informatif, responsif, dan komunikatif terbukti mampu meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan serta memperkuat loyalitas mereka. Dalam hal ini, broker memiliki tanggung jawab utama untuk menyampaikan informasi pasar dan edukasi dengan jelas serta tepat waktu.

Selain itu, pemanfaatan aplikasi digital sebagai alat bantu kerja broker terbukti meningkatkan efektivitas kerja dan kualitas pelayanan kepada nasabah. Fitur-fitur seperti berita harian, kalender ekonomi, serta sinyal jual beli sangat membantu broker dalam memberikan informasi yang akurat dan relevan. Penggunaan aplikasi ini juga mempermudah pengambilan keputusan nasabah, khususnya dalam transaksi perdagangan berjangka yang membutuhkan analisis cepat dan tepat.

SARAN

Demi meningkatkan kualitas pelayanan nasabah, disarankan agar PT. Agrodana Futures terus memberikan pelatihan kepada para broker dalam hal komunikasi, pemahaman pasar, serta pemanfaatan teknologi. Peningkatan kompetensi ini akan berdampak langsung pada kepuasan nasabah serta pencapaian target perusahaan dalam jangka panjang. Selain itu, perlu adanya evaluasi rutin terhadap kebutuhan dan kepuasan nasabah agar layanan yang diberikan tetap relevan dan kompetitif.

Dalam hal penggunaan aplikasi digital, perusahaan disarankan untuk terus mengembangkan dan menyempurnakan fitur-fitur yang tersedia, khususnya yang berkaitan langsung dengan kebutuhan informasi nasabah. Perlu juga dilakukan sosialisasi dan edukasi yang lebih luas kepada nasabah terkait manfaat dan cara penggunaan aplikasi secara maksimal. Dengan begitu, kolaborasi antara broker dan aplikasi digital dapat berjalan lebih optimal dalam mendukung keputusan trading nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjani, L. (2018). Pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan komunikasi dan pelayanan bisnis. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 5(2), 123–131.
- Brennen, S., & Kreiss, D. (2016). Digitalization and society: A theoretical overview. *Journal of Communication*, 66(1), 1–17.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Hidayat, R., & Rahman, A. (2017). Sistem informasi berbasis teknologi dalam meningkatkan efisiensi bisnis. *Jurnal Sistem Informasi*, 9(1), 45–53.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kurniawan, A. (2019). Layanan digital terintegrasi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 10(3), 211–219.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (16th ed.). Pearson.
- Nugroho, A. (2020). Peran teknologi informasi dalam organisasi modern. *Jurnal Teknologi dan Organisasi*, 4(2), 76–84.
- Nurchayyo, R., & Widodo, S. (2019). Strategi pelayanan dalam industri jasa keuangan. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 7(1), 34–41.
- Putra, D. Y., & Lestari, N. P. (2021). Digitalisasi layanan dan efisiensi komunikasi nasabah. *Jurnal Inovasi Teknologi*, 6(2), 97–105.
- Ramadhan, F. (2020). Hubungan interaktif dalam pelayanan digital. *Jurnal Pelayanan Publik*, 8(3), 58–67.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson Education.
- Santoso, B. (2018). Adaptasi layanan terhadap perilaku konsumen digital. *Jurnal Pemasaran Modern*, 12(4), 201–210.
- Sari, M., & Putra, A. (2019). Digitalisasi dan pengambilan keputusan berbasis data. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 3(1), 12–19.

- Wijaya, R., & Kurniawan, T. (2021). Desain aplikasi digital dalam meningkatkan keterlibatan pengguna. *Jurnal Rekayasa Perangkat Lunak*, 2(3), 45–52.
- Wulandari, F. (2021). Transformasi layanan keuangan berbasis data melalui digitalisasi. *Jurnal Ekonomi Digital*, 9(1), 33–41.