

ANALISIS KEPUASAN ANGGOTA MENGGUNAKAN APLIKASI MAKMUR MANDIRI MOBILE DI
KOPERASI SIMPAN PINJAM MAKMUR MANDIRI CABANG PONDOK GEDEOkta Framita¹, Syabrinildi², Rizki Aulianita³

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika

e-mail: 64220297@bsi.ac.id**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan anggota terhadap penggunaan aplikasi mobile pada koperasi simpan pinjam, khususnya pada Koperasi Simpan Pinjam Makmur Mandiri Cabang Pondok Gede. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan data yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan kuesioner terhadap anggota pengguna aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi memberikan kemudahan dalam mengakses layanan koperasi, seperti pengecekan saldo, transaksi, dan informasi keanggotaan, meskipun masih ditemukan kendala berupa gangguan teknis, keterbatasan fitur, dan kurangnya pemahaman sebagian anggota dalam mengoperasikan aplikasi. Secara umum tingkat kepuasan anggota tergolong baik karena aplikasi dinilai praktis, efisien, dan mendukung pelayanan koperasi secara digital. Penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi koperasi untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengembangan aplikasi sesuai kebutuhan anggota.

Kata Kunci: kepuasan anggota, aplikasi mobile, koperasi simpan pinjam, layanan digital.

Abstract

This study aims to analyze member satisfaction with the use of a mobile application at a savings and loan cooperative, specifically at the Pondok Gede Branch of Makmur Mandiri Savings and Loan Cooperative. A qualitative descriptive approach was employed, with data collected through interviews, observations, documentation, and questionnaires distributed to application users. The findings indicate that the application provides convenience in accessing cooperative services such as checking balances, conducting transactions, and obtaining membership information, although several challenges remain, including technical disruptions, limited features, and some members' lack of understanding in operating the application. Overall, member satisfaction is categorized as good, as the application is considered practical, efficient, and supportive of the cooperative's digital services. This study is expected to provide input for the cooperative to improve service quality and further develop the application according to members' needs.

Keywords: member satisfaction, mobile application, savings and loan cooperative, digital service.

Article History

Received: Agustus 2026

Reviewed: Agustus 2026

Published: Agustus 2026

Plagirism checker no 80

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi mendorong lembaga keuangan, termasuk koperasi simpan pinjam, untuk mengadopsi layanan berbasis aplikasi mobile guna mempermudah anggota dalam mengakses layanan simpan pinjam tanpa harus datang langsung ke kantor. Koperasi Simpan Pinjam Makmur Mandiri Cabang Pondok Gede menghadirkan aplikasi Makmur Mandiri Mobile sebagai sarana bagi anggota untuk melakukan pengecekan saldo, transaksi, dan memperoleh informasi keanggotaan secara digital.

Meskipun aplikasi ini dirancang untuk meningkatkan kualitas layanan, penerapannya di lapangan masih menghadapi sejumlah kendala, di antaranya gangguan teknis, keterbatasan fitur, serta belum meratanya pemahaman anggota dalam mengoperasikan aplikasi. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan anggota terhadap layanan digital yang disediakan koperasi, sehingga perlu dikaji lebih lanjut sejauh mana aplikasi tersebut telah memenuhi harapan penggunaanya.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui tingkat kepuasan anggota dalam menggunakan aplikasi Makmur Mandiri Mobile, (2) mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan anggota, dan (3) mengetahui kesenjangan antara harapan dan persepsi anggota terhadap kualitas layanan aplikasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi koperasi dalam meningkatkan kualitas layanan digital serta menjadi referensi akademik bagi penelitian sejenis di bidang manajemen layanan berbasis teknologi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk memahami secara mendalam pengalaman dan persepsi anggota terhadap penggunaan aplikasi Makmur Mandiri Mobile. Pendekatan deskriptif dipilih karena penelitian ini berupaya memberikan gambaran yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai kondisi penggunaan aplikasi serta tingkat kepuasan anggota dalam memanfaatkan layanan digital koperasi.

Data penelitian diperoleh melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan kuesioner terhadap anggota koperasi yang merupakan pengguna aplikasi. Indikator yang dianalisis meliputi kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, keakuratan informasi, keamanan sistem, kelengkapan fitur, dan tampilan aplikasi. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara deskriptif non-statistik dengan menyajikan hasil dalam bentuk tabel frekuensi dan persentase untuk menunjukkan distribusi jawaban informan/responden, dilanjutkan dengan interpretasi naratif terhadap temuan yang diperoleh.

Penelitian dilaksanakan di KSP Makmur Mandiri Cabang Pondok Gede pada periode Juli 2026. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh informasi yang mendalam mengenai kepuasan anggota dalam menggunakan aplikasi Makmur Mandiri Mobile. Atas perhitungan rumus slovin, didapatkan sampel riset ini berjumlah 80 orang.

No	Keterangan	Nilai
1	Jumlah Po pulasi (N)	382 anggo ta
2	Tingkat Ke salahan (e)	10% (0,10)
3	Rumus Slo vin	$n = N / (1 + N(e)^2)$
4	Pe rhitungan	$382 / (1 + 382(0,10)^2)$
5	Hasil Pe rhitungan	79,25 = 80
6	Jumlah Sampe l	80 anggota

Sumber: Diolah Penulis 2026

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan anggota dalam menggunakan aplikasi Makmur Mandiri Mobile pada Koperasi Simpan Pinjam Makmur Mandiri Cabang Pondok Gede. Pembahasan disusun berdasarkan hasil pengumpulan data melalui kuesioner dan wawancara yang diberikan kepada anggota pengguna aplikasi, dengan indikator meliputi kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, keakuratan informasi, keamanan sistem, kelengkapan fitur, tampilan aplikasi, serta kepuasan anggota secara keseluruhan.

Tabel 1. Ringkasan Persepsi Anggota terhadap Indikator Layanan Aplikasi

Indikator	Temuan Utama	Kategori
Kemudahan penggunaan	Tampilan aplikasi mudah dipahami dan dioperasikan oleh anggota dengan berbagai tingkat kemampuan teknologi	Baik
Kecepatan & keakuratan layanan	Informasi saldo dan transaksi tersaji cepat dan sesuai dengan data transaksi aktual	Baik
Keamanan sistem	Anggota merasa cukup terlindungi, namun edukasi keamanan masih perlu ditingkatkan	Cukup Baik
Kelengkapan fitur & kendala teknis	Ditemukan gangguan teknis dan keterbatasan fitur pada sebagian pengguna	Perlu Perbaikan
Kepuasan keseluruhan	Anggota menilai aplikasi praktis, efisien, dan mendukung pelayanan koperasi secara digital	Baik

Sumber: Diolah Penulis 2026

Kemudahan penggunaan aplikasi menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan anggota. Anggota menilai bahwa aplikasi Makmur Mandiri Mobile memiliki tampilan yang cukup mudah dipahami dan dapat digunakan oleh anggota dengan berbagai tingkat kemampuan teknologi, sehingga fitur yang tersedia membantu anggota melakukan aktivitas koperasi secara lebih praktis dan efisien.

Kecepatan dan keakuratan layanan turut mendukung peningkatan kepuasan anggota. Aplikasi mampu memberikan akses informasi transaksi dan saldo secara lebih cepat sehingga anggota merasa lebih nyaman dalam memantau aktivitas keuangan mereka, dan informasi yang tersedia dianggap cukup sesuai dengan data transaksi yang dilakukan.

Keamanan penggunaan aplikasi menjadi aspek penting dalam membangun kepercayaan anggota. Anggota merasa lebih percaya menggunakan aplikasi karena adanya sistem keamanan dalam proses akses dan transaksi, namun peningkatan keamanan serta edukasi penggunaan aplikasi tetap diperlukan agar anggota semakin yakin dalam memanfaatkan layanan digital koperasi.

Di sisi lain, tampilan dan kualitas layanan aplikasi masih perlu dikembangkan secara berkelanjutan. Meskipun aplikasi telah memberikan manfaat bagi anggota, masih terdapat hal yang dapat ditingkatkan, seperti penyempurnaan fitur, peningkatan stabilitas aplikasi, serta pemberian panduan penggunaan bagi anggota yang masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis mobile (Angelina et al., 2023; Khatib Sulaiman et al., 2023).

Pembahasan dan Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu, Hasil penelitian mengenai kepuasan anggota dalam menggunakan aplikasi Makmur Mandiri Mobile di Koperasi Simpan Pinjam Makmur Mandiri Cabang Pondok Gede menunjukkan bahwa kepuasan anggota dipengaruhi oleh pengalaman mereka selama menggunakan aplikasi, terutama dalam aspek kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, keakuratan informasi, keamanan, tampilan aplikasi, kualitas layanan, dan manfaat aplikasi. Berdasarkan hasil wawancara, anggota pada umumnya menilai aplikasi memberikan kemudahan dalam melakukan aktivitas layanan koperasi, namun masih terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, terutama terkait kestabilan sistem, kecepatan layanan pada kondisi tertentu, dan peningkatan fitur agar semakin sesuai dengan kebutuhan anggota.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Hidayatulloh dan Aziati (2020) mengenai kepuasan pengguna aplikasi Shopee menggunakan model DeLone dan McLean. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, *perceived hedonic*, dan penggunaan memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna, sedangkan kualitas layanan tidak seluruhnya menunjukkan pengaruh yang sama. Persamaannya terletak pada perhatian terhadap kualitas sistem, informasi, dan pengalaman pengguna sebagai bagian penting dalam membentuk kepuasan. Perbedaannya, penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kuantitatif dengan PLS-SEM, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sehingga kepuasan anggota dianalisis berdasarkan pengalaman dan pendapat informan secara lebih mendalam.

Hasil penelitian ini juga memiliki kesesuaian dengan penelitian Julianti dan Markam mengenai kepuasan pengguna Mobile JKN menggunakan kerangka DeLone dan McLean. Penelitian tersebut menemukan bahwa sebagian besar pengguna memberikan penilaian positif terhadap kepuasan aplikasi, terutama karena aplikasi memberikan kemudahan dalam memperoleh layanan, meskipun masih terdapat pengguna yang merasa bahwa aplikasi belum sepenuhnya memenuhi harapan. Hal tersebut sejalan dengan temuan penelitian ini bahwa kemudahan dan manfaat aplikasi menjadi aspek yang membantu meningkatkan kepuasan anggota. Perbedaannya terletak pada objek penelitian dan karakteristik pengguna. Penelitian Mobile JKN berfokus pada layanan kesehatan, sedangkan penelitian ini berfokus pada layanan digital koperasi dan pengalaman anggota dalam menggunakan Makmur Mandiri Mobile.

Selanjutnya, penelitian Cahyati dan Nurlinda mengenai aplikasi Mobile Collection menggunakan model DeLone dan McLean menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas

informasi, dan kualitas pelayanan merupakan aspek yang berkaitan dengan penggunaan dan kepuasan pengguna aplikasi. Temuan tersebut memperkuat hasil penelitian ini, khususnya bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi merupakan aspek yang perlu diperhatikan dalam memberikan pengalaman penggunaan aplikasi yang baik. Namun, penelitian tersebut menggunakan survei terhadap pengguna aplikasi dan pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian ini menggali pengalaman informan melalui wawancara sehingga dapat memperoleh penjelasan mengenai alasan dan pengalaman anggota di balik penilaian mereka terhadap aplikasi.

Penelitian Agustina dan Suyatno (2024) mengenai BTN Mobile menggunakan E-Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) juga menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berkaitan dengan kualitas layanan digital. Penelitian tersebut menemukan beberapa aspek yang perlu mendapatkan perhatian untuk perbaikan, seperti pemenuhan kebutuhan pengguna, ketersediaan sistem, dan daya tanggap layanan. Temuan tersebut relevan dengan penelitian ini karena anggota koperasi juga membutuhkan aplikasi yang mudah digunakan, tersedia ketika dibutuhkan, memberikan informasi yang tepat, serta memiliki layanan yang cepat ketika terjadi kendala.

Penelitian yang secara khusus membahas Makmur Mandiri Mobile dilakukan oleh Silitonga, Siagian, dan Damanik mengenai pengaruh aplikasi Makmur Mandiri Mobile terhadap kepercayaan anggota untuk menabung pada KSP Makmur Mandiri Cabang Siborongborong. Penelitian tersebut berfokus pada hubungan penggunaan aplikasi dengan kepercayaan anggota. Penelitian ini memiliki kesamaan pada objek aplikasi Makmur Mandiri Mobile, tetapi berbeda pada fokus penelitian. Penelitian terdahulu menitikberatkan pada kepercayaan anggota dan menggunakan pendekatan pengaruh, sedangkan penelitian ini berfokus pada kepuasan anggota di KSP Makmur Mandiri Cabang Pondok Gede.

Berdasarkan perbandingan tersebut, dapat diketahui bahwa hasil penelitian ini memperkuat penelitian terdahulu yang menunjukkan pentingnya kualitas sistem, informasi, layanan, kemudahan, dan manfaat dalam menciptakan kepuasan pengguna aplikasi digital. Akan tetapi, penelitian ini memberikan sudut pandang yang berbeda karena tidak hanya mengukur tingkat kepuasan berdasarkan angka atau hubungan antarvariabel, tetapi menggali pengalaman anggota secara langsung melalui wawancara.

Kebaruan (Novelty) penelitian ini terletak pada fokus kajian terhadap pengalaman dan kepuasan anggota dalam menggunakan aplikasi Makmur Mandiri Mobile pada KSP Makmur Mandiri Cabang Pondok Gede dengan pendekatan kualitatif. Penelitian terdahulu mengenai aplikasi Makmur Mandiri Mobile lebih berfokus pada kepercayaan anggota untuk menabung, sedangkan penelitian ini secara khusus menggali bagaimana anggota merasakan kemudahan, kecepatan, keakuratan informasi, keamanan, tampilan, kualitas layanan, dan manfaat aplikasi dalam aktivitas mereka.

Selain itu, penelitian ini tidak hanya melihat kepuasan sebagai hasil penilaian terhadap aplikasi, tetapi juga mengidentifikasi pengalaman, kendala, harapan, dan kebutuhan anggota terhadap pengembangan layanan digital koperasi. Dengan demikian, hasil penelitian dapat memberikan masukan yang lebih spesifik bagi pihak KSP Makmur Mandiri Cabang Pondok Gede dalam meningkatkan kualitas aplikasi dan pelayanan digital sesuai dengan kebutuhan anggotanya.

Dengan demikian, posisi penelitian ini adalah melengkapi penelitian terdahulu dengan memberikan perspektif kualitatif mengenai pengalaman anggota pengguna Makmur Mandiri Mobile pada tingkat cabang, sehingga dapat menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam

mengenai faktor-faktor yang membentuk kepuasan anggota serta aspek aplikasi yang masih perlu ditingkatkan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kepuasan anggota dalam menggunakan aplikasi Makmur Mandiri Mobile pada Koperasi Simpan Pinjam Makmur Mandiri, dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi tersebut memberikan pengaruh positif terhadap kemudahan pelayanan dan pengalaman anggota dalam melakukan transaksi koperasi. Kemudahan penggunaan, kecepatan dan keakuratan layanan, serta keamanan sistem menjadi faktor utama yang membentuk kepuasan anggota, meskipun kelengkapan fitur dan stabilitas aplikasi masih memerlukan penyempurnaan. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan anggota tergolong baik dan aplikasi dinilai mampu meningkatkan efisiensi serta transparansi layanan koperasi secara digital.

Koperasi disarankan untuk melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja aplikasi, terutama pada aspek kecepatan akses, keamanan sistem, dan kelengkapan fitur, serta meningkatkan sosialisasi dan edukasi penggunaan aplikasi bagi anggota yang masih mengalami kesulitan. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian dapat dikembangkan dengan memperluas jumlah informan atau responden, menambahkan variabel lain seperti loyalitas dan kepercayaan pengguna, serta menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran (mixed method) agar diperoleh hasil yang lebih terukur dan komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Angelina, A., Hardiyanti, D. Y., & Lestarini, D. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Customer Satisfaction Index Menggunakan Metode E-Service Quality (Studi Kasus : Pengguna Aplikasi. Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi (JustIN), 11(2), 301. <https://doi.org/10.26418/justin.v11i2.56836>
- Annisa Asri Imana. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi ISD. Jurnal Ilmiah Komputasi, 20(2). <https://doi.org/10.32409/jikstik.20.2.2714>
- Khatib Sulaiman, J., Salsabila Ariska, A., Rudi Sanjaya, M., & Sriwijaya, U. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Akademik (Siakad) Berbasis Website Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). Indonesian Journal of Computer Science Attribution, 12(6), 2023-4038.
- Utan Sufandi, U., Trihapningsari, D., Mellysa, W., & Layanan Bahan Ajar, P. (2022). Peluang Penelitian UI/UX pada Pengembangan Aplikasi Mobile: Systematic literature review UI/UX Research Opportunities in Mobile Application Development: Systematic Literature Review. Dalam Agustus (Vol. 21, Nomor 3).
- Veonnita, R. (2022). Pengaruh PersepsiKemudahan, Kegunaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Melalui Kepercayaan Nasabah Pengguna Mobile Banking BCA.