

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Investasi pada KBBI diartikan sebagai penanaman dari modal usaha dalam tujuan perolehan dari laba. Kristhy et al., (2022) mendefinisikan Investasi ialah cara perolehan laba/income. Investasi telah berlangsung dari zaman ke zaman dengan bervariasi bentuknya. Investasi tentunya mengalami pertumbuhan dan bentuknya akan selalu diperbarui berupa aset/surat berharga seperti saham, obligasi yang mana dinamakan investasi keuangan (Khanza, 2022). Investasi keuangan ini bisa dijalankan melalui pembelian atas aset keuangan maupun pembelian secara tak langsung melalui perusahaan investasi berdasarkan portofolio aset yang telah dikeluarkan perusahaan (Hasani, 2022).

Fenomena investasi keuangan, beberapa tahun belakangan ini dimendapat atensi lebih dari para investor dimana mereka ingin memberikan investasi dana yang dipunyainya. Saat ini investasi digital juga digandrungi berbagai kalangan dari investor (Khanza, 2022). *Digital investment* mempergunakan sistem dengan daya tarik tersendiri melalui bisnis trading dimana tak hanya untuk valuta asing namun juga uang digital (Agustina, 2021). Saat ini, IPTEK mengalami perkembangan yang membuat terobosan-terobosan baru pada bidang ekonomi dan keuangan. Munculnya platform perdagangan aset digital atau *Cryptocurrency* menjadi salah satu fenomena yang menarik perhatian dalam beberapa tahun terakhir (Kinanti et al., 2023).

Trading dinamakan *Digital Currency* atau *Cryptocurrency*. *Cryptocurrency* ialah suatu uang virtual dengan memanfaatkan pengelolaan jaringan *peer-to-peer*. Pada www.coinmarketcap.com adanya suatu kondisi pemantauan dari *Cryptocurrency*, dimana Januari terdapat 9.096 macam *Cryptocurrency* atas Dollar secara bervariasi (Hasani, 2022). *Cryptocurrency* biasanya dinamakan sebagai hasil dari pertumbuhan suatu teknologi keuangan (*financial technology*) (Saputra, 2018). Kripto dipakai dengan melalui internet dengan tujuan pemberian efisiensi maupun rasa aman dalam membayar suatu tagihan. Kripto dibuat maupun diimplementasikan tanpa adanya tatalaksana dari internal maupun eksternal sehingga tak adanya pusat implementasi maupun pengelolaan (Disemadi, 2021).

Fenomena Crypto sangat gempar di seluruh dunia. ada sebanyak 580 juta pemegang kripto di seluruh dunia. Laporan pasar tahunan oleh Crypto.com menemukan bahwa total pemilik kripto di seluruh dunia tumbuh senilai 34% pada tahun 2023. Secara keseluruhan, angka tersebut mewakili peningkatan senilai 34% pada pemilik kripto, melonjak menjadi 580 juta dari 432 juta pada awal tahun (Coinvestasi, 2023). Fenomena penggemar kripto menunjukkan antusiasme tinggi terhadap aset digital ini. Kripto menawarkan potensi keuntungan tinggi, desentralisasi, transparansi, keamanan, dan efisiensi (Ramadahni, 2024).

Mata uang kripto akhir-akhir ini sangat di gemari di Indonesia. perdagangan aset mata uang kripto sangat populer dan diminati banyak masyarakat (Bappebti, 2023). BAPPEBTI (Badan Pengawas Perdagangan

Berjangka Komoditi Kementrian Perdagangan) menjelaskan bahwa kripto Februari 2024 ada Rp33,69 triliun, meningkat 56,22 persen daripada sebelumnya. Sepanjang Januari hingga Februari 2024, total transaksi mencapai Rp55,26 triliun, tumbuh 113,05 persen daripada periode yang sama tahun 2023 senilai Rp25,94 triliun (year-on-year). Hingga Februari 2024, tercatat 19,18 juta nasabah kripto terdaftar. Sejak Februari 2021, total nasabah terdaftar tumbuh rata-rata 427,2 ribu per bulan (Bappebti, 2023).

Tabel 1.1 Jumlah Investor Cryptocurrency di Indonesia

Tahun	Jumlah Investor <i>Cryptocurrency</i>
2021	11, 2 Juta
2022	16,1 Juta
2023	18, 25 Juta

Sumber: (BAPPEBTI, 2023)

Didasarkan Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi (Bappebti), total investor *Cryptocurrency* Indonesia meningkat 63% dari tahun 2021 ke 2023. Total investor *Cryptocurrency* di Indonesia senilai 18,25 juta orang dalam November 2023. Berbeda dengan investasi pada pasar modal, menurut Kustodian Sentral Efek Indonesia (KSEI), total *Indonesian capital market investors* pada Agustus 2023 adalah sebanyak 11,58 juta orang. Pasar modal ialah suatu instrument finansial atas periode lama dimana timbulnya transaksi hutang/kepemilikan dari aset pemerintahan maupun swasta (Wiagustini, 2022). Pasar modal adalah sumber pendanaan alternatif bagi pemerintah dan swasta. Pemerintah dapat

menerbitkan obligasi dan menjualnya melalui pasar modal, sementara swasta dapat menerbitkan saham atau obligasi. Berikut adalah data pertumbuhan investor pasar modal di Indonesia (Sholikhah et al., 2022). Berikut merupakan data pertumbuhan investor pasar modal di Indonesia.

Tabel 1.2 Jumlah investor pasar modal di Indonesia

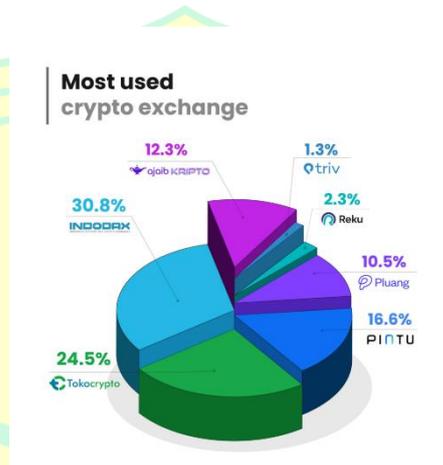
Tahun	Jumlah Investor Pasar Modal
2021	7,49 Juta
2022	10,31 Juta
Agustus 2023	11,58 Juta

Sumber: (KSEI,2023)

Pengguna asset kripto kian meningkat, Maraknya penggunaan asset kripto, Banyak pula *exchange* atau disebut juga sebagai aplikasi yang bisa di pilih untuk memwadahi proses jual beli crypto (Nugroho, 2024). Bahkan Bappebti melakukan tinjau kripto pada pasar. Mereka menjalankan tinjauan ulang minim 1 kali/tahunnya atas perubahan kripto maupun web kripto dengan melihat legalitasnya. *Exchange* legal yang diawasi oleh bapetti adalah indodax, tokocrypto, reku, Ajaib crypto, pluang dan 25 Bursa kripto lainnya (Bappebti, 2023).

Survei yang dilakukan oleh Coinvestasi (2023) , Indodax merupakan bursa kripto lokal terkemuka dengan pangsa pasar senilai 30,8%. Diikuti oleh Tokocrypto dengan 24,5%, Pintu dengan 16,6%, Ajaib Kripto dengan 12,3%, dan Pluang dengan 10,5%. Di Coinmarketcap, Tokocrypto menempati posisi teratas di antara aplikasi Indonesia

berdasarkan volume perdagangan 24 jam senilai US\$11.330.013,04, diikuti oleh Indodax di posisi kedua dengan US\$9.661.943, dan Reku di posisi ketiga dengan US\$5.257.632 (Coinvestasi, 2023).



Gambar 1.1 Aplikasi kripto paling banyak dipergunakan di Indonesia

Sumber: Survei Coinvestasi (2023)

Aplikasi atau *exchange* yang legal di Indonesia kian bertambah. Namun dari banyaknya aplikasi yang tersedia, aplikasi tokocrypto di nilai sebagai aplikasi yang sering *error*, ada 10 ribu lebih ulasan yang telah diberikan untuk aplikasi Tokocrypto di *Playstore* bahwa penilaian pada Tokocrypto sering mengalami *error* dan *maintenance* sehingga mempengaruhi momentum jual-beli aset kripto. Aplikasi Tokocrypto mendapatkan rating 3.5 dari nilai tertinggi yaitu 5 di Play Store. Ulasan mengenai kendala yang ada pada Tokocrypto atas rating dari Tokocrypto pada Google Playstore bernilai ★3,5. Hal tersebut sangat disayangkan mengingat tokocrypto menempati urutan kedua dengan pengguna aplikasi terbanyak.

Tabel 1.3 Rating Google Playstore

Aplikasi	Rating <i>Playstore</i> ★	Jumlah Pengguna di Indonesia
Indodax	★ 4,8	30.8%
Tokocrypto	★ 3,5	24.5%
Pintu	★ 4,1	16.6%
Ajaib kripto	★ 4,3	12.3%
Pluang	★ 4,7	10.5%
Reku	★4,7	2.3%
Triv	★4,3	1.3%

Ulasan yang di uraikan pada *google playstore* pada aplikasi Tokocrypto, banyak keluhan tentang layanan dari Tokocrypto, berupa Tokocrypto tak efisien (*efficiency*) atas pemberi kemudahan, *customer service* yang pasif (*responsiveness*) penanganan kendala tanpa memberikan Solusi pada para pengguna dimana diterangkan dalam tabel berikut:

Tabel 1.4 Ulasan pengguna Aplikasi di Google Playstore

Nama	Ulasan	Isu tidak Memenuhi Variabel (indikator)
Tipen-tip	Untuk penarikan perlu verifikasi email, trs dikasih waktu 1 menit untuk kode otp masuk ke email 5-10 menitan.	<i>e-Service Quality</i> (<i>Efficiency</i>)
nigame	Penarikan saldo IDR dipersulit, penggunaan google authenticator dan sebagainya sangat menyulitkan pengguna serta pada titik tertentu kode qr dari google aunthenticator tidak diberikan lagi yang membuat permasalahan penarikan saldo semakin susah. Alhasil saldo yang dimiliki di akun tidak bisa diambil. Sudah	<i>e-Service Quality</i> (<i>Efficiency</i>)

	mencoba reinstall aplikasi tapi ketika ingin login akun harus memasukan kode google authenticator padahal tidak diberikan QR nya. Customer service sangat tidak membantu. Nyesel pake aplikasi ini.	
Okawijaya1	Aneh saya dari indodax mau kirim ke tokocrypto, koin syaa di freeze dan saya dirugikan 10 jt krna harusnya dijual karna turun, saat ini ga bisa diotak atik saldonya. Sungguh merepotkan not recommended mending pakai indodax aj	<i>e-Service Quality (Efficiency)</i> <i>e-Trust (Integrity)</i> dan <i>e-Satisfaction</i>
David Tarigan	Sering sekali perubahan coin. Yang paling menyebalkan sekarang tidak bisa pasang jual semanya user alias ada pembatasan dari harga saat ini. Ini hanya buat menguntungkan toko cripto!. Padahal dulu tidak seperti ini. Untungnya Indodax tidak seperti ini. Egois sih!	<i>e-Service Quality (Sistem Availability)</i>
Falcon240495	Uang saya ke ambil 2jutaan dan syarat baliknya harus bayar 3 juta ya saya rugi 2 kali pokoknya sangat mengecewakan	<i>e-Service Quality (Fulfillment)</i>
ChuBozt	Karena di telegram ga bisa kasih bintang. Dan termasuk bagian dari tokocrypto. Kasih nya di sini aja deh. Grup telegram tokocrypto ini sangat parah manajemen nya. Sudah admin nya ga pernah jawab pertanyaan, saya bantu jelasin org2 di tokocrypto grup malah kena muted karena tulisan nya lebih panjang dari yg di perbolehkan. Padahal niat saya baik. Lagipula di telegram ga ada total word counting. Aneh	<i>e-Service Quality (Responsiveness)</i>

Jackson Trades	Proses penarikan dana sangat sulit dan berbelit2 sengaja diulur2 dan tidak praktis. Bahkan tidak ada notifikasi yang jelas hanya ada keterangan "tidak ada notifikasi untuk hal ini" lalu ada tenggak waktu juga 72 jam very bad apps be carefull...	<i>e-Service Quality (Efficiency)</i>
Hura	Habis update versi baru tampilannya jadi ga user friendly. Tampilan home ada jeda space gede bgt dibawah. Ide siapa juga hilangin tampilan logo di menu pasar. Aneh banget yang bikin versi ini	<i>e-Service Quality</i> dan <i>e-Satisfaction</i>

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Keluhan Tokocrypto atas pelayanan Tokocrypto cukup membuat rating rendah, dimana tersesuaikan dalam kondisi *e-Satisfaction* mendapat pengaruh signifikan dari *e-Service Quality* (Khan et al., 2019; Majid et al., 2015; Ting et al., 2016; Zavareh et al., 2012). *e-Loyalty* mendapat dampak dari *e-Service Quality*. *e-Loyalty* mendapat pengaruh dari *e-Service Quality* (Awad & Soliman, 2017; Nemati et al., 2012; Santouridis et al., 2012). Maka layanan tak sesuai ekspektasi bisa menurunkan *e-Satisfaction* dimana berdampak dalam merosotnya *e-Loyalty* pemakai. (Mahmod et al., 2011; Ting et al., 2016; Zhu et al., 2016) menerangkan *e-Loyalty* mendapat pengaruh dari *e-Satisfaction*. *e-Service Quality* dari *e-Satisfaction* sesuai dengan (Al-Dweeri et al., 2017; Giau et al., 2020; Mahmod et al., 2011; Ul Haq & Awan, 2020) dimana *e-Loyalty* mendapat pengaruh *e-Service Quality* dari *e-Satisfaction*. *e-Satisfaction* mendapat pengaruh dari *e-Trust* (Arcand et al., 2017; Giau et al., 2020; Mahmod et al., 2011). *e-Trust* mediasi *e-Satisfaction* membuat pengaruh kuat

pada *e-Loyalty* (Deasy & Afriapollo, 2022; Rahmawaty et al., 2021; Zhu et al., 2016). Hal ini membuat ketertarikan peneliti atas variabel terkait loyalitas (*e-Loyalty*).

Banyak penelitian terkait komponen dari *e-loyalty*. Tobagus (2018) juga meneliti terkait *e-Satisfaction* mendapat pengaruh signifikan positif dari *e-service quality*. Siagian & Cahyono (2014) menerangkan *e-Satisfaction* mendapat pengaruh dari *e-Trust*. Sukanto & Lumintan, (2015) menerangkan *e-Loyalty* mendapat pengaruh signifikan positif dari *e-Satisfaction*. Akan tetapi penelitian Widjaja, (2014) menerangkan *e-Loyalty* tak mendapat pengaruh signifikan positif dari *e-Satisfaction*. Maka dari riset-riset tersebut terdapat gap research terkait loyalty dari suatu entitas.

Untuk itu, peneliti meneliti terkait Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* terhadap *E-Loyalty* yang ada pada aplikasi Tokocrtpto. Peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* terhadap *E-Loyalty* Pada Pengguna Aplikasi Tokocrypto dengan *E-Satisfaction* sebagai variable *Intervening*”.**

1.2 Pertanyaan Penelitian

Uraian diatas menerangkan masalah yang akan muncul dimana ada berbagai pertanyaan timbul dalam penelitian ini berupa:

1. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan *e-Service Quality* terhadap *e-Satisfaction* pengguna aplikasi Tokocrypto?
2. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan *e-Trust* terhadap *e-Satisfaction* pengguna aplikasi Tokocrypto?

3. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan *e-Satisfaction* terhadap *e-Loyalty* pengguna aplikasi Tokocrypto?
4. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan *e-Service Quality* terhadap *e-Loyalty* pengguna aplikasi Tokocrypto?
5. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan *e-Trust* terhadap *e-Loyalty* pengguna aplikasi Tokocrypto?
6. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan *e-Service Quality* terhadap *e-Loyalty* melalui *e-Satisfaction* pengguna aplikasi Tokocrypto?
7. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan *e-Trust* terhadap *e-Loyalty* melalui *e-Satisfaction* pengguna aplikasi Tokocrypto?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini diantaranya:

1. Untuk mengetahui pengaruh *e-Service Quality* terhadap *e-Satisfaction* pengguna aplikasi Tokocrypto.
2. Untuk mengetahui pengaruh *e-Trust* terhadap *e-Satisfaction* pengguna aplikasi Tokocrypto.
3. Untuk mengetahui pengaruh *e-Satisfaction* terhadap *e-Loyalty* pengguna aplikasi Tokocrypto.
4. Untuk mengetahui pengaruh *e-Service Quality* terhadap *e-Loyalty* pengguna aplikasi Tokocrypto.
5. Untuk mengetahui pengaruh *e-Trust* terhadap *e-Loyalty* pengguna aplikasi Tokocrypto.

6. Untuk mengetahui pengaruh *E-Service Quality* terhadap *e-Loyalty* melalui *e-Satisfaction* pengguna aplikasi Tokocrypto.
7. Untuk mengetahui pengaruh *e-Trust* terhadap *e-Loyalty* melalui *e-Satisfaction* pengguna aplikasi Tokocrypto.

1.4 Manfaat Penelitian

A. Mafaat Teoritis

Penelitian ini bisa memberikan manfaat dan penambah wawasan pembaca terkait senilai apa pengaruh *e-Service Quality* dan *e-Trust* terhadap *e-Loyalty* dengan *e-Satisfaction* sebagai *Intervening* pada pengguna aplikasi Tokocrypto.

B. Manfaat Praktis

Penelitian ini bisa memberikan manfaat dan penambah wawasan, informasi atas aplikasi tokocrypto ataupun menjadi evaluasi guna tetap *exchange* terbaik dan memberi pertahanan untuk tidak goyahnya loyalitas pengguna pengguna aplikasi Tokocrypto. Penelitian ini membuat tambahan studi literatur terkait topik kripto dan dibidang yang berkaitan.