

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi semakin berkembang [1] dan memiliki pengaruh yang baik terhadap perkembangan ekonomi suatu negara dan dapat mendorong kemajuan sektor bisnis ataupun komersial dalam menjalankan suatu kegiatan usaha secara lebih efektif dan efisien untuk mencapai hasil yang maksimal, khususnya terhadap pembangunan ekonomi. Sejalan dengan pesatnya perkembangan teknologi saat ini, maka tidak dapat dipungkiri jika masyarakat menganggap bahwasannya teknologi bukan merupakan sesuatu hal yang baru dan dapat membantu dalam memenuhi kebutuhan sehari-harinya.

Dalam era digital saat ini, sistem informasi telah digunakan oleh masyarakat dalam berbagai kegiatan salah satunya dalam kegiatan berinvestasi reksa dana. Dengan adanya sistem informasi/aplikasi investasi reksa dana dapat meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam pasar modal investor. Keberadaan reksa dana di Indonesia dapat dikatakan telah dimulai pada saat diaktifkannya kembali pasar modal di Indonesia. Pada saat itu penerbitan reksa dana dilakukan oleh persero (BUMN) yang didirikan khusus untuk menunjang kegiatan pasar modal di Indonesia. Menurut data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) reksa dana di Indonesia selalu mengalami perkembangan yang signifikan. Bahkan, jumlah produk reksa dana di Indonesia sudah mencapai kurang lebih 1.936 produk

dengan total dana yang dikelola mencapai Rp 520, 91 triliun pada bulan februari 2019 [2].

Pasar modal merupakan salah satu roda penggerak perekonomian [3] dalam suatu negara, dan fungsi representasinya adalah sebagai sarana penghimpunan dana bagi suatu badan usaha, sekaligus sarana bagi perusahaan untuk memperoleh dana dari para pemilik modal untuk melakukan usaha dan menambah modal kerja. Pasar modal juga dapat menjadi sarana bagi masyarakat untuk berinvestasi pada instrumen keuangan, seperti saham, obligasi dan reksa dana

Bibit adalah aplikasi reksa dana yang dapat membantu investor pemula dalam memulai investasi, semua orang dapat memulai investasi dengan optimal sesuai dengan level risiko tanpa perlu pengalaman [4]. Bibit memiliki teknologi Robo Advisor yang dapat membantu investor pemula untuk memilih reksa dana yang berkualitas yang cocok dengan otomatis sesuai dengan penghasilan, toleransi terhadap risiko, dan penghasilan dari calon investor. Bibit telah diunduh lebih dari 5 juta pengguna sejak awal dirilis pada tahun 2019 [5]. Dengan mengandalkan aplikasi yang user friendly dan dukungan fitur aplikasi yang lengkap membantu pengguna untuk dapat berinvestasi secara konsisten, baik dalam skala harian, mingguan maupun bulanan.

Aplikasi Bibit yang mudah digunakan juga membantu dalam pembukaan rekening, pembelian hingga pencairan reksa dana bisa dilakukan secara online lewat aplikasi ini. Selain itu Bibit juga mempunyai tampilan desain aplikasi yang

sederhana dan juga mudah dipahami oleh pengguna sehingga pengguna tidak bingung menggunakannya. Namun dari banyaknya kelebihan yang dimiliki aplikasi Bibit, terdapat juga kekurangan berdasarkan dari beberapa review yang ada pada kolom komentar di App Store atau Play Store, seperti pencairan dana yang lama membutuhkan waktu hingga lebih dari 7 hari baru dana masuk ke rekening pengguna, selain itu juga tidak adanya notifikasi pencairan dana yang memberikan informasi dengan cepat ke pengguna sehingga pengguna harus mengecek notifikasi dengan membuka aplikasinya terlebih dahulu, serta pada segi keamanan tidak adanya kode pin ketika pengguna melakukan pembayaran pembelian saham sehingga dapat meningkatkan kekhawatiran pengguna pada saat melakukan transaksi pembayaran untuk pembelian saham. Sehingga perlu dilakukan analisis untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna hal ini berarti kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor kunci bagi perusahaan.

Metode *Servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan yang akan diterima [6]. Pengukurannya metode ini dengan mengukur kepuasan pengguna dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima. Namun, secara umum memang belum ada keseragaman batasan tentang konsep *Service Quality (Servqual)*.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian guna mencari solusi yang tepat. Penulis membuat proposal dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BIBIT REKSA DANA PADA KOMUNITAS BIBIT.ID DI TELEGRAM DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL*”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka terdapat rumusan masalah yaitu :

1. Masih ditemui fitur-fitur yang dirasa kurang untuk keamanan bertransaksi yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna
2. Bibit masih lambat memberikan informasi pencairan dana dan penarikan dana pengguna yang membutuhkan proses lama
3. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna berdasarkan lima variabel yang diukur *Servqual*

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Bibit, khususnya hanya mengukur kepuasan pengguna pada komunitas Bibit.id di telegram dengan menggunakan metode *Servqual*.

2. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Servqual* dengan variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*.
3. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner yang dibuat melalui google form
4. Menggunakan Skala Likert dengan pengukuran dari 1 sampai 5 dalam pernyataan positif
5. Aplikasi perhitungan yang digunakan untuk mengelola data kuesioner pada penelitian ini menggunakan SPSS 26

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada beberapa permasalahan yang telah disampaikan sebelumnya, analisa ini bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui fitur-fitur apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Bibit pada komunitas Bibit.id di Telegram
2. Untuk mengetahui rekomendasi yang tepat yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Bibit pada komunitas Bibit.id di Telegram berdasarkan dimensi variabel apa saja yang berpengaruh terhadap variabel dependen.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini memberikan masukan bagi pihak Bibit dalam mengetahui dan menetapkan langkah – langkah untuk kepuasan pengguna aplikasi Bibit tentang tindakan apa yang harus dilakukan untuk pengembangan aplikasi sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna.

2. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti serta dapat menjadi referensi, media pembelajaran, dan pedoman bagi penelitian selanjutnya

3. Bagi pengguna

Pada penelitian ini pengguna dapat merasakan perubahan pada aplikasi Bibit suatu saat nanti jika aplikasi Bibit telah dikembangkan dan diperbaiki lagi berdasarkan hasil rekomendasi.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai susunan penulisan penelitian ini, penulis akan menguraikan secara singkat hal-hal yang akan dibahas dalam penelitian ini.

BAB I :PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini, yang diangkat dari berbagai literatur bersumber pada buku, internet, jurnal, dan lain-lain.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang kerangka kerja penelitian yang dilakukan, metode-metode pengumpulan data, serta alat dan bahan penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi gambaran umum objek penelitian, model yang digunakan, hipotesis, dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang profil responden, analisis data atau pengolahan data hasil kuesioner menggunakan SPSS 26 dan hasil penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian kedepannya.

