

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi pada era serba digital seperti saat ini semakin memberikan kemudahan dalam segala aktivitas. Hal ini termasuk pada aktivitas terkait pengelolaan keuangan yang semakin dipermudah dengan adanya *Financial Technology (Fintech)*. *Fintech* merupakan istilah yang merujuk pada inovasi yang menggabungkan layanan keuangan dengan penggunaan teknologi. *Fintech* memberikan solusi pada proses pembayaran, pemindahan (transfer), peminjaman, permodalan, serta penginvestasian yang dilakukan secara digital melalui penggunaan teknologi sehingga transaksi keuangan dapat dilakukan dengan mudah, praktis, dan efektif (Anwar & Wardani, 2023).

Fintech mencakup beberapa layanan, di antaranya yaitu pembayaran (*digital payment*); pendanaan (*funding*) seperti peminjaman, perbankan, perasuransian, pasar modal (*capital market*), jasa pendukung; dan inovasi keuangan digital lainnya. Data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menunjukkan bahwa jumlah *fintech* di Indonesia terus mengalami peningkatan pada periode 2017-2021. Pada tahun 2017, *fintech* di Indonesia berjumlah 440, yang kemudian menjadi 583 pada tahun 2018. Pada tahun 2019, jumlah *fintech* mengalami kenaikan menjadi 691 dan pada tahun 2020 telah mencapai 758.

Angka tersebut terus tumbuh hingga pada tahun 2021, jumlah *fintech* di Indonesia telah mencapai 785.

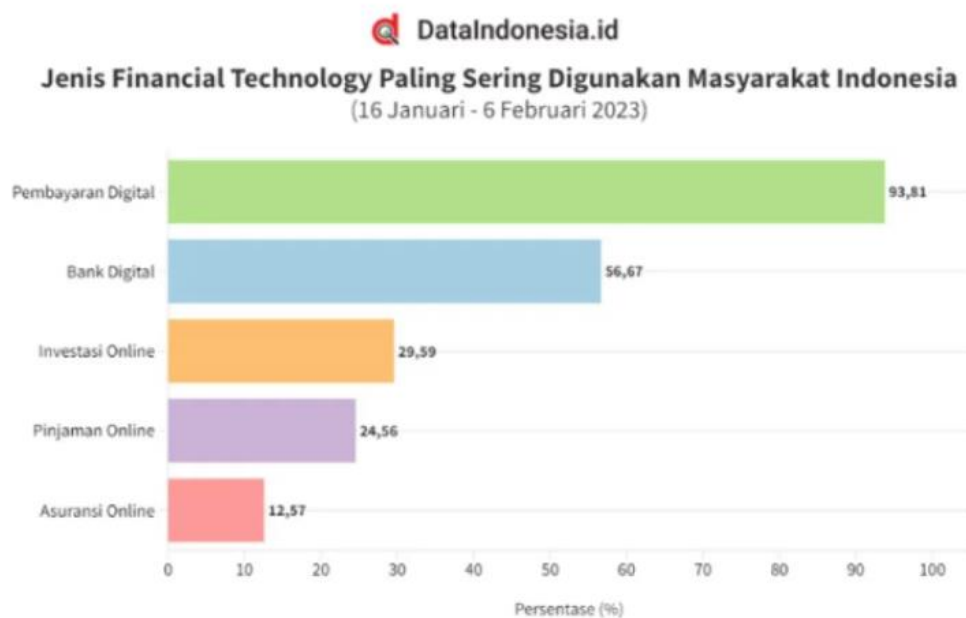
Survei yang dilakukan oleh DataIndonesia pada tahun 2023 terhadap pengguna *financial technology* menyatakan bahwa sebesar 81,75% masyarakat Indonesia telah memiliki pemahaman tentang layanan *fintech*. Sementara sebanyak 12,59% merasa ragu-ragu dan sebanyak 5,66% sisanya merasa tidak mengetahuinya. Hal ini menandakan semakin banyak masyarakat Indonesia yang mengetahui berbagai jenis produk *fintech* serta menggunakannya untuk kepentingan terkait aktivitas keuangan, mulai dari transaksi pembayaran, investasi, perbankan, peminjaman, dan asuransi. Fenomena penggunaan *fintech* ini dapat dipengaruhi oleh meningkatnya kebutuhan masyarakat terkait layanan keuangan yang cepat, fleksibel, dan transparan di tengah kondisi ekonomi yang semakin dinamis (Jange dkk., 2024).

Survei tersebut juga mengamati terkait beberapa faktor yang mendasari penggunaan layanan *fintech* dan jenis *fintech* yang paling sering digunakan masyarakat Indonesia pada tahun 2023. Terkait faktor yang mendasari penggunaan layanan *fintech*, hasil survei tersebut menunjukkan sebesar 88,3% responden memilih menggunakan *fintech* karena alasan kemudahan, sebanyak 81,62% menggunakan *fintech* karena sesuai dengan kebutuhan, dan sebanyak 74,66% memilih karena hemat waktu. Di samping itu, sebanyak 56,09% responden menggunakan *fintech* karena fiturnya yang lengkap, 27,27% responden memilih *fintech* berdasarkan produk yang populer, 14,70% memilih

berdasarkan rekomendasi orang lain, dan 2,13% memilih karena pertimbangan lainnya.

Adapun jenis fintech yang paling sering digunakan masyarakat Indonesia pada tahun 2023 yaitu fintech pembayaran digital yang mendapatkan persentase sebesar 93,81%, layanan bank digital berada di posisi kedua dengan persentase sebesar 56,67%. Selanjutnya, fintech kategori investasi *online* menempati posisi ketiga dengan persentase sebesar 29,59%, disusul oleh pinjaman *online* sebesar 24,56%. Sementara layanan asuransi *online* berada di posisi terakhir dengan persentase sebesar 12,57%.

Gambar 1. 1 Jenis Fintech Paling Sering Digunakan Masyarakat Indonesia



Sumber: DataIndonesia.id

Sumber: DataIndonesia.id (2023)

Meskipun *fintech* kategori investasi *online* berada di posisi ketiga, namun *fintech* kategori ini memiliki potensi besar. Potensi ini dapat dilihat dari hasil Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) 2024 yang dipublikasikan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) bersama dengan Badan Pusat Statistik (BPS) yang menjelaskan bahwa indeks literasi keuangan di Indonesia telah mencapai 65,43%, dan indeks inklusi keuangan 75,02%. Indeks literasi keuangan Indonesia tersebut mengalami kenaikan jika dibandingkan pada tahun 2022 yang hanya bernilai 49,68%. Indeks literasi keuangan merupakan indeks yang mengukur pengetahuan, kepercayaan, dan kemampuan yang dapat memengaruhi dan mendukung perilaku dan sikap seseorang dalam mengambil keputusan dan mengelola keuangan dengan lebih baik demi tercapainya kesejahteraan finansial masyarakat. Adapun indeks literasi keuangan diukur berdasarkan lima parameter utama, yaitu pengetahuan, keyakinan, keterampilan, perilaku, dan sikap terhadap produk-produk keuangan.

Kenaikan indeks literasi keuangan Indonesia tersebut juga sejalan dengan peningkatan jumlah investor pada tahun 2024. Berdasarkan data terbaru, PT Bursa Efek Indonesia (BEI) menginformasikan bahwa investor pasar modal di Indonesia telah mencapai lebih dari 14 juta *Single Investor Identification* (SID), dengan pertumbuhan 1.833.590 SID baru dibandingkan dengan tahun lalu. Hal ini tentu menjadi peluang bagi perusahaan penyedia layanan investasi *online* untuk dapat meningkatkan jumlah penggunanya.

Di Indonesia sendiri terdapat beberapa platform aplikasi investasi digital yang dapat diunduh, baik untuk investasi reksadana maupun saham. Berdasarkan survei “2022 *Investment Trend*” yang dilakukan oleh Jakpat, terdapat beberapa platform investasi favorit Indonesia. Pada survei tersebut, aplikasi Bibit menjadi platform investasi reksa dana favorit masyarakat Indonesia dengan persentase sebesar 66%, disusul oleh Ajaib dengan persentase 43%, Pluang dan Bareksa sebesar 22%, dan OVO sebesar 20%.

Gambar 1. 2 Platform Investasi Reksa Dana Terbaik 2022



Sumber: GoodStats (2022)

Pada survei tersebut, Jakpat juga melakukan survei terhadap platform investasi saham favorit masyarakat Indonesia. Hasil survei tersebut, aplikasi Ajaib menjadi aplikasi investasi saham pilihan masyarakat Indonesia dengan persentase sebesar 67%, di posisi kedua terdapat aplikasi Pluang dengan persentase 40%, aplikasi Ipot sebesar 31%, Stockbit sebesar 30%, serta MOST

by Bank Mandiri dan BIONS by BNI di posisi kelima dengan persentase masing-masing sebesar 19%.

Gambar 1. 3 Platform Investasi Saham Terbaik 2022



Sumber: GoodStats (2022)

Aplikasi investasi merupakan *fintech* yang dibawah oleh perusahaan sekuritas. Namun, tidak semua perusahaan sekuritas menyediakan aplikasi investasi *online*. Adanya aplikasi investasi *online* memungkinkan konsumen melakukan transaksi secara *online* tanpa harus mendatangi perusahaan sekuritas atau broker sehingga proses transaksi menjadi lebih mudah dan efisien dibandingkan metode tradisional. Selain itu, aplikasi investasi *online* juga memberikan kemudahan kepada pengguna dalam mengakses akun investasi kapanpun dan di manapun secara *online*, namun proses transaksi terbatas pada jam operasional sesuai ketentuan Bursa Efek Indonesia (BEI).

Berikut aplikasi investasi yang disediakan oleh beberapa perusahaan sekuritas di Indonesia.

Tabel 1. 1 Data Aplikasi Investasi Perusahaan Sekuritas

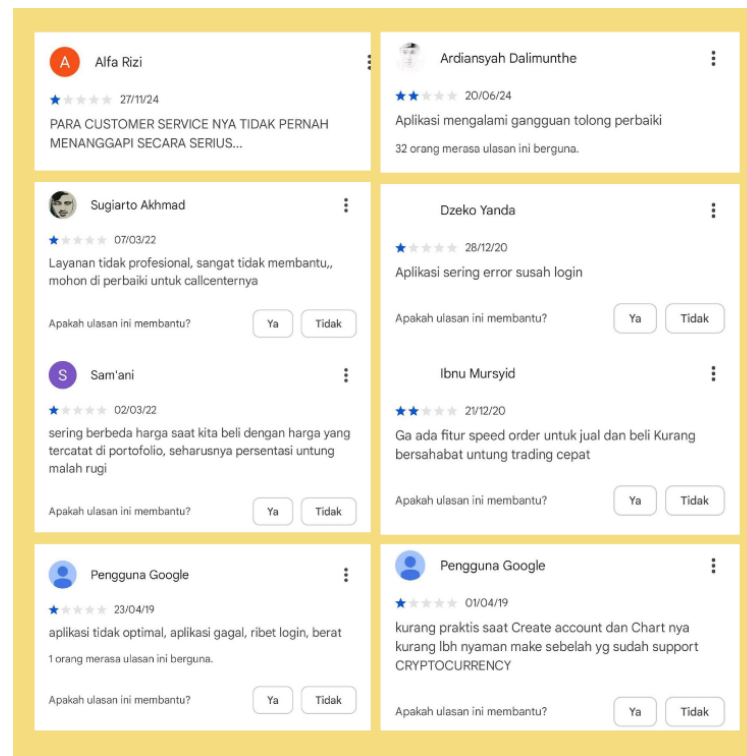
No.	Perusahaan Sekuritas	Nama Aplikasi	Skor Ulasan	Jumlah Unduhan
1.	PT. Ajaib Sekuritas Asia	Ajaib	4,0	>5.000.000
2.	PT. Indo Premier Sekuritas	IPOT	3,6	>1.000.000
3.	Bareksa Portal Investasi	Bareksa	4,2	>1.000.000
4.	PT. Mirae Asset Sekuritas Indonesia	Neo HOTS Mobile	3,3	>500.000
5.	Mandiri Sekuritas	MOST by Mandiri Sekuritas	3,3	>500.000
6.	PT. Phintraco Sekuritas	Profits Anywhere	4,9	>100.000
7.	PT. Phillip Sekuritas Indonesia	POEMS ID	4,5	>100.000
8.	PT. Mega Capital Sekuritas	Investasiku	4,5	>100.000
9.	PT. BRI Danareksa Sekuritas	Bright	4,2	>100.000
10.	PT. MNC Sekuritas	Motion Trade	3,7	>100.000

Sumber: Google Play Store (2024)

Berdasarkan data pada tabel tersebut, terdapat lima aplikasi investasi yang hanya memiliki jumlah unduhan sekitar 100 ribu. Akan tetapi, jika dibandingkan dengan kelima aplikasi tersebut, aplikasi Motion Trade memiliki skor ulasan yang paling rendah di antara aplikasi investasi lainnya yang memiliki jumlah unduhan yang sama. Hal ini dapat mengindikasikan adanya ketidakpuasan pengguna aplikasi Motion Trade, yang mana hal ini juga didukung dengan banyaknya ulasan negatif yang diberikan oleh pengguna

aplikasi Motion Trade pada Google Play Store. Adapun beberapa ulasan negatif tersebut dapat diamati pada gambar berikut.

Gambar 1. 4 Keluhan Pengguna Aplikasi Motion Trade



Sumber: Google Play Store (2024)

Motion Trade dengan skor ulasan 3,7 serta jumlah unduhan yang relatif sedikit mengindikasikan adanya kelemahan atau kekurangan dari aplikasi Motion Trade yang perlu diperbaiki. Berdasarkan pada beberapa ulasan negatif di atas, dapat diketahui bahwa pengguna aplikasi motion trade mengeluhkan terkait kendala dalam aktivitas login pada aplikasi, perbedaan harga pada aktivitas transaksi yang dapat menimbulkan kerugian pada konsumen, layanan yang kurang profesional, serta fitur aplikasi yang kurang memadai. Dapat disimpulkan bahwa berbagai keluhan tersebut berkaitan dengan kemudahan penggunaan aplikasi, fitur aplikasi, dan kepercayaan elektronik (*e-trust*)

konsumen yang kurang baik sehingga menimbulkan ketidakpuasan konsumen terhadap aplikasi Motion Trade.

Damayanti mendefinisikan persepsi kemudahan penggunaan sebagai persepsi atau penilaian konsumen terkait seberapa besar tingkat kemudahan dalam penggunaan dan pengoperasian sistem aplikasi yang berkaitan dengan transaksi secara *online* (Damayanti dalam Dwijulianti & Anggrainie, 2023). Kemudahan penggunaan mengacu pada penilaian konsumen dalam menggunakan produk atau layanan dengan usaha yang minimal atau bahkan tanpa usaha. Kemudahan penggunaan sering kali menjadi faktor utama konsumen dalam menggunakan suatu produk atau layanan dengan sistem *online*.

Fitur merupakan fungsi atau karakteristik khusus yang ditawarkan oleh aplikasi untuk membantu pengguna dalam menjalankan program. Fitur memiliki keterkaitan dengan manajemen operasional dalam menghasilkan produk maupun layanan yang dapat dinikmati oleh konsumen atau pelanggan (Susianti & Anggraeni, 2024). Dalam hal ini, fitur aplikasi yang mendukung dan berkualitas dapat meningkatkan kepuasan konsumen serta mampu memperkuat citra perusahaan di benak konsumen (Isnaini & Istiyanto, 2023).

Kepercayaan elektronik (*e-trust*) menggambarkan kepercayaan konsumen terhadap produk atau layanan yang menggunakan sistem *online*. Menurut (Liani & Yusuf, 2021), *E-Trust* dapat didefinisikan sebagai bentuk keyakinan/kepercayaan konsumen terhadap keandalan penyedia

produk/layanan jasa dalam memenuhi nilai-nilai yang dijanjikan secara *online*. Oleh karena itu, komitmen perusahaan menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan konsumen.

Kepuasan elektronik (*e-satisfaction*) merupakan penilaian konsumen terkait kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diperoleh dalam penggunaan suatu produk atau layanan digital/sistem *online*. Tjiptono menyatakan bahwa kepuasan pelanggan menjadi tujuan utama dalam pencapaian profitabilitas jangka panjang. Maka dari itu, kepuasan konsumen (*e-satisfaction*) memegang kendali penting dalam keberlangsungan usaha (Alfiana & Amri, 2023).

Berdasarkan penjelasan latar belakang sebelumnya, peneliti ingin mengetahui apakah kemudahan penggunaan, fitur aplikasi, dan *e-trust* berpengaruh terhadap kepuasan elektronik (*e-satisfaction*) pada aplikasi Motion Trade. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Fitur Aplikasi, dan *E-Trust* terhadap *E-Satisfaction*” dengan studi dilakukan pada pengguna aplikasi investasi Motion Trade.

1.2. Rumusan Masalah

Pada penelitian ini, terdapat beberapa rumusan masalah, di antaranya yaitu sebagai berikut:

1. Apakah variabel kemudahan penggunaan, fitur aplikasi, dan *e-trust* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *e-satisfaction* pada penggunaan aplikasi investasi motion trade?
2. Apakah variabel kemudahan penggunaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *e-satisfaction* pada penggunaan aplikasi investasi motion trade?
3. Apakah variabel fitur aplikasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *e-satisfaction* pada penggunaan aplikasi investasi motion trade?
4. Apakah variabel *e-trust* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *e-satisfaction* pada penggunaan aplikasi investasi motion trade?

1.3. Tujuan Penelitian

Beberapa tujuan dari penelitian ini di antaranya yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan, fitur aplikasi, dan *e-trust* terhadap *e-satisfaction* pada penggunaan aplikasi Motion Trade.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan terhadap *e-satisfaction* pada penggunaan aplikasi Motion Trade.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fitur aplikasi terhadap *e-satisfaction* pada penggunaan aplikasi Motion Trade.

4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *e-trust* terhadap *e-satisfaction* pada penggunaan aplikasi Motion Trade.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat praktis maupun manfaat teoritis sebagai berikut.

1. Sebagai pertimbangan dan masukan bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan terkait perancangan strategi pengembangan produk.
2. Sebagai referensi dan rujukan untuk penelitian selanjutnya, utamanya yang berkaitan dengan *e-satisfaction*.