

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Investasi merupakan salah satu implementasi yang baik untuk mempersiapkan rencana keuangan di masa yang akan datang. Investasi memiliki banyak keuntungan yang bisa diperoleh masyarakat salah satunya dengan cara investasi saham. Tetapi, pada praktiknya masih banyak masyarakat di Indonesia yang belum mendapat edukasi yang cukup tentang investasi saham[1]. Minimnya pengetahuan masyarakat Indonesia tentang Investasi saham dikarenakan paradigma tentang investasi saham dirasa harus memiliki modal yang banyak, dan juga paradigma tentang susahny dalam melakukan transaksi investasi.

Dengan kemajuan teknologi yang ada, transaksi investasi saham makin mudah penyebarannya. Paradigma masyarakat di Indonesia tentang investasi saham juga tidak seperti dulu dimana masih memikirkan tentang rumitnya tentang bertransaksi investasi saham. Untuk memudahkan keperluan transaksi investasi saham pada sebuah sekuritas, maka diperlukan sebuah platform yang dapat menampung investor dalam memudahkan dan juga meningkatkan minat beli dengan modal yang cukup terjangkau.

PT AJAIB Sekuritas Asia adalah salah satu perusahaan sekuritas yang menyediakan *platform* untuk masyarakat dalam melakukan transaksi saham. PT AJAIB Sekuritas Asia telah melakukan terobosan yang sangat besar, yaitu dengan meluncurkan aplikasi yang berbasis mobile yang dapat digunakan secara massal untuk melakukan transaksi saham dan juga transaksi lainnya bernama AJAIB. AJAIB merupakan aplikasi yang dapat menggabungkan seluruh platform transaksi investasi kedalam satu aplikasi berbasis mobile yang dapat diunduh secara gratis. AJAIB merupakan salah satu aplikasi yang sudah

menerapkan konsep *stock-focused*, sedangkan banyak aplikasi investasi lain masih menggunakan konsep *function-focused*[2]. AJAIB adalah aplikasi yang menyediakan sistem yang berguna untuk memudahkan kelancaran bertransaksi saham, mulai dari referensi yang lengkap dalam bentuk riset, laporan keuangan, informasi pasar, *full charting*, laporan keuangan, hingga *robo trading*[3]. AJAIB berdiri sejak tahun 2018, namun aplikasi AJAIB rilis pada tahun 2019.

Dengan diluncurkannya aplikasi berbasis mobile oleh ajaib group, maka akan ada respons dari pengguna yang mengunduh aplikasi tersebut. Aplikasi ajaib juga menjadi sebuah teknologi informasi yang dapat membangkitkan perekonomian negara dikarenakan transaksi yang ada di dalamnya. Dampak dari investasi akan berpengaruh terhadap perekonomian negara, maka integrasi antara teknologi informasi yang disediakan oleh AJAIB perlu dilakukan karena tujuannya adalah mempermudah semua urusan teknologi informasi yang berkaitan dengan transaksi investasi saham dan reksadana.

Dasar dari penelitian ini adalah telah dilakukannya survei awal oleh peneliti terhadap pengguna aplikasi AJAIB yang ada di Yogyakarta sebagai acuan untuk melanjutkan penelitian. Berdasarkan survey awal yang telah dikerjakan, nilai rata-rata kualitas layanan yang didapatkan adalah 2,76. Nilai tersebut diasosiasikan oleh peneliti sebagai nilai yang cukup rendah berdasarkan skala likert yang telah dibuat. Nilai 2,76 dikategorikan belum mampu memenuhi kategori cukup yaitu nilai 3. Sehingga peneliti dapat melanjutkan penelitian untuk melanjutkan lebih dalam bagaimana harapan untuk aplikasi AJAIB terhadap kenyataannya berdasarkan metode *servqual*. Jumlah sampel yang diteliti berjumlah tiga puluh orang. Ini sesuai dengan metode Singarimbun dan Efendi, yang menyatakan bahwa jumlah minimal

kuesioner percobaan adalah tiga puluh orang. jumlah tersebut dikarenakan distribusi nilai yang dihasilkan lebih dekat ke kurva normal[4].

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan lama waktu penggunaan sementara aplikasi AJAIB yakni kurang lebih 4 tahun serta berdasarkan survey awal yang telah dilakukan didapatkan hasil yang kurang baik. Namun demikian sepanjang pengetahuan penulis belum pernah dilakukan pengujian atau analisis terhadap kualitas layanan dari aplikasi ajaib.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Dari latar belakang yang telah dijelaskan, pertanyaan penelitian disusun sebagai berikut

1. Bagaimana cara mengukur kualitas layanan aplikasi AJAIB?
2. Apa yang menjadi rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan AJAIB?

1.4. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah

1. Menggunakan setiap variabel yang ada dalam metode SERVQUAL untuk mengukur kualitas layanan aplikasi AJAIB
2. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan AJAIB sesuai dengan teori Servqual.

1.5. Batasan Masalah

Batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

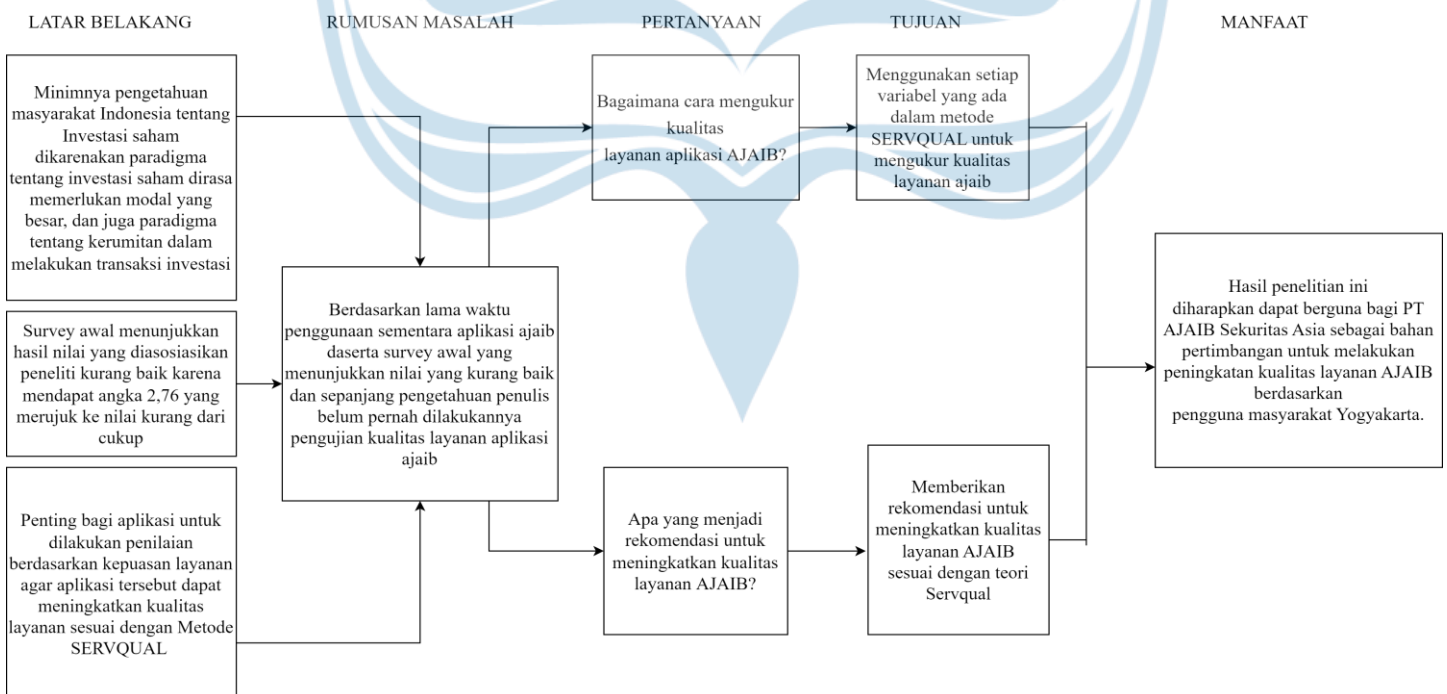
1. Penelitian hanya dilakukan dengan menggunakan perspektif pengguna dari aplikasi AJAIB di Yogyakarta.
2. Responden dari penelitian ini hanya pengguna aplikasi AJAIB yang sudah pernah mengunduh dan menggunakan layanan dari AJAIB minimal 1 kali.

1.6. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi PT AJAIB Sekuritas Asia sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan peningkatan kualitas layanan AJAIB berdasarkan perspektif pengguna masyarakat Yogyakarta.

1.7. Bagan Keterkaitan

Bagan keterkaitan antara latar belakang, rumusan masalah, pertanyaan, tujuan, dan manfaat seperti dimuat pada gambar 1.



Gambar 1. Bagan Keterkaitan