

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era digital dalam kondisi masa kini, maka telah tampak berkembang dengan berhasil telah menempatkan teknologi informasi sebagai salah satu elemen penting di berbagai sektor, termasuk sektor koperasi. Penerapan teknologi informasi melalui aplikasi *mobile* menjadi solusi strategis untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional koperasi. Aplikasi *mobile*, maka dijelaskan sebagai aplikasi yang dihadirkan untuk dapat dijadikan sebagai sarana yang memberikan bantuan dan juga sekaligus kemudahan bagi para nasabah atau anggota dari lembaga koperasi dalam aktivitasnya melakukan akses pada berbagai macam layanan serta juga memudahkan dan mempercepat dalam hal memperoleh informasi secara cepat dan praktis.

Dijelaskan juga bahwa aplikasi *mobile* juga telah dinilai menjadi salah satu bagian sarana yang memberikan fungsi atau perannya yang sangat bermanfaat didalam memberikan bantuan dan juga sekaligus dukungan atas kelancaran aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat. Sarana ini telah diciptakan dengan menyediakan akses yang dilakukan oleh masyarakat secara cepat dan juga pastinya mudah ke berbagai layanan dan juga merujuk pada informasi yang diperlukan. Dalam konteks bisnis, banyak organisasi, termasuk juga lembaga koperasi yang dimana diketahui telah melakukan proses pengembangan aplikasi *mobile* untuk dipakai dalam membantu memberikan berbagai bentuk macam layanan yang lebih cepat dan juga lebih baik kepada

para pelanggan atau dalam konteks ini pada para anggotanya. Namun, kesuksesan sebuah aplikasi *mobile* tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aplikasi itu sendiri, tetapi juga oleh berbagai faktor yang memengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna.

Fitur layanan merupakan komponen penting dari aplikasi *mobile*. Fitur layanan yang diciptakan dengan secara lengkap dan juga selaras dengan apa yang menjadi keinginan dan juga merujuk pada kebutuhan dari para pihak pengguna, maka dengan secara otomatis hal ini semua yang akan membantu dan mendukung peningkatan kepuasan dari para pengguna. Fitur layanan, maka dalam hal ini juga dapat berupa beberapa fitur yang mencakup atas fitur transaksi, fitur informasi, fitur hiburan, dan juga mencakup fitur lain-lain. Dalam konteks aplikasi *mobile*, fitur layanan dapat diartikan sebagai kinerja produk atau layanan yang dirasakan oleh pengguna. Dengan adanya fitur layanan yang secara memadai, lengkap dan juga selaras dengan apa yang saat ini menjadi kebutuhan dari masyarakat akan memenuhi segala harapan dari para pihak pemakai. Ketika harapan pengguna terpenuhi, maka pengguna akan merasakan kepuasan. Damayanti (2022) melakukan penelitian terhadap pengguna aplikasi *mobile banking* di Indonesia. Hasil temuan sebelumnya, maka memberikan ungkapan bahwa fitur layanan memberikan pembuktian dengan hasil pengaruhnya secara positif dan sekaligus arahnya yang tampak signifikan pada kepuasan pengguna aplikasi *mobile banking*.

Mengacu pada ungkapan yang dipaparkan oleh Kotler dan Keller (2024), maka dijelaskan bahwa fitur layanan dianggap sebagai bagiana atas karakteristik kunci yang ada dalam suatu produk atau juga ditemukan ada

dalam suatu layanan yang mampu memberikan kegunaan atau manfaat bagi para pihak yang sedang memakainya. Fitur layanan dapat berupa fitur dasar (*core features*) dan fitur tambahan (*value-added features*). Fitur dasar merupakan fitur yang harus dimiliki oleh suatu produk atau layanan agar dapat berfungsi dengan baik, sedangkan fitur tambahan merupakan fitur yang menambah manfaat dan nilai dari produk atau layanan tersebut. Pendapat yang sama disampaikan oleh Zeithaml (dalam Tjiptono, 2020), fitur layanan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna melalui dua cara, yakni mencakup atas persepsi kualitas layanan (*perceived service quality*) dan juga merujuk pada nilai yang telah diterima sekaligus juga dirasakan (*perceived value*). Dalam bagian ini, maka dijelaskan bahwa persepsi kualitas layanan dianggap sebagai atas penilaian pengguna yang secara langsung merujuk pada tingkat kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat sebagai pemakai, sedangkan nilai yang dirasakan dijelaskan sebagai aspek perbandingan yang dalam hal ini melakukan proses membandingkan antara manfaat yang berhasil dirasakan dan dinikmati dengan sejumlah biaya yang telah dipakai untuk dikeluarkan memperoleh hasil tersebut. Dalam hal ini, maka dijelaskan bahwa fitur layanan yang secara memadai dan juga lengkap serta juga selaras dengan apa yang menjadi kebutuhan dari para pengguna, maka dengan secara otomatis akan memicu adanya peningkatan pada persepsi kualitas layanan dan nilai yang dirasakan, sehingga meningkatkan rasa puas dari pemakai.

Kualitas sistem, maka bagian ini dijelaskan sebagai bagian atas faktor krusial yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi *mobile*. Kinerja yang cepat dan responsif, serta keandalan yang tinggi tanpa sering

terjadi crash atau gangguan teknis, sangat menentukan pengalaman positif pengguna. Aspek keamanan juga memainkan peran penting, karena perlindungan data pribadi dan finansial pengguna dapat meningkatkan kepercayaan dan rasa aman saat menggunakan aplikasi. Fleksibilitas aplikasi untuk beradaptasi dengan berbagai kebutuhan pengguna dan ketersediaannya yang merujuk dalam hal ini pada berbagai perangkat serta juga merujuk pada sistem operasi, seperti juga digunakan pada Android dan juga pada iOS, menambah nilai lebih bagi pengguna. Selain itu, maka dijelaskan bahwa desain antarmuka yang tampak dengan secara intuitif dan juga tampak mudah digunakan, maka hal inilah yang selanjutnya berhasil memberikan kemudahan dan juga kecepatan pada para pihak pemakai dalam melakukan aktivitas navigasi dan juga dalam aktivitasnya memanfaatkan fitur aplikasi secara optimal. Kompatibilitas yang baik dengan berbagai perangkat juga memastikan bahwa semua pengguna dapat mengakses aplikasi tanpa hambatan. Dengan demikian, maka dijelaskan bahwa kualitas sistem yang baik, maka diketahui tanpa dinilai hanya mampu dipakai dalam mendukung untuk meningkatkan kepuasan dari para pihak pemakai tetapi juga adanya kualitas sistem yang baik akan mampu turut serta membantu dalam membangun loyalitas dan juga dengan secara aktif mendorong adopsi aplikasi yang jangkauannya secara lebih luas.

Mengacu pada ungkapan dari DeLone dan McLean (dalam Suputra, 2022), maka dijelaskan bahwa kualitas sistem informasi dianggap sebagai bagian atas salah satu faktor yang dengan secara langsung mampu memicun dan juga sekaligus mampu untuk mempengaruhi tingkat kepuasan dari yang

memakainya. Dalam bagian konteks aplikasi *mobile*, maka dijelaskan bahwa hal ini mampu tampak dengan secara langsung dari kualitas tampilan antarmuka (*user interface*) yang menarik dan intuitif, kemudahan navigasi, serta kecepatan respon aplikasi. Ketika sebuah aplikasi *mobile* dirancang dengan baik dan memenuhi kebutuhan pengguna, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut. Lebih lanjut Jogiyanto (2020) menyatakan bahwa dalam konteks sistem informasi akuntansi, kualitas sistem yang baik, seperti akurasi data dan kecepatan pemrosesan, dapat meningkatkan efisiensi kerja pengguna dan pada akhirnya berdampak positif pada tingkat kepuasan mereka. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas sistem memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan dari pihak yang memakainya, dimana juga dengan tanpa hanya dalam konteks akuntansi, tetapi juga dalam konteks aplikasi *mobile*.

Usability juga dinilai sebagai bagian atas salah satu variabel yang mampu memicu dan juga sekaligus dinilai sebagai faktor yang turut serta mempengaruhi tingkat kepuasan dari para pihak pengguna dimana *Usability* juga berhasil telah diidentifikasi sebagai tingkat kemudahan penggunaan aplikasi *mobile*. Aplikasi *mobile* yang mudah digunakan akan meningkatkan kepuasan pengguna. Dalam hal ini, maka dijelaskan bahwa *usability* dapat berupa bentuk tampilan yang dengan secara menarik, adanya juga navigasi yang tampak dengan secara jelas, dan juga adanya serangkaian proses transaksi yang dilakukan dengan tata cara yang mudah dan juga cepat. Hasil temuan yang dihasilkan oleh Elsandro Yoga Pranantha (2022), maka telah memberikan penjelasan bahwa *Usability* memberikan pembuktian hasil

dengan pengaruhnya yang secara positif pada kepuasan pengguna atas aplikasi *mobile banking*. Riset yang terdahulu terlaksana ini, maka telah berhasil diadakan pada pengguna aplikasi *mobile banking* yang ada di kawasan Indonesia. Hasil temuan ini, maka selanjutnya memberikan penjelasan bahwa pengguna yang merasa *Usability* aplikasi *mobile banking* baik akan lebih puas dengan aplikasi tersebut. Shneiderman (2022), maka dalam bagian ini memberikan penjelasan bahwa *Usability* dinilai sebagai mutu atau kualitas yang mampu selanjutnya menjadikan suatu produk atau juga dalam bentuk berupa layanan untuk lebih cepat dan juga mudah dipahami, dipelajari, mudah juga diingat, bersifat secara efisien untuk dipakai, efektif juga untuk dipakai membantu mendukung proses pencapaian tujuan pengguna, dan juga mampu menyenangkan pada saat dipakai oleh masyarakat.

Salah satu koperasi yang telah mengadopsi teknologi aplikasi *mobile* adalah Koperasi Dana Mukti Singaraja. Koperasi Dana Mukti Singaraja adalah salah satu koperasi di Singaraja yang telah dalam aktivitas kegiatan usahanya mengembangkan aplikasi *mobile* untuk memberikan kemudahan kepada para nasabah atau anggotanya dalam melakukan keperluan akses pada data atau informasi dan juga pada berbagai macam layanan yang secara langsung ada hubungannya dengan simpanan, pinjaman, dan juga merujuk pada aktivitas transaksi lainnya. Namun, maka dijelaskan bahwa pada saat sebelum melakukan proses evaluasi terkait dengan sejauh mana aplikasi *mobile* ini berhasil telah dinilai memenuhi apa yang menjadi keinginan atau harapan dari para anggota dan juga mewujudkan tujuannya, maka dalam bagian ini sangat perlunya untuk lebih mampu untuk memahami faktor-faktor

apa yang mampu dinilai turut serta memicu atau bahkan memengaruhi tingkat kepuasan dari para pihak pemakai aplikasi ini. Oleh karena itu, maka pelaksanaan kegiatan riset ini memiliki maksud atau telah bertujuan untuk digunakan dalam mengidentifikasi pengaruh yang diberikan secara langsung oleh fitur layanan, kualitas sistem, dan juga mencakup *Usability* terhadap kepuasan penggunaan aplikasi *mobile* Koperasi Dana Mukti Singaraja.

Fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi *mobile* dapat sangat memengaruhi pengalaman pengguna. Misalnya, kemudahan dalam mengecek saldo, melakukan transfer, atau mengajukan pinjaman melalui aplikasi dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Selain itu, fitur-fitur tambahan seperti notifikasi, riwayat transaksi, atau alat bantu yang relevan juga dapat berkontribusi pada kepuasan pengguna. Kualitas sistem yang diberikan oleh koperasi, baik melalui aplikasi maupun layanan pelanggan, dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap aplikasi. Aspek-aspek seperti responsifnya koperasi terhadap pertanyaan atau masalah pengguna, ketersediaan bantuan, dan kecepatan penyelesaian masalah dapat memengaruhi kepuasan pengguna. *Usability*, atau tingkat kemudahan penggunaan aplikasi, adalah faktor penting dalam menentukan kepuasan pengguna. Penggunaan aplikasi yang mudah dan intuitif akan meningkatkan kepuasan, sementara pengalaman yang sulit atau membingungkan dapat menyebabkan frustrasi pengguna. Aspek-aspek seperti antarmuka pengguna, navigasi, dan waktu respon aplikasi sangat relevan dalam hal ini.

Salah satu bentuk pelayanan kepada anggota yang dilakukan Koperasi Dana Mukti Singaraja melalui kerja sama dengan PT. USSI adalah

mengembangkan aplikasi *mobile*, dimana adanya maksud atau bertujuan untuk memberikan berbagai macam layanan digital para para nasbahnya atau anggotanya. Fitur layanan, kualitas sistem, dan *Usability* dari aplikasi ini menjadi faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Namun, meskipun dalam hal ini pemakaian aplikasi *mobile* dinilai memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas layanan koperasi, masih terdapat beberapa permasalahan yang perlu diatasi untuk memastikan kepuasan pengguna. Merujuk pada perolehan atas pelaksanaan kegiatan observasi tahap awal, maka telah menunjukkan hasil yang menemukan adanya beberapa persoalan atau permasalahan yang dinilai telah mampu memicu dan juga sekaligus mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi tersebut. Permasalahan ini mencakup kurangnya pemahaman tentang faktor-faktor yang memicu dan juga sekaligus dinilai mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi *mobile*, kesulitan dalam *Usability* aplikasi, potensial terjadinya ketidakpuasan pengguna, dan keterbatasan aplikasi yang hanya dapat diinstal pada sistem Android, sementara pengguna iOS tidak dapat mengaksesnya.

Observasi bagian tahap awal, maka telah berhasil dalam hal ini turut serta memperlihatkan dan juga sekaligus menjelaskan begitu banyak para pihak pemakai yang kondisinya tengah mengalami kendala atau menemukan kesulitan pada saat sedang melakukan aktivitas navigasi dan juga pada saat melakukan aktivitas memakai fitur aplikasi tersebut, yang disebabkan oleh desain antarmuka yang kurang intuitif dan kompleksitas sistem yang tinggi. Selain itu, pengguna melaporkan masalah teknis dan kualitas layanan yang tidak konsisten. Hal ini menuntut koperasi untuk segera mengembangkan versi

aplikasi yang kompatibel dengan iOS. Penelitian ini penting dilakukan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh fitur layanan, kualitas sistem, dan *Usability* terhadap kepuasan penggunaan aplikasi *mobile* di Koperasi Dana Mukti Singaraja, sehingga koperasi dapat mengoptimalkan aplikasi mereka dan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna dengan cara kompleks.

Dalam hal ini, maka dijelaskan bahwa pengaruh yang diberikan oleh fitur layanan, kualitas sistem, dan juga mencakup atas *Usability* yang merujuk pada kepuasan penggunaan aplikasi *mobile* dapat membantu koperasi untuk meningkatkan aplikasinya agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan anggota. Selain itu, maka dijelaskan bahwa perolehan hasil riset ini selanjutnya mampu dijadikan sebagai sarana yang memberikan adanya acuan atau panduan bagi pihak perusahaan atau juga pada lembaga atau organisasi lain yang memiliki niat atau keinginan dalam mengembangkan atau meningkatkan aplikasi *mobile* mereka untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan efektivitas layanan. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki nilai penting dalam konteks perkembangan teknologi dan layanan perbankan di era digital.

Berlandaskan pada kejadian atau fenomena atas permasalahan yang dijumpai merujuk pada hasil observasi dan juga didukung oleh hasil penemuan sebelumnya, maka hal ini yang memicu pihak peneliti untuk melakukan riset dengan judul yang diangkat yakni “Pengaruh Fitur Layanan, Kualitas Sistem, Dan *Usability* Terhadap Kepuasan Penggunaan Aplikasi *Mobile* (Studi kasus pada Koperasi Dana Mukti Singaraja)”

1.2 Identifikasi Masalah

Dalam bagian ini, maka dijelaskan bahwa identifikasi masalah merujuk pada proses untuk melakukan berbagai macam proses yang dimulai dari melakukan tahapan mengidentifikasi, menggambarkan, dan juga memahami permasalahan atau isu yang sangat dalam hal ini membutuhkan adanya perhatian atau juga tindakan yang secara khusus. Tujuan dari identifikasi masalah adalah untuk mengklarifikasi dan mendefinisikan masalah dengan jelas, sehingga langkah-langkah selanjutnya dapat diambil untuk mengatasi atau memecahkan masalah tersebut. Dalam pelaksanaan riset ini maka dapat dijelaskan beberapa identifikasi permasalahan yang hendak dijadikan sebagai acuan untuk dipecahkan atau dicari jawabannya, yakni:

1. Kurangnya Pemahaman Tentang Kepuasan Pengguna Aplikasi *Mobile*.

Salah satu masalah yang perlu diidentifikasi adalah kurangnya pemahaman tentang sejauh mana anggota atau pengguna aplikasi *mobile* Koperasi Dana Mukti Singaraja puas dengan layanan yang mereka terima melalui aplikasi ini. Tanpa pemahaman yang jelas tentang tingkat kepuasan pengguna, sulit bagi koperasi untuk mengukur sejauh mana aplikasi ini berhasil mencapai tujuannya.

2. Kesulitan dalam *Usability* Aplikasi

Masalah *Usability* dapat memengaruhi penggunaan aplikasi. Jika pengguna menghadapi kesulitan dalam berinteraksi dengan aplikasi, seperti kesulitan menavigasi, menemukan informasi, atau menyelesaikan tugas, hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan dan mengurangi efektivitas aplikasi.

3. Potensial Terjadinya Ketidakpuasan Pengguna

Penggunaan aplikasi *mobile* yang tidak memuaskan dapat berdampak negatif. Ketidakpuasan pengguna dapat mengarah pada penggunaan yang rendah, penggunaan alternatif yang lebih sulit, atau bahkan penarikan diri anggota dari koperasi. Dengan sebab inilah, maka dinilai begitu penting untuk selanjutnya melakukan proses identifikasi masalah yang mampu dinilai memicu atau menyebabkan adanya kondisi yang dialami oleh para pengguna yakni adanya ketidakpuasan.

4. Aplikasi Hanya Bisa Diinstal pada Sistem Android, Sedangkan iOS Belum Bisa

Keterbatasan kompatibilitas aplikasi *mobile* yang hanya tersedia untuk pengguna Android menjadi masalah signifikan. Pengguna iOS tidak dapat mengakses aplikasi, yang mengakibatkan ketidakadilan dalam penyediaan layanan dan dapat mengurangi kepuasan serta partisipasi anggota koperasi yang menggunakan perangkat iOS. Hal ini menuntut koperasi untuk segera mengembangkan versi aplikasi yang kompatibel dengan sistem iOS.

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah (*problem statement*) adalah elemen penting dalam pemecahan masalah atau penelitian. Ini merujuk pada batasan atau cakupan masalah yang perlu diidentifikasi dan didefinisikan secara jelas sebelum Anda dapat merancang solusi atau metodologi penelitian yang tepat. Pembatasan masalah membantu dalam menghindari ambiguitas, memfokuskan perhatian pada aspek-aspek yang paling relevan, dan memastikan bahwa sumber daya

digunakan dengan efisien. Dalam pelaksanaan riset ini, maka dijabarkan beberapa batasan masalah yang wajib diperhatikan, yakni:

1. Lingkup Koperasi

Pelaksanaan riset dalam kesempatan kali ini, maka telah terbatas hanya pada lembaga Koperasi Dana Mukti Singaraja, yang merupakan subjek studi kasus. Hasil penelitian mungkin tidak dapat langsung diterapkan pada koperasi atau organisasi serupa yang beroperasi dalam konteks yang berbeda.

2. Anggota atau Pengguna Aplikasi

Penelitian ini akan berfokus pada anggota atau pengguna aplikasi *mobile* Koperasi Dana Mukti Singaraja. Pendapat atau kepuasan pihak lain, seperti manajemen koperasi, mungkin tidak termasuk dalam analisis.

3. Waktu Penelitian

Batasan waktu penelitian dapat diterapkan. Penelitian ini mungkin hanya mencakup data dan pengamatan dari periode tertentu, dan perubahan yang terjadi di masa depan tidak akan dimasukkan dalam analisis.

4. Karakteristik Demografis Pengguna

Penelitian ini membatasi analisis berdasarkan karakteristik demografis pengguna, seperti usia dan hanya melakukan penelitian kepada anggota koperasi saja.

5. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam proses membantu mencari dan juga sekaligus mengumpulkan data dalam riset ini yakni hanya dibantu oleh sarana dalam bentuk berupa kuesioner yang dapat memiliki batasan

sendiri. Jumlah sampel yang terbatas atau kemungkinan bias dalam tanggapan responden adalah beberapa aspek batasan yang akan muncul pada penelitian ini.

6. Aspek Fitur Layanan, Kualitas sistem, dan *Usability*

Penelitian ini mungkin hanya memeriksa aspek-aspek tertentu dari fitur layanan, kualitas sistem, dan *Usability*, dan tidak memasukkan faktor lain yang memengaruhi kepuasan penggunaan aplikasi.

7. Faktor Eksternal

Penelitian ini mungkin tidak mempertimbangkan faktor-faktor eksternal yang memengaruhi kepuasan pengguna, seperti perubahan dalam lingkungan bisnis atau persaingan dari aplikasi serupa.

8. Dampak Sosial dan Ekonomi yang Luas

Penelitian ini mungkin tidak mencakup dampak sosial dan ekonomi yang lebih luas dari penggunaan aplikasi *mobile* pada masyarakat atau komunitas yang lebih besar.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam hal ini, maka dipaparkan sebagai adanya sejumlah pernyataan yang disampaikan dengan secara jelas dan juga dengan secara terinci tentang apa saja yang menjadi masalah yang hendak dalam pelaksanaan riset ini untuk diatasi atau juga untuk diteliti, sehingga juga ditentukan usaha atau upaya untuk membantu dalam proses pemecahan masalahnya. Rumusan masalah adalah langkah penting dalam proses penelitian atau pemecahan masalah karena membantu dalam pemahaman yang

lebih baik tentang apa yang perlu dicapai dan mengarahkan langkah-langkah selanjutnya. Sebelumnya sudah disampaikan tentang identifikasi masalah dan Batasan-batasan masalah yang ada dalam riset ini, maka telah menghasilkan adanya beberapa identifikasi masalah yang hendak dicari jawabannya, yakni:

1. Apakah fitur layanan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan aplikasi *mobile* Koperasi Dana Mukti Singaraja?
2. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan aplikasi *mobile* Koperasi Dana Mukti Singaraja?
3. Apakah *Usability* berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan aplikasi *mobile* Koperasi Dana Mukti Singaraja?
4. Apakah fitur layanan, kualitas sistem, dan *Usability* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan penggunaan aplikasi *mobile* Koperasi Dana Mukti Singaraja?

1.5 Tujuan Penelitian

Dalam bagian ini, maka dijelaskan bahwa tujuan penelitian yakni sebagai adanya penjelasan sejumlah pernyataan yang mampu mendefinisikan perolehan hasil yang hendak ingin dihasilkan dengan cara melalui suatu studi atau pelaksanaan kegiatan riset. Tujuan dari pelaksanaan kegiatan riset ini, maka dipakai dalam membantu menentukan titik fokus, arah, dan relevansi penelitian, serta memberikan dasar yang jelas untuk merancang metodologi penelitian dan mengukur keberhasilan penelitian. Tujuan penelitian adalah panduan penting yang membantu peneliti dalam merancang rencana penelitian, mengumpulkan data yang relevan, menganalisis hasil, dan

mengevaluasi apakah penelitian telah mencapai tujuannya. Berlandaskan pada beberapa rumusan masalah yang sudah dijabarkan bagian sebelumnya, maka dijelaskan beberapa tujuan atas pelaksanaan riset ini yakni dipakai mengetahui beberapa hal yakni terkait:

1. Pengaruh fitur layanan terhadap kepuasan penggunaan aplikasi *mobile* Koperasi Dana Mukti Singaraja.
2. Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan penggunaan aplikasi *mobile* Koperasi Dana Mukti Singaraja.
3. Pengaruh *Usability* terhadap kepuasan penggunaan aplikasi *mobile* Koperasi Dana Mukti Singaraja.
4. Pengaruh fitur layanan, kualitas sistem, dan *Usability* secara simultan terhadap kepuasan penggunaan aplikasi *mobile* Koperasi Dana Mukti Singaraja.

1.6 Manfaat Penelitian

Dalam hal ini, maka dijelaskan bahwa manfaat dengan berifat secara teoritis dan juga praktis telah secara langsung dianggap sebagai dua aspek yang menjadi bagian yang esensial dalam memahami nilai dari suatu konsep, tindakan, atau inisiatif. Keduanya memiliki peran yang berbeda dalam konteks analisis dan pelaksanaan. Berikut dapat dijelaskan manfaat tentang kedua aspek ini:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat secara teoritis berkaitan dengan dampak atau nilai konsep, tindakan, atau inisiatif tersebut dalam kerangka teori atau konsep. Ini melibatkan pemahaman konsep secara abstrak dan pengenalan pemikiran yang lebih

mendalam. Beberapa manfaat yang bersifat secara praktis yang hendak ingin dicapai, yakni:

1) Pengembangan Literatur dalam aspek Bidang Sistem Informasi

Perolehan atas kegiatan riset ini, maka sangat diharapkan menjadi sarana yang membantu dalam menyediakan adanya tambahan ketersediaan wawasan dan juga pemahaman yang merujuk ke dalam literatur akademik yang membahas secara fokus mengenai hasil pembuktian atas pengaruh yang dihasilkan oleh fitur layanan, kualitas sistem, dan juga mencakup *Usability* pada kepuasan pengguna aplikasi *mobile*. Kegiatan studi ini, maka juga diharapkan mampu sekaligus memperkaya teori-teori yang ada secara khususnya ada di bidang sistem informasi dan manajemen teknologi.

2) Validasi Model Teoritis

Penelitian ini juga berfungsi untuk menguji dan memvalidasi model teoritis yang menghubungkan fitur layanan, kualitas sistem, dan *Usability* dengan kepuasan pengguna. Hasil atas kegiatan studi ini, maka juga sangat diharapkan mampu menjadi media yang dapat memperkuat atau juga membantu dalam memodifikasi model-model yang telah ada, serta juga mampu memberikan pembuktian yang bersifat dengan secara empiris mengenai hubungan antar variabel tersebut dalam konteks aplikasi *mobile* di sektor koperasi.

3) Kontribusi pada Teori Kepuasan Pengguna

Dengan fokus pada variabel-variabel yang spesifik seperti fitur layanan, kualitas sistem, dan *Usability*, penelitian ini dapat memberikan kontribusi signifikan pada teori-teori kepuasan pengguna. Ini akan membantu dalam

memahami faktor-faktor kunci yang menentukan kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi *mobile*.

2. Manfaat Praktis

Manfaat secara praktis lebih berfokus pada dampak atau nilai yang dirasakan dalam konteks dunia nyata. Ini melibatkan penerapan konsep, tindakan, atau inisiatif untuk mencapai hasil yang konkrit. Beberapa manfaat yang bersifat secara praktis yang dihasilkan atas pelaksanaan kegiatan studi ini, yakni:

1) Peningkatan Layanan pada Koperasi

Koperasi Dana Mukti Singaraja dapat memanfaatkan perolehan atas hasil pelaksanaan kegiatan riset ini untuk membantu dalam meningkatkan fitur layanan, meningkatkan kualitas sistem, dan juga sekaligus meningkatkan *Usability* aplikasi *mobile* mereka, sehingga pada akhirnya dapat memberikan layanan yang lebih baik dan terpercaya kepada para anggotanya.

2) Peningkatan Kepuasan Pengguna

Dengan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna, koperasi dapat melakukan perubahan dan perbaikan yang relevan untuk memastikan pengguna lebih puas dengan aplikasi *mobile* mereka.

3) Pengembangan Aplikasi *Mobile*

Dari pelaksanaan riset ini, maka juga akan mampu dijadikan sebagai sarana yang memberikan acuan atau juga panduan yang bersifat dengan secara praktis bagi pengembang aplikasi *mobile* yang ada hubungannya secara

langsung mengenai aspek-aspek yang dianggap penting yang wajib dengan secara fokus untuk diperhatikan untuk membantu dalam meningkatkan tingkat kualitas sistem dan juga sekaligus merujuk pada peningkatan *Usability*. Hasil penemuan ini, maka selanjutnya juga dapat dimanfaatkan sebagai dasar untuk membantu dalam melakukan perancangan aplikasi yang lebih user-friendly dan juga selaras dengan apa yang menjadi kebutuhan para pihak pemakai.

4) Strategi Pemasaran dan Retensi Pengguna

Dari pelaksanaan riset ini, maka juga akan mampu dijadikan sebagai sarana yang memberikan tambahan ilmu terkait dengan pemahaman yang menjadi lebih jelas dan juga baik tentang faktor-faktor yang dinilai mampu memicu atau bahkan mampu selanjutnya mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna, dimana juga mampu memberikan dukungan kepada pihak lembaga koperasi dalam menentukan dan juga menyusun strategi pemasaran yang dilakukan dengan secara lebih efektif. Selain itu, maka dengan adanya peningkatan pada tingkat kepuasan pengguna, maka lembaga koperasi dapat secara otomatis melakukan peningkatan pada retensi pengguna dan juga merujuk pada loyalitas anggota, yang pada gilirannya mampu juga memberikan pengaruh yang merujuk pada peningkatan kinerja dan juga keberlanjutan dari lembaga koperasi.

5) Peningkatan Kompetitif

Dengan aplikasi *mobile* yang lebih berkualitas dan memuaskan, maka dalam kondisi ini pihak lembaga Koperasi Dana Mukti Singaraja mampu melakukan pengembangan dan juga sekaligus meningkatkan daya saingnya yang

berlangsung di tengah adanya persaingan yang semakin hari kian semakin kompetitif atau ketat dalam kegiatan usaha sektor koperasi. Aplikasi yang efisien dan juga mampu sekaligus memuaskan dapat menjadi keunggulan kompetitif yang signifikan.

6) Panduan Bagi Peneliti Lain:

Penelitian ini juga akan memberikn manfaat praktis bagi peneliti lain yang tertarik pada bidang yang sama. Temuan dan metodologi penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi atau dasar bagi penelitian selanjutnya. Peneliti lainnya, maka dalam hal ini juga dapat mengembangkan studi lebih lanjut berdasarkan hasil penelitian ini, serta menguji validitas dan reliabilitas temuan dalam konteks yang berbeda atau memperluas variabel-variabel yang diteliti.

