

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Menurut Satya dan Suhartono (2023), faktor penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi suatu bangsa adalah investasi. Berdasarkan kutipan laman Badan Koordinasi Penanaman Modal (BPKM), investasi di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan sebesar Rp1.207,20 triliun, naik 100,60% dari target dan tumbuh 34% secara tahunan (Satya & Suhartono, 2023). Pencapaian ini menunjukkan upaya pemerintah dalam menciptakan lingkungan yang mendukung investasi. Menurut Sahrul et al. (2022), investasi adalah sebagai usaha investor untuk menghasilkan keuntungan yang nantinya akan digunakan. Investor harus memperoleh informasi dan pengetahuan sebelum melakukan investasi agar dapat menentukan jenis investasi yang ingin dilakukannya (Fitriasuri & Simanjuntak, 2022). Oleh karena itu, disarankan untuk memiliki informasi, keahlian, dan ketajaman bisnis yang memadai untuk menilai potensi dampak suatu investasi sebelum melakukan investasi.

Investasi memiliki cakupan yang luas sehingga ada beberapa cara untuk melakukannya. Dikutip pada laman Mandiri Investasi (2020) menyatakan bahwa ada dua kategori investasi, aset keuangan (seperti saham, obligasi, reksa dana, atau

deposito) dan aset riil (seperti emas, properti, atau *real estate*). Masyarakat telah lama mengetahui dan tertarik pada jenis investasi ini karena relatif konsisten dan tingkat keamanannya tertentu. Selain itu, investasi jenis ini tunduk pada peraturan ketat yang diberlakukan oleh otoritas keuangan, yang berfungsi untuk melindungi investor. Beberapa dari jenis investasi ini dulunya hanya dapat dibeli secara tatap muka. Namun, seiring berjalannya waktu dan pesatnya perkembangan teknologi, investasi menjadi lebih mudah dengan adanya investasi *online*.

Dikutip dari laman *dailysocial.id*, investasi *online* adalah kegiatan yang melibatkan penanaman modal melalui *platform online* dengan harapan mendapatkan keuntungan pada masa mendatang (Arnetta, 2022). Menurut Sahrul et al. (2022), investasi *online* menawarkan akses cepat dan mudah untuk pengelolaan portofolio dan pemrosesan transaksi secara *online* bagi para investor melalui *platform* digital. Selain itu, masyarakat yang memiliki dana terbatas masih dapat berinvestasi berkat investasi *online*. Dikutip pada laman *dailysocial.id*, *platform* investasi *online* adalah layanan berbasis internet yang memungkinkan individu untuk melakukan investasi melalui aplikasi atau situs web (Arnetta, 2022). Investasi *online* meliputi berbagai jenis instrument, namun pesatnya perkembangan teknologi muncul jenis investasi baru yaitu, *cryptocurrency*.

Kriptografi merupakan uang tunai terkomputerisasi yang dibangun dengan memanfaatkan inovasi *blockchain*, yaitu suatu “catatan” yang harus terbuka untuk semua orang, sehingga setiap orang dapat mengamati dan memverifikasi transaksi moneter yang diselesaikan dalam *blockchain* (Antonopolus dalam Ramandhani, 2022). Karena keterlibatan beberapa tokoh publik, artis, dan pengusaha,

cryptocurrency adalah salah satu investasi yang saat ini populer (Ramandhani, 2022). Tren kripto di Indonesia berkembang cepat, karena semakin banyak individu yang tertarik pada aset digital.

Menurut Ramandhani (2022), salah satu pendorong utama pola ini adalah besarnya populasi generasi muda yang terdidik secara mekanis dan terbuka terhadap inovasi baru. Dikutip dari laman Indonesia.id, bahwa 16,99 juta orang Indonesia telah berpartisipasi dalam perdagangan mata uang kripto, dan total nilai transaksi perdagangan kripto mencapai Rp 13,8 triliun pada kuartal pertama tahun 2023 (Rizaty, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa minat masyarakat untuk berinvestasi di aset kripto cukup tinggi. Oleh karena itu, dikeluarkanlah peraturan oleh Menteri Perdagangan No. 99 tahun 2018 tentang Kebijakan Umum Penyelenggaraan Perdagangan Berjangka Aset Kripto di Bursa Berjangka.

**Tabel 1.1 Jenis *Financial Technology* yang Paling Sering Digunakan Masyarakat Indonesia tahun 2023**

No.	Nama Data	Nilai / Persen
1.	Pembayaran digital	93,81 %
2.	Bank digital	56,67 %
3.	Investasi online	29,59 %
4.	Pinjaman online	24,56 %
5.	Asuransi online	12,57 %

Sumber: DataIndonesia.id (2023)

Berdasarkan survei DataIndonesia.id, terdapat berbagai ragam jenis *financial technology* yang sering digunakan oleh masyarakat Indonesia. Salah satunya adalah investasi *online* sebanyak 29,59%. *Financial Technology* atau disingkat *fintech*, mengacu pada inovasi layanan keuangan berbasis teknologi

(Asosiasi Fintech Indonesia, 2021). Fintech mempermudah konsumen dalam memanfaatkan berbagai layanan jasa keuangan secara digital, termasuk pembayaran, pinjaman, asuransi, dan investasi. *Platform* investasi sebagai salah satu implementasi *fintech* di industri jasa keuangan memicu para pelaku usaha berlomba-lomba memberikan kemudahan layanan di pasar investasi.

**Tabel 1.2 Exchange Kripto Lokal Paling Banyak Digunakan**

No	Aplikasi Kripto	Persen
1	Indodax	31%
2	Tokocrypto	25%
3	Pintu	17%
4	Ajaib Kripto	13%
5	Pluang	11%
6	Triv	2%
7	Reku	1%

Sumber: *coininvestasi* (2024)

Seperti pada tabel 1.1 terdapat beberapa aplikasi investasi kripto lokal yang sering digunakan oleh masyarakat, salah satunya adalah aplikasi Ajaib Kripto yang berada di urutan ke-4. Aplikasi Ajaib Kripto adalah salah satu contoh platform fintech yang menyediakan layanan investasi dalam bentuk cryptocurrency. Aplikasi Ajaib Kripto dikembangkan oleh Ajaib Group, yang didirikan oleh Anderson Sumarli. Ajaib Gathering merupakan organisasi usaha dengan kantor pertukaran seluler dan berbasis web terbaik di Asia Tenggara dan populer di kalangan investor saham ritel milenial (Ajaib, 2022).

Aplikasi Ajaib Kripto bekerja dengan menyediakan *interface* yang mudah digunakan untuk transaksi aset kripto. *Platform* ini diatur oleh regulasi yang berlaku di Indonesia, memastikan bahwa transaksi dan aktivitas investasi yang dilakukan sesuai dengan peraturan yang ada untuk melindungi investor. Selain itu, Ajaib

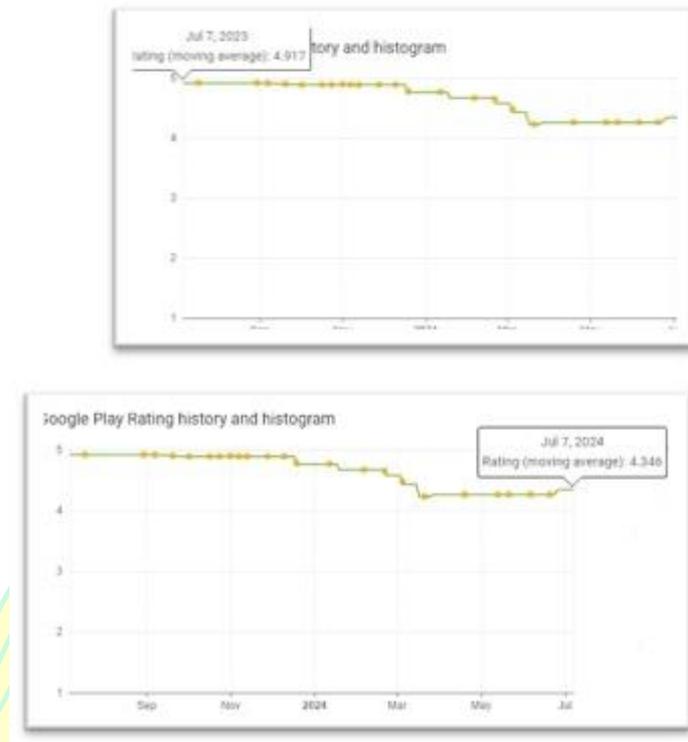
Group menyatakan bahwa dalam menjaga komitmen terhadap pengguna, Aplikasi Investasi Ajaib berupaya mempertahankan kualitas layanan yang inovatif dan beragam, memberikan akses investasi yang mudah, menyediakan dukungan pelanggan yang responsif dan ramah, serta menciptakan *platform* yang nyaman dan intuitif bagi pengguna untuk mengelola portofolio investasi mereka (Ajaib, 2023). Namun dalam realitasnya, usaha untuk mencapai kepuasan pelanggan tidak selalu berjalan mulus. Meskipun menawarkan banyak kemudahan, aplikasi Ajaib Kripto tidak lepas dari berbagai keluhan pengguna. Hal ini menandakan bahwa aplikasi Ajaib Kripto belum sepenuhnya memuaskan para pengguna dan pada akhirnya pengguna aplikasi investasi online memilih untuk menggunakan aplikasi pesaing daripada aplikasi Ajaib Kripto.



**Gambar 1.1 Ranking History in Indonesia Caategory Finances**

Sumber: *appbrain* (2024)

Berdasarkan pada gambar 1.1, terdapat perubahan ranking aplikasi kategori finance pada aplikasi Ajaib Kripto. Pada 7 Juni 2024, berada di posisi 95, namun mengalami penurunan yang signifikan dan berakhir di peringkat 121 pada 6 Juli 2024. Hal ini disebabkan karena terdapatnya masalah yang ada pada aplikasi Ajaib Kripto, sehingga timbul ketidakpuasan pengguna pada aplikasi Ajaib Kripto.



**Gambar 1.2 Screenshot Aplikasi Ajaib Kripto pada Google Playstore**

Sumber: *appbrain* (2024)

Berdasarkan gambar 1.2, aplikasi Ajaib Kripto mengalami penurunan rating di Google Playstore. Pada 7 Juli 2023 Ajaib Kripto mendapatkan rating 4,9 dan pada tanggal 7 Juli 2024 mengalami penurunan yang cukup drastis menjadi 4,3. Hal ini dapat disebabkan karena adanya masalah pada aplikasi, seperti kinerja aplikasi yang kurang memuaskan dan bantuan layanan terkait masalah yang tak kunjung selesai. Pada akhirnya, pengguna yang merasa tidak puas memberikan bintang yang rendah dan bintang yang rendah sangat mempengaruhi perkembangan aplikasi tersebut. Menurut Maharani (2023), kepuasan merupakan hal penting yang dicari pelanggan saat menggunakan produk atau jasa.

Menurut Alanzi (2022) yang diambil dari MAUQ (mHealth App Usability Questionnaire), terdapat tiga dimensi yang dapat menentukan kepuasan pengguna, yaitu 1) kemudahan penggunaan dan kepuasan, 2) informasi dan pengaturan sistem, 3) kegunaan. Kemudahan pengguna dan kepuasan, dimensi ini mencakup sejauh mana pengguna merasa bahwa aplikasi mudah digunakan dan intuitif. Ini mencakup aspek navigasi yang jelas, antarmuka yang ramah pengguna, dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas dengan mudah. Pengaturan sistem informasi, dimensi ini berfokus pada bagaimana informasi disusun dan disajikan dalam aplikasi. Hal ini mengevaluasi kecukupan informasi yang diberikan kepada pengguna. Kegunaan, dimensi ini mencakup sejauh mana aplikasi memenuhi kebutuhan pengguna dan memberikan manfaat yang diharapkan. Ini termasuk ketersediaan fitur yang relevan, kemampuan aplikasi untuk memenuhi tujuan pengguna, dan kecukupan fungsionalitas yang disediakan. Dari ketiga dimensi tersebut dapat digunakan untuk mengukur seberapa puas pengguna menggunakan aplikasi digital. Berikut isu-isu negatif yang terkait dimensi tersebut.

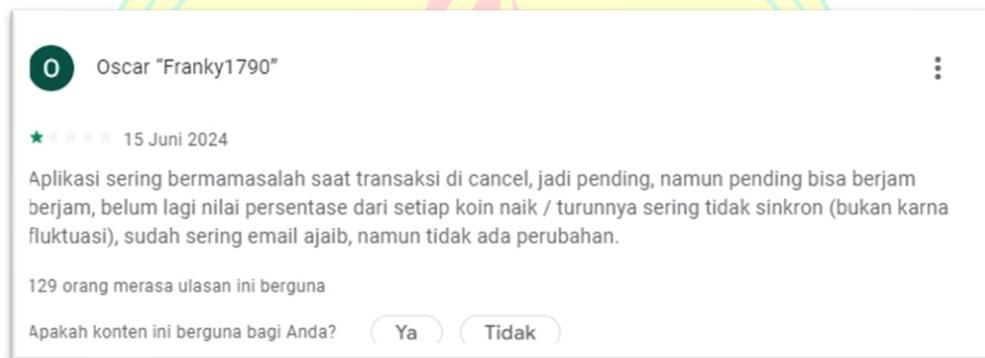
### **Keluhan dari segi Kemudahan Penggunaan**

Terdapat keluhan atau isu negatif terkait dengan kemudahan penggunaan pada aplikasi Ajaib Kripto. Gambar 1.3 menunjukkan adanya keluhan pada aplikasi yang susah untuk melakukan pendaftaran, ketidaknyamanan menggunakan aplikasi dan seringnya terjadinya eror pada aplikasi.



**Gambar 1.3 Keluhan Mengenai Sulitnya Melakukan Pendaftaran**

Sumber: Playstore (2024)



**Gambar 1.4 Keluhan Terkait Seringnya Gangguan pada Aplikasi**

Sumber: Playstore (2024)



**Gambar 1.5 Keluhan Terkait Ketidaknyamanan Dalam Melakukan Withdraw**

Sumber: Playstore (2024)

## Keluhan dari segi Pengaturan Sistem Informasi

Keluhan yang berhubungan dengan pengaturan sistem informasi, yaitu sulitnya menghubungi customer service ketika sedang mendapatkan masalah, informasi yang kurang memadai dan fitur yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna.



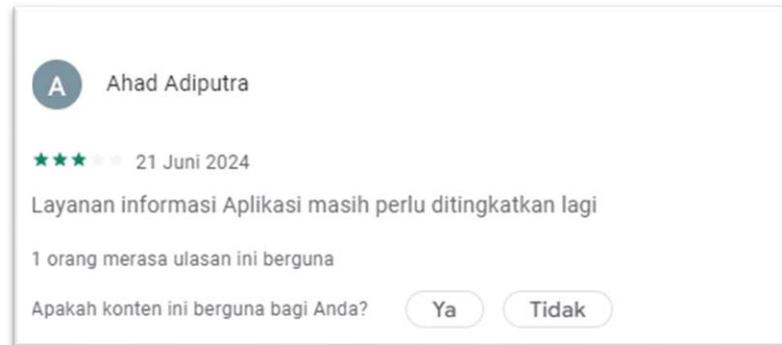
**Gambar 1.6 Keluhan Mengenai Lambatnya *Customer Service* Dalam Menanggapi Masalah**

Sumber: Playstore (2024)



**Gambar 1.7 Keluhan Mengenai Fitur yang Tidak Memenuhi Harapan Penggunanya**

Sumber: Playstore (2024)



**Gambar 1.8 Keluhan Mengenai Layanan Informasi yang Kurang Memadai**

Sumber: *Playstore* (2024)

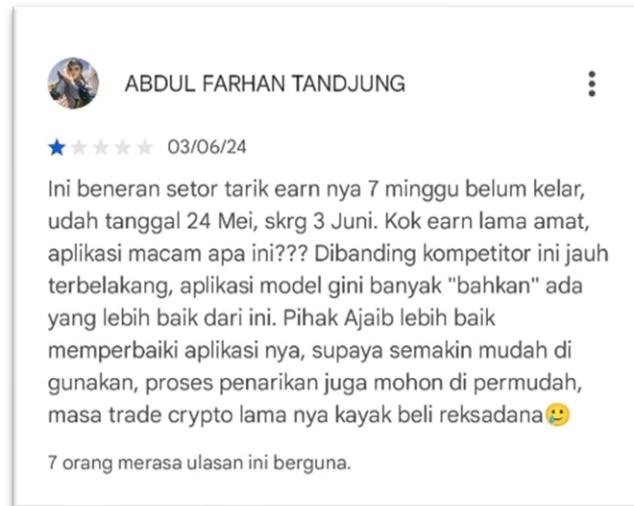
### Keluhan dari segi Kegunaan

Pengguna aplikasi Ajaib Kripto juga menunjukkan adanya keluhan terhadap kegunaan aplikasi. Keluhan tersebut mengenai kurang lengkapnya koin atau token kripto pada aplikasi, fitur *earn* yang lama cairnya dan tidak bisa mengirim antar koin atau token secara keseluruhan.



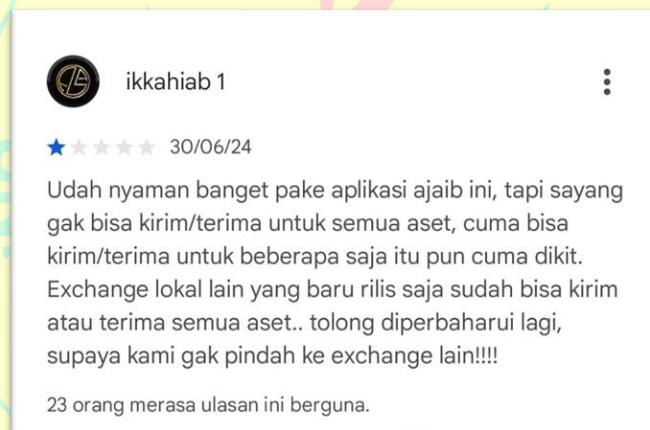
**Gambar 1.9 Keluhan Mengenai Aset Kripto yang Tidak Lengkap**

Sumber: *Playstore* (2024)



**Gambar 1.10 Keluhan Mengenai Fitur Earn**

Sumber: Playstore (2024)



**Gambar 1.11 Keluhan Mengenai Pengiriman Aset Kripto yang Tidak Lengkap**

Sumber: Playstore (2024)

Untuk memperkuat isu negatif yang terkait kepuasan pengguna pada aplikasi Ajaib Kripto. Peneliti tertarik untuk melakukan pra-riset kepada 30 responden pengguna aplikasi Ajaib Kripto menggunakan Google form. Hasil pra-riset yang didapatkan oleh peneliti adalah sebagai berikut.

**Tabel 1.3 Hasil Pra-Riset Pada Aplikasi Ajaib Kripto**

<b>Item</b>	<b>Setuju</b>	<b>Tidak Setuju</b>	<b>Persentase</b>
<b>Kemudahan Penggunaan</b>			
Aplikasi Ajaib Kripto sulit digunakan	23	7	76.67%
Saya tidak suka tampilan UI aplikasi Ajaib Kripto	21	9	70.00%
Saya tidak bisa menemukan informasi yang dibutuhkan	25	5	83.33%
Saya tidak nyaman menggunakan aplikasi Ajaib Kripto	18	12	60.00%
Aplikasi Ajaib Kripto tidak memiliki informasi yang cukup	23	7	76.67%
Saya tidak akan menggunakan aplikasi ini lagi	25	5	83.33%
Secara keseluruhan, saya tidak puas dengan aplikasi ini	24	6	80.00%
<b>Rata-rata</b>			<b>75.71%</b>
<b>Pengaturan Sistem Informasi</b>			
Saya tidak bisa pulih dengan mudah dan cepat dari kendala saat menggunakan aplikasi Ajaib Kripto.	25	5	83.3%
Saya merasa keamanan informasi di Aplikasi Ajaib Kripto tidak dapat diandalkan	20	10	66.67%
Tampilan aplikasi Ajaib Kripto tidak memungkinkan penggunaan semua fitur yang ditawarkan	19	11	63.33%
Aplikasi Ajaib Kripto tidak cukup baik dalam memberikan informasi terkait kemajuan tindakan saya.	27	3	90.00%
Aplikasi Ajaib Kripto tidak memiliki semua fungsi dan kemampuan yang saya harapkan.	26	4	86.67%
<b>Rata-rata</b>			<b>77.99%</b>
<b>Kegunaan</b>			
Aplikasi Ajaib Kripto tidak bisa memenuhi kebutuhan investasi kripto saya	18	12	60.00%
Aplikasi Ajaib Kripto tidak membantu saya untuk menghemat waktu dan biaya dalam berinvestasi kripto	19	11	63.33%
Aplikasi Ajaib Kripto tidak memudahkan saya dalam berinvestasi kripto	24	6	80.00%
Saya kurang memiliki kesempatan dalam berinvestasi online menggunakan aplikasi Ajaib Kripto	20	10	66.67%
Saya merasa tidak aman menggunakan aplikasi Ajaib Kripto untuk berinvestasi	21	9	70.00%
Aplikasi Ajaib Kripto tidak lengkap	27	3	90.00%
<b>Rata-rata</b>			<b>71.67%</b>

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Berdasarkan hasil pra-riset pada tabel 1.3 dapat disimpulkan bahwa, aplikasi Ajaib Kripto terkait dimensi kemudahan penggunaan, pengaturan sistem informasi dan kegunaan masih terdapat permasalahan, sehingga pengguna memberikan keluhan berupa komentar negatif dan rating rendah di google playstore. Menurut Kartikasari dan Suyatno (2023), sebuah aplikasi dapat diharapkan menemukan kesuksesan yang langgeng apabila ia dapat mengatasi permasalahan kliennya, kepuasan klien merupakan hal yang penting bagi setiap mitra bisnis profesional, baik dari sebuah organisasi atau kantor.

Berdasarkan pada penelitian yang sudah dilakukan oleh Chen et al. (2020) faktor seperti ketersediaan *platform* dan kualitas layanan mempengaruhi kemudahan penggunaan terkait kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Chirchir et al. (2019) kepuasan pengguna dapat ditingkatkan dengan menekankan pada kegunaan yang dirasakan, kemudahan penggunaan, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kesesuaian teknologi. Dikutip pada laman Kompas, kepuasan pelanggan adalah faktor krusial yang mempengaruhi kinerja bisnis, serta retensi dan loyalitas pelanggan (Pratama & Gischa, 2020).

Secara keseluruhan, hasil negatif ini menunjukkan bahwa ada area-area tertentu dalam aplikasi Ajaib Kripto yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Menurut Christiani (2020), kepuasan pengguna sebagai indikator penting yang dijadikan dasar evaluasi untuk mengembangkan sistem yang sudah ada dan dapat mengetahui faktor-faktor apa yang menjadi penentu kegagalan atau kesuksesan sistem. Meningkatkan kepuasan

pengguna merupakan salah satu strategi untuk mencapai peringkat pengguna yang positif. Oleh karena itu, peneliti berminat melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Ajaib Kripto di DKI Jakarta”**. Peneliti ingin mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Ajaib Kripto di wilayah DKI Jakarta. Dalam penelitian ini, pendekatan kuantitatif digunakan.

### **B. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan penjelasan masalah dalam latar belakang di atas, penulis dapat merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- 1) Bagaimana gambaran tentang kepuasan pengguna pada aplikasi Ajaib Kripto?
- 2) Bagaimana tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Ajaib Kripto?
- 3) Apakah ada perbandingan pendapat di antara pengguna mengenai tingkatan kepuasan mereka disaat memakai aplikasi Ajaib Kripto?

### **C. Tujuan Penelitian**

Bersumber pada persoalan riset yang sudah dijabarkan, sehingga tujuan dari riset ini yaitu sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui gambaran tentang kepuasan pengguna pada aplikasi Ajaib Kripto.
- 2) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Ajaib Kripto di DKI Jakarta.
- 3) Untuk mengetahui apakah ada perbedaan pendapat di antara kelompok pengguna mengenai tingkat kepuasan mereka saat

menggunakan aplikasi Ajaib Kripto.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Riset ini diharapkan bisa membagikan khasiat baik secara teoritis ataupun secara praktis sebagai berikut:

##### 1) Manfaat Teoretis

Riset ini diharapkan dapat menjadi rujukan serta bahan kajian dalam melakukan penelitian sejenis atau terkait dengan topik kepuasan pengguna pada aplikasi digital.

##### 2) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas produk dan layanan yang ditawarkan, serta mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pengguna yang belum terpenuhi.

