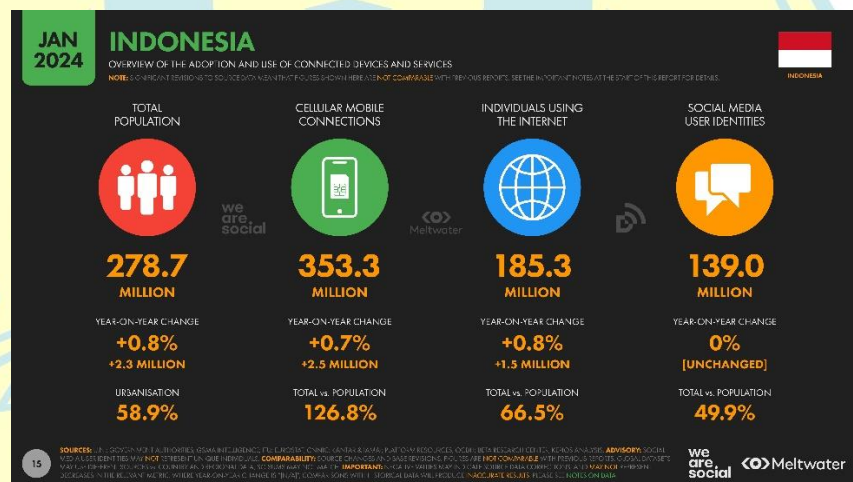


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dan kemajuan teknologi telah menjadi suatu hal yang tidak dapat dihindarkan dari kehidupan manusia saat ini. Perkembangan teknologi ini berjalan dengan cepat seiring berjalannya waktu dan membuatnya saling berkesinambungan dengan berbagai aspek kehidupan manusia. Salah satu perkembangan teknologi yang semakin masif berdampak dengan berbagai sektor kehidupan manusia adalah penggunaan internet.



Gambar 1. 1 Tingkat Penggunaan Internet di Indonesia

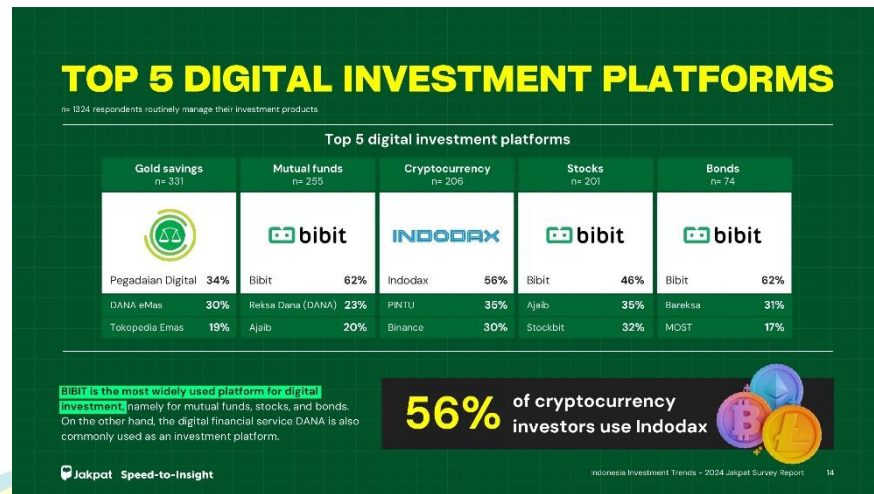
Sumber: We Are Social (2024)

Pada Januari 2024, We Are Social melaporkan bahwa terdapat sebanyak 5,35 miliar manusia telah menggunakan jaringan internet. Jumlah tersebut setara dengan 66,2% dari 8,08 miliar total jumlah populasi manusia di dunia. Terdapat peningkatan persentase pengguna internet sebanyak 1,8% dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Seiring dengan fenomena tersebut, Indonesia pun juga mengalami peningkatan jumlah pengguna internet. Menurut data dari We Are Social, pada periode Januari 2024 terdapat sebanyak 185,3 juta penduduk Indonesia yang telah menggunakan

jaringan internet. Jumlah berikut setara 66,5% dari jumlah total populasi penduduk Indonesia yang berjumlah 278,7 juta jiwa pada Januari 2024. Prasetyo et al., (2024) memperkirakan bahwa jumlah total pengguna layanan internet di Indonesia akan mencapai 229,5 juta jiwa, serta terdapat peningkatan dibandingkan pada tahun 2023 yang tercatat memiliki pengguna sebanyak 278,6 juta jiwa. Hal ini menunjukkan bahwa saat ini, penggunaan internet tidak mampu dipisahkan dari kehidupan sehari-hari penduduk Indonesia.

Seiring dengan perkembangan dan pengimplementasian teknologi yang semakin meluas, sektor investasi pasar modal pun turut serta mengalami perubahan. Aktivitas investasi di pasar modal yang dahulu dilakukan secara *offline* kini telah berganti dengan metode *online* yang dapat dilakukan dimana saja dan hanya dalam genggam tangan (Habibullah et al., 2024). Jika dahulu investor diharuskan untuk datang langsung mengunjungi customer service bank atau pengelola reksadana, kini seorang investor bisa saja melakukan transaksi jual beli investasi dengan menggunakan aplikasi yang tersedia pada *smartphone* atau *personal computer* milik mereka (Bareksa, 2019).

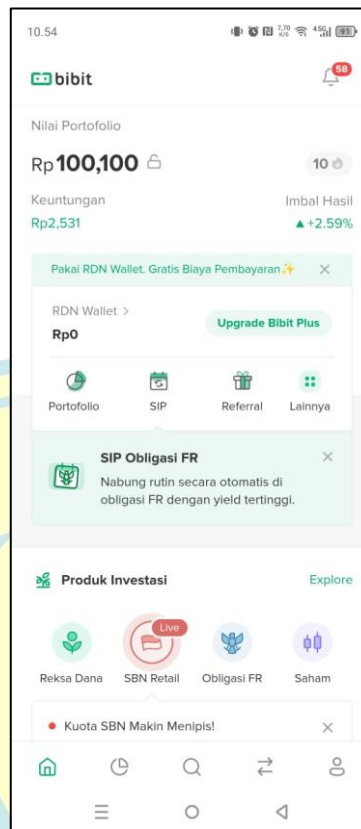
Proses digitalisasi di bidang investasi pasar modal ini didukung oleh tingginya minat masyarakat Indonesia dalam berinvestasi. Berdasarkan data yang dimiliki oleh PT Kustodian Sentral Efek Indonesia (PT KSEI) terdapat sebanyak 15.774.512 investor yang tercatat pada Maret 2025. Angka tersebut menunjukkan adanya peningkatan sebanyak 613.346 investor jika dibandingkan dengan Januari 2025 yang berjumlah 15.161.166 investor (Kustodian Sentral Efek Indonesia, 2025). Salah satu jenis investasi yang mengalami peningkatan jumlah investor adalah reksa dana. Pada April 2025, PT Kustodian Sentral Efek Indonesia (KSEI) mencatat bahwa terdapat sebanyak 15,35 juta investor reksa dana di Indonesia. Jumlah tersebut mengalami peningkatan sejumlah 1,35 juta investor jika dibandingkan dengan Desember 2024 yang tercatat sejumlah 14 juta investor (Bareksa, 2025).



Gambar 1. 2 Platform Investasi yang Populer di Indonesia

Sumber: Jakpat (2024)

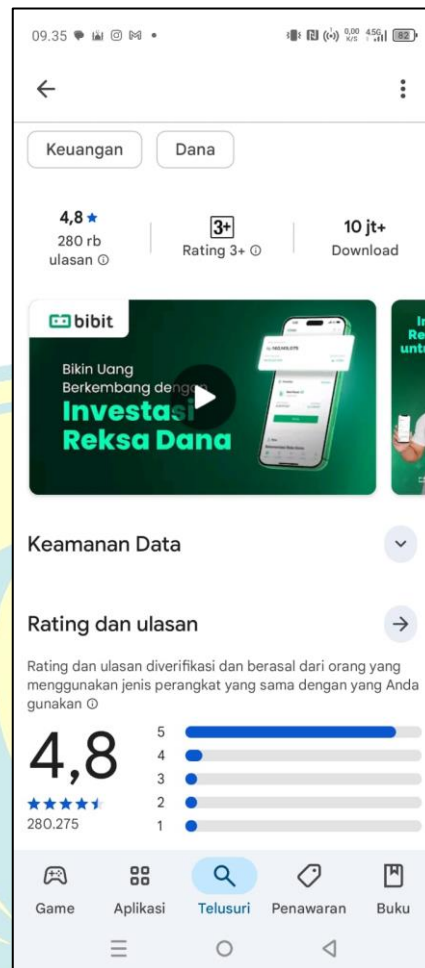
Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Jakpat, aplikasi investasi reksa dana yang paling digemari oleh masyarakat Indonesia adalah Bibit dengan persentase sebesar 62%. Aplikasi yang dinilai dapat dengan mudah diakses serta *user friendly* untuk seorang investor pemula menjadi salah satu faktor yang menyebabkan Bibit menjadi aplikasi investasi reksa dana yang paling populer di Indonesia (Jakpat, 2024). Hal ini sejalan dengan tingginya jumlah pengunduh aplikasi Bibit di Google Play Store yang telah menembus angka 10 juta pada Mei 2024 (Marketing.co.id, 2024).



Gambar 1. 3 Tampilan Aplikasi Bibit

Sumber: Bibit (2024)

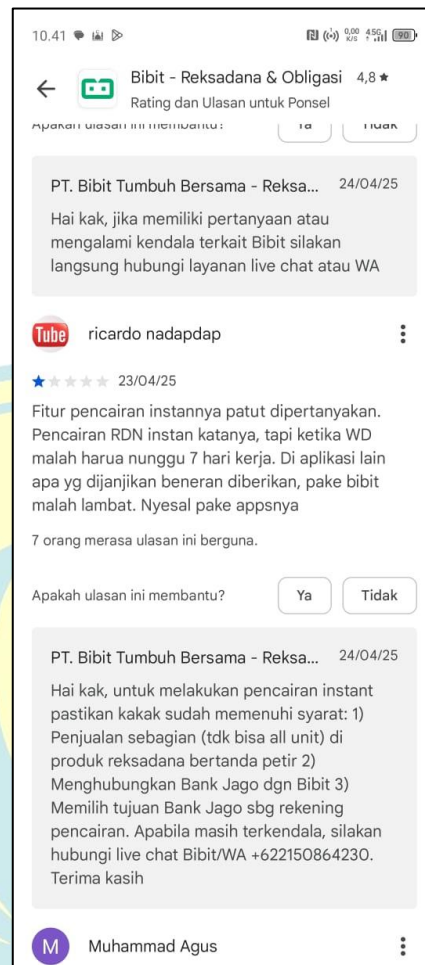
Bibit adalah aplikasi investasi reksa dana yang berada di bawah PT Bibit Tumbuh Bersama yang telah memiliki perizinan resmi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Aplikasi Bibit memiliki fitur investasi reksa dana dengan pembelian minimal Rp 10.000 yang dapat dijangkau oleh berbagai kalangan penggunaanya (Bibit, 2024). Aplikasi Bibit membantu memudahkan para investor pemula dengan menggunakan teknologi *Robo Advisor*, yakni fitur yang dapat menyarankan jenis investasi reksa dana berdasarkan profil risiko yang dimiliki oleh para investor (Bibit, 2024).



Gambar 1. 4 Penilaian Aplikasi Bibit di Google Play Store

Sumber: Google Play Store (2025)

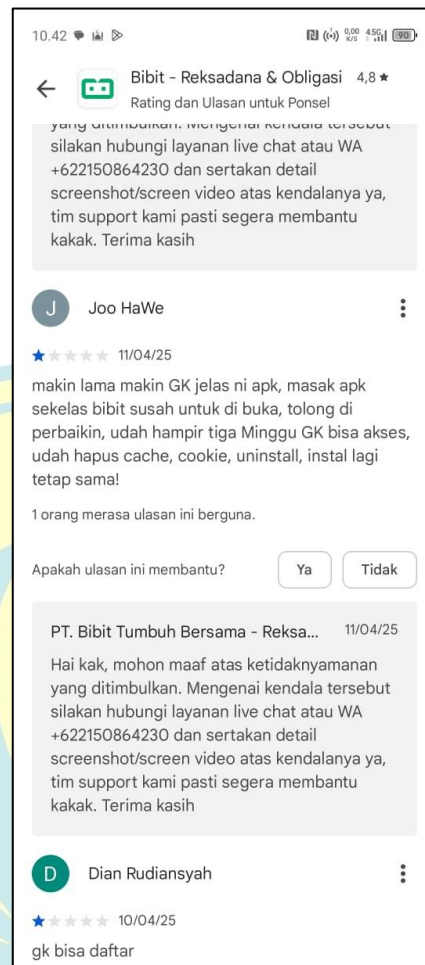
Tingginya popularitas aplikasi ini disertai dengan bukti bahwa aplikasi Bibit memiliki penilaian yang tinggi di Google Play Store, yakni sebesar 4,8 dari 5,0 seperti yang tertera pada gambar di atas. Akan tetapi pada kolom ulasan pengguna masih ditemui beberapa ulasan negatif mengenai kekurangan yang dialami dalam penggunaan aplikasi Bibit seperti yang tertera pada gambar berikut:



Gambar 1. 5 Ulasan Negatif Pengguna Aplikasi Bibit

Sumber: Google Play Store (2025)

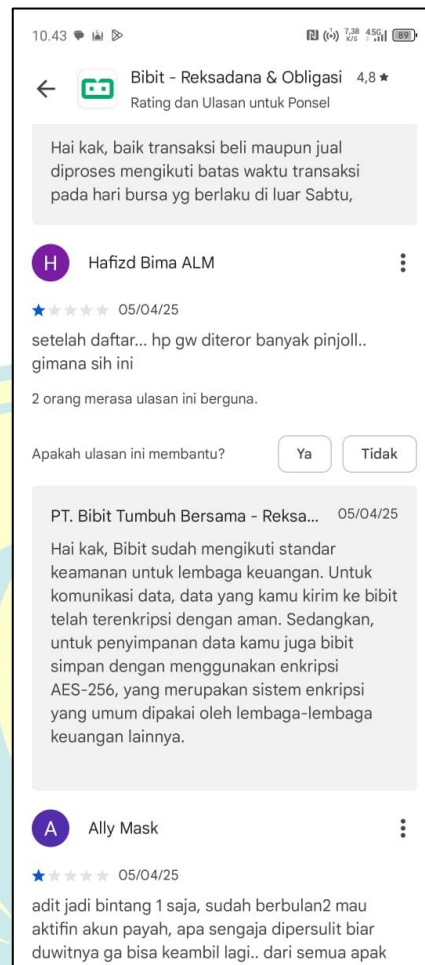
Ulasan yang diberikan oleh pengguna di atas menjelaskan bahwa fitur pencairan reksa dana yang dimiliki Bibit tidak sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan dan harus menunggu selama 7 (tujuh) hari kerja. Ulasan ini menunjukkan bahwa terdapat ketidaksesuaian antara waktu pencairan dana dan menyebabkan berkurangnya produktivitas pengguna. Hal tersebut sangat berkaitan dengan salah satu faktor inti pada teori *Technology Acceptance Model* (TAM), yakni *perceived usefulness* atau persepsi kegunaan. *Perceived usefulness* adalah suatu perasaan yakin dan percaya bahwa pengguna akan menggunakan suatu teknologi apabila mereka merasakan peningkatan produktivitas dan memperoleh manfaat (Hapsariningsih & Fitri, 2023).



Gambar 1. 6 Ulasan Negatif Pengguna Aplikasi Bibit

Sumber: Google Play Store (2025)

Ulasan yang diberikan oleh pengguna di atas menjelaskan bahwa Aplikasi Bibit sulit untuk dibuka dan tidak dapat diakses selama tiga minggu. Ulasan ini menunjukkan bahwa terdapat ketidaksesuaian antara waktu pencairan dana dan menyebabkan berkurangnya produktivitas pengguna. Hal tersebut sangat berkaitan dengan salah satu faktor inti pada teori *Technology Acceptance Model* (TAM), yakni *perceived ease of use* atau persepsi kemudahan. *Perceived ease of use* adalah tingkatan seberapa jauh para pengguna merasakan kemudahan pada saat menggunakan aplikasi dan menimbulkan keinginan untuk bertransaksi (Kahar et al., 2019).



Gambar 1. 7 Ulasan Negatif Pengguna Aplikasi Bibit

Sumber: Google Play Store (2025)

Ulasan yang diberikan oleh pengguna di atas menjelaskan bahwa setelah melakukan registrasi pada Aplikasi Bibit untuk berinvestasi, *smartphone* yang digunakan mengalami banyak pengancaman dari pihak pinjol (pinjaman *online*). Hal ini berkaitan dengan salah satu faktor di dalam Teori TAM (*Technology Acceptance Model*), yakni *perceived security*. *Perceived security* adalah kepercayaan pelanggan jika informasi pribadi mereka hanya dapat dilihat oleh diri pribadi dan tidak terlihat atau dimanipulasi pihak lainnya (Saraswati & Mardhiyah, 2022).

Meskipun aplikasi Bibit sudah menjadi *platform* investasi reksa dana yang paling populer di Indonesia, akan tetapi tidak menutup kemungkinan bahwa para kompetitornya seperti Dana, Bareksa, dan Ajaib

akan berusaha untuk meningkatkan keunggulannya dan menggeser posisi Bibit dari top of mind di bidang aplikasi investasi reksa dana. Oleh karena itu developer aplikasi Bibit harus mempertimbangkan upaya untuk meningkatkan minat pembelian ulang atau repurchase intention dari para investor yang telah menggunakan aplikasi tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dideskripsikan di atas, penelitian ini difokuskan terhadap analisis pengaruh *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *perceived security* terhadap *repurchase intention* melalui *customer satisfaction* pada aplikasi investasi reksa dana Bibit.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dibahas sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan pada penelitian ini terdiri dari:

- 1) Apakah *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada aplikasi reksa dana Bibit?
- 2) Apakah *perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada aplikasi reksa dana Bibit?
- 3) Apakah *perceived security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada aplikasi reksa dana Bibit?
- 4) Apakah *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *repurchase intention* pada aplikasi reksa dana Bibit?
- 5) Apakah *perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *repurchase intention* pada aplikasi reksa dana Bibit?
- 6) Apakah *perceived security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *repurchase intention* pada aplikasi reksa dana Bibit?
- 7) Apakah *customer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *repurchase intention* pada aplikasi reksa dana Bibit?
- 8) Apakah *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *repurchase intention* melalui *customer satisfaction* pada aplikasi reksa dana Bibit?

- 9) Apakah *perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *repurchase intention* melalui *customer satisfaction* pada aplikasi reksa dana Bibit?
- 10) Apakah *perceived security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *repurchase intention* melalui *customer satisfaction* pada aplikasi reksa dana Bibit?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang ada di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* terhadap *customer satisfaction* pada aplikasi reksa dana Bibit.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* terhadap *customer satisfaction* pada aplikasi reksa dana Bibit.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh *perceived security* terhadap *customer satisfaction* pada aplikasi reksa dana Bibit.
- 4) Untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* terhadap *repurchase intention* pada aplikasi reksa dana Bibit.
- 5) Untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* terhadap *repurchase intention* pada aplikasi reksa dana Bibit.
- 6) Untuk mengetahui pengaruh *perceived security* terhadap *repurchase intention* pada aplikasi reksa dana Bibit.
- 7) Untuk mengetahui pengaruh *customer satisfaction* terhadap *repurchase intention* pada aplikasi reksa dana Bibit.
- 8) Untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* terhadap *repurchase intention* melalui *customer satisfaction* pada aplikasi reksa dana Bibit.
- 9) Untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* terhadap *repurchase intention* melalui *customer satisfaction* pada aplikasi reksa dana Bibit.
- 10) Untuk mengetahui pengaruh *perceived security* terhadap *repurchase intention* melalui *customer satisfaction* pada aplikasi reksa dana Bibit.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan dilaksanakannya penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh manfaat positif bagi pihak-pihak yang terkait. Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini secara teoritis diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi akademisi, baik dosen tenaga pendidik maupun mahasiswa, melalui pemahaman atas pengaruh *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *perceived security* terhadap *repurchase intention* yang dimediasi oleh *customer satisfaction* pada pengguna aplikasi investasi reksa dana Bibit.

2) Manfaat Praktis

Penelitian ini secara praktis diharapkan mampu memberikan masukan dan referensi bagi developer aplikasi investasi reksa dana Bibit, khususnya dalam hal peningkatan terhadap tingkat kualitas pengguna dan keamanan bagi pengguna aplikasi Bibit. Hal ini ditujukan agar pengguna aplikasi Bibit menjadi semakin nyaman dalam berinvestasi.