



Efektivitas Penggunaan Aplikasi Ciputra Hub Dalam Memudahkan Penghuni Area Ciputra Dalam Transaksi Dan Informasi (Studi Kasus Aplikasi Ciputra Hub)

Siti Nurfalalah, Safuan

Universitas Esa Unggul Citraraya, Jakarta Indonesia

Email: sitinurulfallah10@student.esaunggul.ac.id, safuan@esaunggul.ac.id

INFO ARTIKEL

Diterima : 12 Juni 2025

Direvisi : 13 Juni 2025

Disetujui : 20 Juni 2025

Kata kunci:

Aplikasi Ciputra Hub;
Efektivitas; Gawai

Keywords:

Ciputra Hub Application;
Effectiveness; Gadgets

ABSTRAK

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang pesat telah mengubah sistem manajemen transaksi dan informasi, khususnya dalam industri perumahan. Aplikasi Ciputra Hub merupakan transformasi digital yang bertujuan mempermudah proses administratif dan transaksi yang sebelumnya mengharuskan kunjungan fisik. Meskipun memiliki banyak keuntungan, adopsi aplikasi ini menghadapi tantangan, termasuk keterlambatan transaksi bulanan, keengganan untuk mengunduh aplikasi, dan kurangnya sosialisasi fitur aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk menilai efektivitas penggunaan aplikasi Ciputra Hub di kalangan pengguna, khususnya penghuni Ciputra, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penggunaannya. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada penghuni Ciputra. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rendahnya tingkat adopsi aplikasi ini disebabkan oleh minimnya sosialisasi dan kebiasaan penghuni yang lebih memilih transaksi langsung ke Kantor Manajemen Layanan Ciputra. Penelitian ini menyoroti perlunya upaya komunikasi dan edukasi yang lebih baik terkait transformasi digital untuk meningkatkan keterlibatan pengguna. Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan sosialisasi dan kesadaran fitur aplikasi dapat meningkatkan penggunaan aplikasi, yang pada gilirannya dapat memperbaiki efisiensi transaksi dan kepuasan pengguna.

Abstract

The rapid growth of Information and Communication Technology (ICT) has significantly transformed transaction and information management systems, particularly in the housing industry. The Ciputra Hub application represents a digital transformation aimed at easing administrative and transactional processes that previously required physical visits. Despite its advantages, the application's adoption has faced challenges, including delayed monthly transactions, reluctance to download the app, and insufficient socialization of its features. This study aims to assess the effectiveness of the Ciputra Hub application among its users, particularly Ciputra residents, and to identify the factors influencing its usage. The research employs descriptive analysis using primary data collected from questionnaires distributed to Ciputra residents. The findings suggest that the low adoption rate

is mainly due to limited socialization and the habit of residents opting for in-person transactions at the Ciputra Service Management Office. This study highlights the need for improved communication and educational efforts regarding the digital transformation to increase user engagement. The implications suggest that enhanced outreach and feature awareness could increase the application's usage, ultimately improving transaction efficiency and user satisfaction.

PENDAHULUAN

Penggunaan bermacam teknologi memang sangat memudahkan kehidupan, namun gaya hidup digital pun akan makin bergantung pada penggunaan ponsel (Mustika et al., 2023). Apapun itu, kita patut bersyukur semua teknologi ini makin memudahkan, hanya saja tentunya setiap penggunaan mengharuskannya untuk mengontrol serta mengendalikannya (Catriona, 2020). Karena bila terlalu berlebihan dalam menggunakan teknologi ini kita sendiri yang akan dirugikan, dan mungkin juga kita tak dapat memaksimalkannya. Perkembangan teknologi yang begitu cepat hingga merasuk di seluruh lini kehidupan sosial masyarakat, ternyata bukan saja mengubah tatanan kehidupan sosial, budaya masyarakat namun juga kehidupan politik. (Wibowo, 2018; Budiyo, 2015).

Berbagai kalangan telah dimudahkan dalam mengakses suatu informasi melalui banyak cara, serta dapat menikmati fasilitas dari teknologi digital dengan bebas dan terkendali. Era digital bukan persoalan siap atau tidak dan bukan pula suatu opsi namun sudah merupakan suatu konsekuensi. Maka tidak ada pilihan lain selain menguasai dan mengendalikan teknologi dengan baik dan benar agar memberi manfaat yang sebesar-besarnya (Setiawan, 2017).

Saat ini penerapan Teknologi Digitalisasi Informasi dan Komunikasi sangat diperlukan dalam bisnis perumahan maupun organisasi pengembang untuk meminimalisir hambatan dalam setiap informasi dan transaksi (Mian, 2019; Al-Rimawi & Nadler, 2025). Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) banyak digunakan untuk mencapai efisiensi waktu dan biaya, sehingga organisasi pengembang merasa perlu menerapkannya di lingkungan pembangunan (Mian, 2019; MDPI, 2025). Pengguna internet di Indonesia mengalami pertumbuhan luar biasa selama satu dekade terakhir—pada 2024 tercatat mencapai lebih dari 221 juta pengguna atau sekitar 79,5 % dari populasi—yang menunjukkan akses dan kesadaran digital yang meningkat secara signifikan (APJII, 2024; Trade.gov, 2024). Hal ini sejalan dengan tren digitalisasi sektor properti di Indonesia, di mana investasi TIK dan proptech berkontribusi pada transparansi pasar dan percepatan proses transaksi (ScienceDirect, 2023; Tech Collective SEA, 2024).

Pertumbuhan jumlah pengguna internet di Indonesia terus meningkat setiap tahunnya. Berdasarkan survei dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pada tahun 2024, jumlah pengguna internet tercatat mencapai 221,56 juta orang, meningkat dari 215,63 juta pada tahun 2022–2023, dan 210,03 juta pada tahun 2021–2022 (APJII, 2024). Rata-rata penduduk Indonesia mengakses internet selama 8 jam 44 menit setiap hari melalui berbagai perangkat, dengan dominasi penggunaan smartphone (Bekti & Pramono, 2022; Rahman & Santoso, 2020). Fenomena ini menegaskan adanya perubahan perilaku masyarakat menuju digitalisasi masif dalam kehidupan sehari-hari (Kusumo, Nugroho, & Ruliyanta, 2023). Penggunaan internet yang tinggi juga didukung oleh tingginya ketersediaan infrastruktur jaringan digital dan tren media sosial yang

semakin meningkat (Nasucha, 2018). Berdasarkan laporan tahunan *Digital 2024 Indonesia*, lebih dari 78% penduduk Indonesia aktif menggunakan perangkat mobile sebagai sarana utama untuk mengakses informasi secara daring (We Are Social & Hootsuite, 2024). Tren ini juga dipicu oleh semakin mudahnya akses internet di wilayah pedesaan maupun perkotaan, sehingga mendorong peningkatan literasi digital secara nasional (OECD, 2023).

Selain itu, trend teknologi saat ini mengarah ke penggunaan mobile phone, waktu yang paling banyak dihabiskan untuk mengakses sosial media, Faktanya, populasi penduduk Indonesia saat ini didominasi oleh masyarakat yang mengikuti perkembangan teknologi. Oleh karenanya penting untuk menyesuaikan diri dengan trend teknologi saat ini. Demikian juga halnya dalam jaminan kesehatan juga dibutuhkan Penerapan Teknologi Komunikasi dan Informasi. Seiring dengan perkembangan teknologi yang terjadi, sistem pelayanan konvensional mulai bergeser menuju sistem pelayanan berbasis elektronik.

Perkembangan teknologi yang semakin pesat membawa kita semua untuk memasuki era digital, teknologi yang ada sangat membantu untuk meringankan segala pekerjaan dan aktivitas manusia Konsep digitalisasi memang membutuhkan proses untuk bisa dijalankan terutama bagi mereka yang buta akan teknologi tren digital sudah diterapkan hampir di semua bidang Seiring dengan perjalanan teknologi di era digital, muncul transformasi digital.

Transformasi digital juga disebut sebagai tahap perkembangan dari kompetensi digital dan penggunaan digital. Transformasi suatu perubahan penggunaan metode tradisional ke konsep teknologi digital. transformasi digital adalah proses perubahan dalam penerapan teknologi digital dalam segala bidang di dalam masyarakat. Dalam meningkatkan transformasi digital menjadi lebih efisien dan inovatif, diperlukannya penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Ketika tantangan ini muncul, banyak yang berpikir: “Apa solusinya?” Kami percaya, teknologi bukanlah sekadar alat, melainkan jalan menuju kehidupan yang lebih praktis dan efisien. Smart Estate Management adalah jawaban bagi permasalahan klasik ini.

1. Sistem Pembayaran yang Canggih Salah satu fitur utama yang dihadirkan adalah sistem pembayaran yang fleksibel. Pembayaran IPL dapat dilakukan secara langsung melalui aplikasi, dengan berbagai opsi pembayaran seperti transfer bank, e-wallet, dan kartu kredit. Anda tidak perlu lagi meluangkan waktu untuk pergi ke kantor pengelola hanya untuk membayar tagihan. Semuanya bisa diselesaikan dalam hitungan menit, hanya lewat layar ponsel Anda.
2. Fitur Pengelolaan yang Lengkap Tidak hanya membayar tagihan, aplikasi ini juga memungkinkan pengelola untuk memantau dan mengelola semua transaksi dan operasional. Pembayaran yang diterima tercatat dengan rapi, memudahkan pihak pengelola untuk mengevaluasi keuangan dan melakukan penagihan yang lebih efisien.
3. Fasilitas Lain yang Membantu Kehidupan Sehari-Hari Selain IPL, aplikasi ini juga memungkinkan penghuni untuk memesan berbagai layanan tambahan, seperti pembelian token listrik, laundry, dan berbagai jasa profesional lainnya. Bahkan, fasilitas umum di perumahan atau apartemen—seperti kolam renang dan gym—dapat dengan mudah dipesan melalui aplikasi. Semua bisa dilakukan dengan satu aplikasi. Mudah, bukan?
4. Keamanan dan Transparansi yang Lebih Baik Dengan sistem yang berbasis digital, transparansi tercipta secara otomatis. Anda, sebagai penghuni, bisa

melacak setiap pembayaran dan transaksi yang terjadi. Begitu pula pengelola, yang dapat memonitor seluruh proses dengan lebih efisien dan lebih aman. Tidak ada lagi kekhawatiran tentang kehilangan data atau kebingungannya pengelolaan manual.

5. Pengembangan Berkelanjutan Aplikasi ini terus berkembang, dengan fitur baru yang ditambahkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Kami percaya, inovasi ini hanya akan semakin canggih, dan siap untuk mengakomodasi berbagai perubahan di masa depan.

Ciputra Hub adalah Portal Terintegrasi untuk Pengalaman Hunian Terbaik. Dengan aplikasi ini, kita dapat dengan mudah melakukan pembayaran untuk tagihan IPL, listrik, dan air, mengatur proses renovasi unit, serta membuat reservasi untuk berbagai fasilitas yang tersedia di perumahan Ciputra. Akses informasi darurat, dan kemudahan akses bagi pengunjung. Promo eksklusif tetap terhubung dengan informasi terbaru dari ekosistem Ciputra. Menyempurnakan pengalaman hunian dengan mudah bersama Ciputra Hub – solusi komprehensif, akses yang mudah, dan informasi yang selalu terkini.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi dalam sektor perumahan dapat meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya operasional (Sinaga & Peniarsih, 2024; Wibowo, 2018). Namun, ada kekurangan dalam sosialisasi dan penerimaan teknologi digital oleh sebagian besar penghuni. Kesenjangan ini menuntut adanya kajian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi aplikasi ini dan bagaimana efektivitasnya dalam memudahkan penghuni dalam melakukan transaksi dan mengakses informasi.

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk memahami hambatan-hambatan dalam penggunaan aplikasi Ciputra Hub dan untuk mengevaluasi efektivitasnya dalam memenuhi tujuan yang diharapkan. Meskipun aplikasi ini memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi, rendahnya tingkat adopsi dapat menghambat pencapaian tujuannya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi Ciputra Hub dan menilai sejauh mana aplikasi ini efektif dalam meningkatkan pengalaman penghuni.

Novelty dari penelitian ini terletak pada penilaian langsung terhadap aplikasi Ciputra Hub, dengan fokus pada efektivitasnya dalam konteks sektor perumahan di Indonesia. Penelitian ini juga memberikan wawasan baru tentang bagaimana faktor-faktor seperti sosialisasi, keterampilan teknologi, dan kenyamanan pengguna dapat mempengaruhi tingkat adopsi aplikasi dalam kehidupan sehari-hari penghuni. Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk pengelola perumahan dan pengembang aplikasi digital dalam mengoptimalkan penggunaan teknologi untuk meningkatkan layanan kepada penghuni.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang diterapkan oleh penulis yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Metode penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana penelitian adalah sebagai instrument kunci dalam pengumpulan data (Sugiyono, 2011). Penelitian ini menggunakan data

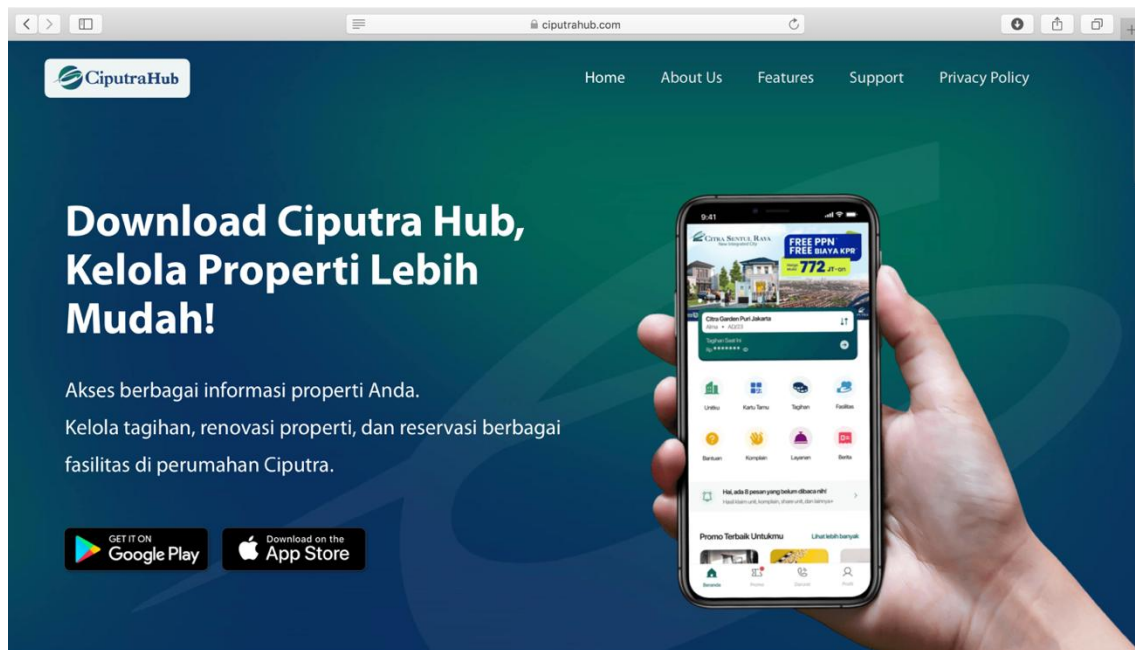
primer dengan cara mengumpulkan data yang bersumber dari dokumen kantor administrasi Ciputra berupa hasil penggunaan aplikasi Ciputra Hub, dengan memberikan kuesioner pengguna aplikasi Ciputra Hub. Objek dari penelitian ini adalah Penghuni pemilik pengguna yang masih di lingkup area Ciputra Hub. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan maret sampai mei 2025. Data yang dikumpulkan oleh peneliti yaitu data primer dan data sekunder yang diperoleh dari Penghuni pemilik pengguna lingkup cluster ciputra yang menggunakan aplikasi Ciputra Hub.

HASIL DAN PEMBAHASAN

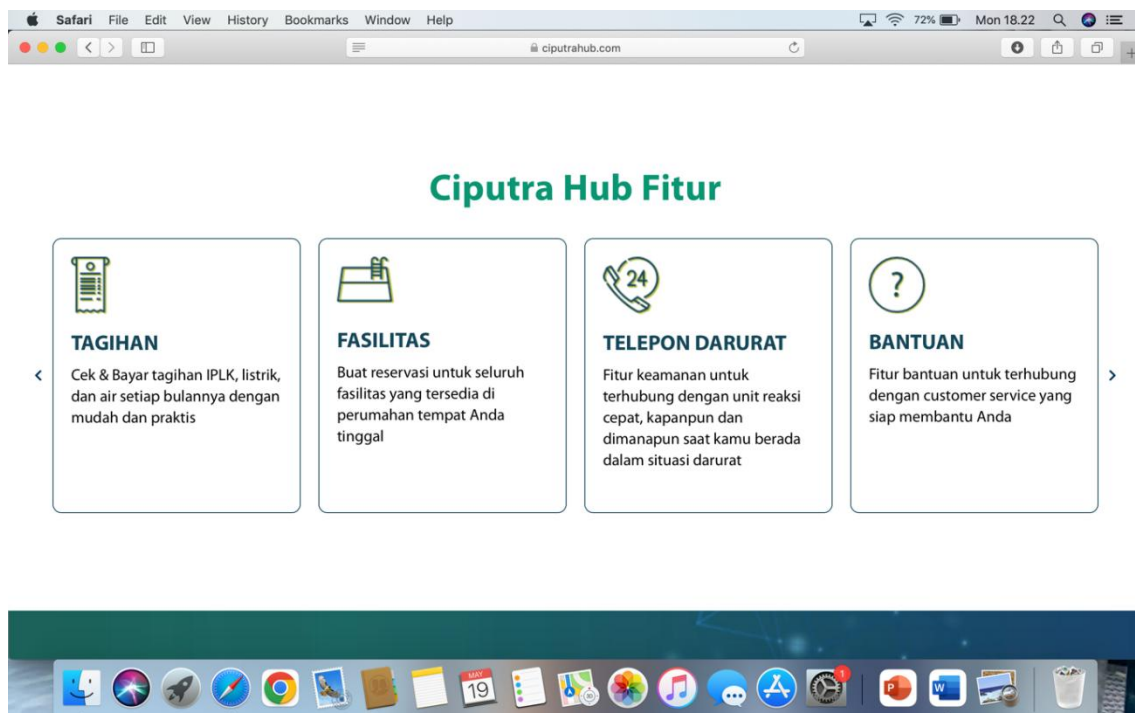
Adapun faktor-faktor yang menyebabkan hambatan penggunaan aplikasi Ciputra Hub. Terdapat 12 fitur kemudahan pada aplikasi Ciputra Hub, yaitu:

1. Menampilkan informasi area lingkup cluster .
2. Menu untuk berbagai aplikasi yang bisa di akses melalui aplikasi memudahkan transaksi IPL dan pembayaran lainnya. termasuk mengubah nomor handphone, alamat email, surat, dan pindah kepemilikan cluster.
3. Menampilkan tagihan-tagihan atau denda yang harus dibayarkan berikut jatuh tempo nya.
4. Menampilkan Akses terhadap fasilitas penghubung seperti Rumah sakit terdekat, Kepolisian, Damkar, PLN dan Mall terdekat, bisa dihubungkan langsung melalui nomor tertera yang sudah di sediakan.
5. Menampilkan tagihan IPL dengan transaksi menggunakan Virtual account.
6. Menampilkan panduan pembayaran sesuai channel pembayaran yang dipilih.
7. Menampilkan riwayat pembayaran.
8. Menampilkan Promo-promo dan iklan perumahan
9. Menampilkan histori pelayanan transaksi pembayaran.
10. Pengguna dapat mengecek hunian cluster tersebut dengan dilihat dari nama kepemilikan.
11. Pengguna bisa mengajukan renovasi tanpa mendatangi kantor administrasi.
12. Pengguna bisa mengajukan complain melalui Aplikasi.

Kemudian terdapat keuntungan bagi pengguna jika menggunakan aplikasi ciputra hub, yakni tidak perlu antri atau membuang waktu di kantor Administrasi ciputra untuk melakukan ajuan transaksi complain dan lainnya, bisa diakses dimanapun dan kapanpun, dapat melakukan pengecekan tagihan iuran ipl, dengan mudah menyampaikan informasi dan pengaduan, mengetahui informasi didalam aplikasi ciputra hub dan lain nya sedangkan masih terdapat nya hambatan dalam aplikasi ciputra hub belum tersampaikan melalui sosialisasi di berbagai cluster, tidak semua pengguna pemilik memahami teknologi digital ini, aplikasi hanya bisa dijalankan pada gawai berbasis android/ios, Banyaknya pemilik pengguna yang belum dapat sosialisasi penggunaan aplikasi ciputra hub ini, masih banyak yang melakukan transaksi ajuan renovasi complain langsung datang ke kantor, dengan masih system antri ,tentunya hal tersebut sangat menyita waktu, padahal bisa diakses melalui aplikasi dengan mudah, minimnya sosialisasi ini, karena biasanya penghuni cluster baru mengetahui setelah melakukan transaksi langsung ke kantor administrasi atau kantor pemasaran ciputra terdekat.



Gambar 1. Aplikasi CiputraHub
Sumber : ciputrahub.com



Gambar 2. Aplikasi CiputraHub
Sumber : ciputrahub.com

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi Ciputra Hub, meskipun telah diimplementasikan dengan berbagai fitur canggih yang dapat mempermudah transaksi dan pengelolaan informasi di kawasan perumahan Ciputra, masih menghadapi tantangan signifikan dalam hal adopsi pengguna. Beberapa faktor utama yang menghambat penggunaan aplikasi ini antara lain adalah kurangnya sosialisasi yang efektif di kalangan penghuni, ketidaktahuan sebagian besar penghuni tentang keberadaan dan cara penggunaan aplikasi, serta preferensi sebagian besar penghuni untuk menyelesaikan transaksi secara langsung di kantor administrasi Ciputra. Hal ini menyebabkan ketidakefektifan aplikasi dalam mencapai tujuan utamanya, yaitu untuk mempermudah proses transaksi dan mengurangi waktu yang terbuang akibat proses manual. Namun, meskipun terdapat hambatan-hambatan tersebut, sebagian penghuni yang telah menggunakan aplikasi mengungkapkan bahwa aplikasi Ciputra Hub memberikan kemudahan yang signifikan, terutama dalam hal efisiensi waktu dan kenyamanan transaksi. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai transaksi, seperti pembayaran tagihan, pengajuan renovasi, dan pengajuan keluhan tanpa harus datang langsung ke kantor administrasi. Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan upaya sosialisasi dan pelatihan bagi penghuni mengenai cara penggunaan aplikasi ini.

Untuk memastikan adopsi aplikasi Ciputra Hub yang lebih luas, perlu ada upaya yang lebih intensif dalam menyosialisasikan aplikasi ini kepada penghuni, seperti melalui pertemuan langsung, video tutorial, atau pengumuman di kanal komunikasi seperti WhatsApp atau media sosial. Selain itu, pengembangan aplikasi agar mendukung lebih banyak jenis perangkat dan sistem operasi, seperti versi desktop atau tablet, dapat membantu memperluas basis pengguna, mengingat beberapa penghuni melaporkan kesulitan dalam mengakses aplikasi melalui perangkat yang tidak kompatibel. Pengembangan lebih lanjut juga dapat melibatkan integrasi aplikasi dengan layanan lain di kawasan Ciputra, seperti sistem pemantauan keamanan, pemesanan fasilitas, dan pengaturan acara komunitas, yang akan meningkatkan kegunaan aplikasi dan membuatnya lebih relevan bagi penghuni. Selain itu, pengumpulan feedback dari penghuni secara berkala sangat penting untuk memperbaiki dan mengoptimalkan aplikasi, dengan metode seperti survei kepuasan pengguna atau fitur pelaporan langsung dalam aplikasi yang dapat memberikan wawasan lebih dalam mengenai kebutuhan penghuni yang belum terpenuhi. Dengan penerapan saran-saran ini, diharapkan aplikasi Ciputra Hub dapat lebih efektif dalam meningkatkan efisiensi transaksi dan mempermudah interaksi antara penghuni dan pengelola kawasan, serta mendorong transformasi digital yang lebih luas di dalam masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Mustika, H., Jamaris, J., & Solfema, S. (2023). Urgensi filsafat ilmu dalam bimbingan konseling di era digital. *Jurnal bimbingan dan konseling terapan*, 6(2), 116–124.
- Budiyono. (2015). *Transformasi sosial dan budaya dalam era digital*. Jurnal Sosiologi dan Teknologi, 7(2), 123–136.
- Catriana, F. (2020). Pengendalian gaya hidup digital: Dilema antara kemudahan dan ketergantungan smartphone. *Jurnal Teknologi dan Masyarakat*, 12(1), 45–59.
- Setiawan, R. (2017). Era digital sebagai konsekuensi sosial: Penguasaan dan kontrol teknologi informasi. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 20(3), 215–230.
- Sugiyono. (2011). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Al-Rimawi, T., & Nadler, M. (2025). *Leveraging smart city technologies for enhanced real estate development: An integrative review*. Smart Cities, 8(1), 10. <https://doi.org/10.3390/smartcities8010010>
- APJII. (2024). *Trends in Internet Penetration in Indonesia in 2024*. Intimedia. mdpi.com/intimedia.id+1celios.co.id+1
- Mian, A. S. (2019). How ICT implementations impact on managing real estate: At Directorate General State Asset Management, Ministry of Finance, Indonesia. *Planning Malaysia: Journal of the Malaysian Institute of Planners*, 17(1), 350–364. pdfs.semanticscholar.org+1researchgate.net+1
- ScienceDirect. (2023). *On real estate market transparency: The relationship with ICT trade and investment*. Journal of Property Research. [w.media+15sciencedirect.com+15researchgate.net+15](https://www.media+15sciencedirect.com+15researchgate.net+15)
- Tech Collective SEA. (2024, May 24). Top growing trends in proptech and its impact on the property market in Indonesia. techcollectivesea.com
- Trade.gov. (2024). *Indonesia digital economy: Internet access, 5G and 6G*. U.S. International Trade Administration. arxiv.org+8trade.gov+8ijsr.internationaljournallabs.com+8
- Wibowo, A. (2018). Dampak penetrasi teknologi informasi terhadap kehidupan sosial dan politik. *Jurnal Komunikasi dan Teknologi*, 10(2), 89–102.
- APJII. (2024). *Survei penetrasi pengguna internet di Indonesia 2024*. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia.
- Bekti, R., & Pramono, H. (2022). Rata-rata penggunaan internet harian di kalangan Gen Z di Indonesia. *Jurnal Kesehatan dan Sosial*, 6(2), 34–45.
- Kusumo, R. A. S., Nugroho, R., & Ruliyanta, R. (2023). Pola lalu lintas data Wi-Fi rumah selama pandemi di Indonesia. *Journal of Network Science*, 5(1), 43–57.
- Nasucha. (2018). Pertumbuhan pengguna internet Indonesia era digital. *Jurnal Teknologi & Komunikasi*, 14(1), 15–26.
- Rahman, A., & Santoso, B. (2020). Akses internet melalui smartphone dan kesenjangan digital desa–kota di Indonesia. *Telekomunikasi Indonesia*, 18(3), 96–110.
- We Are Social & Hootsuite. (2024). *Digital 2024: Indonesia*. Retrieved from <https://datareportal.com/reports/digital-2024-indonesia>

- OECD. (2023). *Broadband and Digital Economy Outlook 2023: Southeast Asia Edition*. Organisation for Economic Co-operation and Development.
- Sinaga, D., & Peniarsih, P. (2024). Menghadapi perubahan dunia melalui transformasi digital menuju kesuksesan pada era digitalisasi. *JSI (Jurnal Sistem Informasi) Universitas Suryadarma*, 11(2), 51–58. <https://doi.org/10.35968/jsi.v11i2.1240>

© 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).

