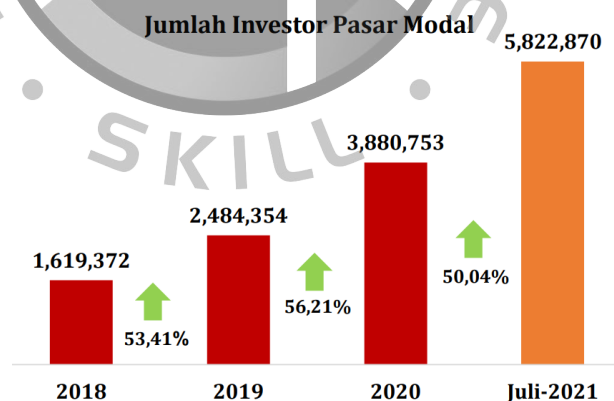


# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Investasi adalah aktivitas penempatan sejumlah dana pada periode tertentu dengan harapan nantinya akan mendapatkan keuntungan dari aktivitas tersebut (Haridhi, 2020). Investor merupakan sebutan untuk orang yang melakukan investasi. Investor ini dapat berupa perseorangan maupun badan hukum. Investasi terdiri dari berbagai jenis dan pola, contohnya adalah: deposito bank, menabung emas, membeli surat berharga di bursa efek maupun investasi langsung di sektor rill (Hafiz: 2020). Salah satu tempat untuk melakukan investasi adalah Pasar Modal Indonesia. Menurut Kustodian Sentral Efek Indonesia (KSEI), jumlah nasabah di pasar modal Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan, hal ini menunjukkan sudah banyak masyarakat Indonesia yang mempercayai dananya untuk diinvestasikan di pasar modal. Hal ini merupakan perkembangan yang sangat baik dikarenakan permodalan sangat berperan penting untuk menjaga dan mendorong kemajuan ekonomi di Indonesia (Mohd et al., 2021).



Gambar 1.1. Jumlah Investor Pasar Modal

Sumber: [https://www.ksei.co.id/files/Statistik\\_Publik\\_Februari\\_2021.pdf](https://www.ksei.co.id/files/Statistik_Publik_Februari_2021.pdf)

Saat ini, pasar modal di Indonesia terdiri dari pasar modal secara umum (konvensional) dan pasar modal syariah. Pasar modal syariah adalah pasar modal yang menerapkan prinsip syariah dalam operasionalnya. Salah satu *outputnya* adalah Jakarta Islamic Index (JII) yaitu indeks saham yang mana

saham yang termasuk dalam indeks ini diperdagangkan dalam BEI menggunakan prinsip syariah, dan perusahaan (emiten) yang terdaftar dalam indeks ini harus sesuai dengan prinsip syariah, yaitu terhindar dari aktivitas sistem bunga (*riba*), ketidakpastian (*gharar*), ketidakadilan dan perjudian (*maysir*) (Budi: 2017). Selain itu pada 29 April 2021 diluncurkan IDX-MES BUMN 17 yang mana indeks ini merupakan indeks syariah. Secara umum, indeks saham syariah mulai mengalami pertumbuhan positif jika dibandingkan dengan level terendah pada penutupan 24 Maret 2020. Pada Juni 2021 tercatat berdasarkan “*Market Update Pasar Modal Syariah Indonesia Periode Januari – Juni 2021*” yang diterbitkan oleh Otoritas Jasa Keuangan, kepemilikan efek syariah mengalami peningkatan dari tahun 2020 sebesar 36,48%.

**Tabel 1.1 Kepemilikan Efek Syariah**

Tipe Pemilik Efek	Jumlah Nasabah Efek Syariah			
	2020	Juni 2021	Ytd	
<b>Individu lokal</b>	717.339	982.013	36,90%	
<b>Individu Asing</b>	2.576	2.861	11,06%	
<b>Institusi Lokal</b>	Korporasi	2.282	2.861	10,43%
	Yayasan	84	2.520	0,00%
	Lembaga Keuangan	21	20	-4,76%
	Asuransi	120	119	-0,83%
	Reksa Dana	586	579	-1,19%
	Lainnya	116	107	-7,76%
	Dana Pensiun	179	180	0,56%
	Perusahaan Sekuritas	115	124	7,83%
	<b>Institusi Asing</b>	3.321	3.243	-2,38%
<b>Total</b>	<b>726.739</b>	<b>991.849</b>	<b>36,48%</b>	

Sumber: <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah>

Seiring dengan perkembangan teknologi yang pesat, teknologi dalam pasar modal syariah semakin berkembang, ditandai dengan diterbitkannya *Sharia Online Trading Sistem* (SOTS) yaitu suatu wadah untuk nasabah syariah melakukan transaksi di pasar modal syariah, yang mana SOTS ini berbeda dengan *trading sistem* biasanya dikarenakan pada SOTS ini mengacu pada prinsip syariah. Berdasarkan “*Market Update Pasar Modal Syariah Indonesia Periode Januari-Juni 2021*” diketahui bahwa jumlah investor SOTS pada akhir Juni 2021 sebesar 99.383 investor, dengan pertumbuhan sebesar 15,71% dibandingkan dengan akhir tahun 2020. Hal ini menunjukkan sudah banyak investor yang tertarik untuk menggunakan SOTS.

Saat ini di IDX tercatat terdapat 14 sekuritas yang telah memiliki SOTS, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.2 Sekuritas pemilik *Sharia Online Trading System* (SOTS)**

No	Sekuritas	Nama SOTS
1	PT Indo Premier Sekuritas	IPOT Syariah
2	PT Mirae Asset Sekuritas	HOTS Syariah
3	PT BNI Sekuritas	e-Smart Syariah
4	PT Mandiri Sekuritas	MOST syariah
5	PT Panin Sekuritas	POST Syariah
6	FAC Sekuritas	FAST Syariah
7	MNC Sekuritas	MNC Trade Syariah
8	Henan Putihrai Sekuritas	HPX Syariah
9	Philip Sekuritas Indonesia	POEMS Syariah
10	PT Samuel Sekuritas Indonesia	STAR Syariah
11	RHB Sekuritas	RHB Trade Smart Syariah

12	PT Maybank Kim Eng Sekuritas	KE Trade Syariah
13	PT BRI Danareksa Sekuritas	D'ONE Syariah
14	Phintraco Sekuritas	PROFITS Syariah

Sumber: <https://www.idx.co.id/idx-syariah/transaksi-sesuai-syariah>

Saat ini sudah terdapat 14 sekuritas yang aktif menyediakan layanan SOTS, hal ini merupakan tantangan bagi tiap sekuritas untuk dapat mempertahankan nasabahnya dan meningkatkan loyalitas nasabah agar tetap menggunakan jasa perusahaan sekuritas dalam melakukan transaksi di pasar modal.

Menurut Parasuraman, et al., (dalam Malik & Malang, 2014) sebagian kelemahan yang masih terdapat pada transaksi secara *online* ialah tidak bisa menuntaskan transaksi, produk tidak di informasikan pas waktu ataupun sama sekali, *email* tidak terjawab, serta data yang di idamkan tidak dapat di akses. Maka dari itu tantangan sekuritas adalah meningkatkan loyalias nasabah. Loyalitas nasabah adalah kesetiaan nasabah atas suatu sekuritas yang dibuktikan dengan terus menggunakan jasanya dalam kurun jangka panjang. Menurut Oliver (2014:432) dalam Azkiyah et al., (2018) loyalitas nasabah merupakan sesuatu komitmen yang dimiliki oleh pelanggan dan komitmen tersebut juga komitmen yang kokoh untuk menggunakan atau mengedepankan suatu produk tertentu baik berupa jasa ataupun benda secara konsisten, maka dari itu dengan komitmen ini nasabah dapat melakukan pembelian secara berulang ataupun terus menggunakan jasa sekuritas tersebut meskipun nasabah telah ditawarkan produk kompetitor. Hal ini sangat perlu dilakukan oleh sekuritas seiring dengan pertumbuhan sekuritas di Indonesia agar perusahaan sekuritas tetap dapat menjaga nasabahnya.

Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan cara menjaga hubungan jangka panjang dengan nasabah. Ketika melakukan transaksi melalui SOTS maka akan terdapat pemisah secara fisik antara nasabah dengan sekuritas maka akan menyebabkan situasi yang unik, sehingga kepercayaan merupakan hal yang terpenting bagi perusahaan Mukherjee dan Nath (2003) (dalam Maharsi, 2006). Menurut Mukherjee dan Nath (2003) yang menganalisis kepercayaan

nasabah terhadap *Internet Banking*, menjelaskan bahwa dengan adanya kelemahan dalam *Internet banking*, maka perbankan harus mengembangkan hubungan yang saling mempercayai antara bank dengan konsumennya, dengan tujuan untuk mempromosikan transaksi yang menggunakan internet dan dapat meningkatkan loyalitas konsumen terhadap Bank. Hal ini juga berlaku terhadap SOTS, di dalam penggunaan SOTS terdapat beberapa risiko, dengan adanya kepercayaan nasabah maka dapat membuat nasabah terus menggunakan SOTS dalam perdagangan saham maupun berinvestasi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Maharsi, 2006) yang meneliti mengenai Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna *Internet Banking* di Surabaya, mendapatkan hasil bahwa kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini membuktikan bahwa salah satu faktor yang dapat meningkatkan loyalitas adalah dengan menjaga kepercayaan nasabah.

Selain itu, berdasarkan data Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri, pada Juni 2021 penduduk Indonesia sebanyak 272,23 juta dari jumlah tersebut sebanyak 86% atau 236,53 juta jiwa beragama Islam (Kusnandar, n.d.). Hal tersebut merupakan peluang bagi sekuritas yang memiliki SOTS dikarenakan menurut Eid (dalam Raziq Aulia & Hafasnuddin, 2019) religiusitas memiliki pengaruh yang besar pada perilaku dan karakter seseorang, sehingga hal itu mendorong orang tersebut bertingkah laku sesuai dengan kadar ketaatan kepada agamanya (Yoni, 2019). Religiusitas merupakan salah satu elemen penting dalam proses pengambilan keputusan, sehingga nantinya suatu individu dapat berperilaku sesuai dengan hukum Islam. Hal inipun berlaku pada penggunaan SOTS, yang mana SOTS ini diperuntukan bagi masyarakat yang ingin berinvestasi sesuai dengan syariah. Maka pelanggan yang memiliki religiusitas lebih tinggi cenderung akan lebih puas saat menggunakan layanan berbasis syariah (Raziq Aulia & Hafasnuddin, 2019).

SOTS ini merupakan salah satu layanan elektronik. Pada penggunaannya SOTS ini memerlukan jaringan internet agar dapat terhubung dengan

layanannya sehingga dapat melakukan transaksi perdagangan saham maupun berinvestasi. Penggunaan teknologi informasi dalam SOTS ini tidak hanya mengubah sifat layanan yang diberikan oleh sekuritas, tetapi juga telah mengubah proses pemberian pelayanan kepada nasabah (Prabandari et al., 2015). Ketika nasabah menggunakan SOTS, perusahaan sekuritas tidak dapat selalu memantau setiap nasabah, oleh karena itu layanan yang baik sangat diperlukan agar dapat meminimalisir kendala nasabah dalam menggunakan SOTSC. Menurut Raza et al., (2020) terdapat enam dimensi dari *e-service quality*, yaitu *Site Organization*, *Reliability*, *Responsiveness*, *User Friendliness*, *Personal Needs* dan *Efficiency*. Hal ini didukung oleh (Chandra, 2015) bahwa *Electronic Service Quality* berpengaruh secara positif terhadap loyalitas nasabah. Nantinya nasabah akan membandingkan manfaat yang didapatkan dari layanan yang diberikan oleh perusahaan dengan pengorbanan yang telah dikeluarkan untuk memperoleh suatu produk atau layanan, maka dari itu perusahaan perlu menciptakan nilai yang lebih melalui pemberian layanan yang unggul kepada nasabah, dan harus lebih baik dari pesaingnya (Prabandari et al., 2015). Jika tingkat layanan yang diberikan oleh perusahaan dapat memenuhi harapan nasabah, konsumen tersebut akan berpotensi menjadi nasabah puas dan akan menciptakan pembelian ulang dan menjadi nasabah yang loyal (Prabandari et al., 2015).

Oleh karena itu, pada penelitian ini berfokus untuk menganalisis apakah kepercayaan, religiusitas, dan kualitas layanan elektronik dapat mempengaruhi loyalitas nasabah. Maka dari itu penelitian ini berjudul **“Pengaruh Kepercayaan (*Trust*), Religiusitas dan Kualitas Layanan Elektronik (*E-SERVQUAL*) Terhadap Loyalitas Nasabah dalam Menggunakan *Sharia Online Trading System (SOTS)*”**.

## 1.2. Ruang Lingkup Masalah

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Saputro dan Antonio (2021) yang meneliti Pengaruh *Elektronik Service Quality* dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah dengan melakukan pengembangan yaitu menambahkan variabel Religiusitas. Selain itu terdapat perbedaan objek yang dianalisis yang sebelumnya *online syariah banking in Indonesia* dalam penelitian ini menjadi *Sharia Online Trading System*. Ruang lingkup pada penelitian ini adalah pengguna SOTS yang pernah melakukan transaksi.

## 1.3. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dan ruang lingkup masalah diatas, dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1.3.1. Saat ini pada pasar modal syariah terdapat perkembangan dari sisi teknologi yang pesat, dibuktikan dengan berdasarkan “Market Update Pasar Modal Syariah Indonesia Periode Januari-Juni 2021” diketahui bahwa jumlah investor SOTS pada akhir Juni 2021 sebesar 99.383 investor, dengan pertumbuhan sebesar 15,71% dibandingkan dengan akhir tahun 2020. Oleh karena itu sekuritaspun menyesuaikan perkembangan tersebut dengan dibuktikannya saat ini terdapat 14 sekuritas yang telah memiliki SOTS. Hal ini merupakan tantangan bagi sekuritas untuk dapat mempertahankan nasabahnya dan meningkatkan loyalitas nasabah agar tetap menggunakan jasa sekuritas dalam melakukan transaksi di pasar modal.
- 1.3.2. Menurut Oliver (2014:432) dalam Azkiyah et al., (2018) loyalitas nasabah merupakan sesuatu komitmen yang dimiliki oleh pelanggan dan komitmen tersebut juga komitmen yang kokoh untuk menggunakan atau mengedepankan suatu produk tertentu baik berupa jasa ataupun benda secara konsisten, maka dari itu dengan komitmen ini nasabah dapat melakukan pembelian secara berulang ataupun terus

menggunakan jasa sekuritas tersebut meskipun nasabah telah ditawarkan produk kompetitor. Hal ini sangat perlu dilakukan oleh sekuritas seiring dengan pertumbuhan sekuritas di Indonesia agar sekuritas tetap dapat menjaga nasabahnya. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan cara menjaga hubungan jangka panjang dengan nasabah. Ketika melakukan transaksi melalui SOTS maka akan terdapat pemisah secara fisik antara nasabah dengan sekuritas maka akan menyebabkan situasi yang unik, sehingga kepercayaan merupakan hal yang terpenting bagi perusahaan Mukherjee dan Nath (2003) (dalam Maharsi, 2006).

1.3.3. Selain itu, berdasarkan data Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri, pada Juni 2021 penduduk Indonesia sebanyak 272,23 juta dari jumlah tersebut sebanyak 86% atau 236,53 juta jiwa beragama Islam (Kusnandar, n.d.). Hal tersebut merupakan peluang bagi sekuritas yang memiliki SOTS dikarenakan menurut Eid (dalam Raziq Aulia & Hafasnuddin, 2019) religiusitas memiliki pengaruh yang besar pada perilaku dan karakter seseorang, sehingga hal itu mendorong orang tersebut bertingkah laku sesuai dengan kadar ketaatan kepada agamanya (Yoni, 2019). Hal inipun berlaku dalam penggunaan SOTS, yang mana SOTS ini diperuntukan bagi masyarakat yang ingin berinvestasi sesuai dengan syariah. Maka pelanggan yang memiliki religiusitas lebih tinggi cenderung akan lebih puas saat menggunakan layanan berbasis syariah (Raziq Aulia & Hafasnuddin, 2019).

1.3.4. SOTS ini merupakan salah satu layanan elektronik. Pada penggunaannya SOTS ini memerlukan jaringan internet agar dapat terhubung dengan layanannya sehingga dapat melakukan transaksi perdagangan saham maupun berinvestasi. Penggunaan teknologi informasi dalam SOTS ini tidak hanya mengubah sifat layanan yang diberikan oleh sekuritas, tetapi juga telah mengubah proses pemberian pelayanan kepada nasabah (Prabandari et al., 2015). Salah satu cara



yang dapat dilakukan guna memaksimalkan pelayanan yang diberikan secara elektronik yaitu dengan *electronic service quality (e-service quality)* (Prabandari et al., 2015).

#### 1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dari itu pertanyaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.4.1. Apakah Kepercayaan (*trust*) (X1) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan *Sharia Online Trading System (SOTS)* (Y)?
- 1.4.2. Apakah Religiusitas (X2) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan *Sharia Online Trading System (SOTS)* (Y)?
- 1.4.3. Apakah Kualitas Layanan Elektronik (*E-SERVQUAL*) (X3) dapat mempengaruhi loyalitas nasabah dalam menggunakan *Sharia Online Trading System (SOTS)* (Y)?

#### 1.5. Pembatasan Masalah

Penelitian ini berfokus untuk menganalisis loyalitas nasabah dalam menggunakan *Sharia Online Trading System (SOTS)*. Pada penelitian ini menggunakan variabel Kepercayaan (*trust*), Religiusitas dan kualitas layanan elektronik (*E-SERVQUAL*). Objek penelitian ini adalah pengguna SOTS. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah yang berusia diatas 17 tahun berdomisili di pulau jawa dan telah menggunakan SOTS dan melakukan transaksi atau perdagangan saham dikarenakan dikutip dari [www.Liputan6.com](http://www.Liputan6.com) pada tahun 2019, investor syariah terbanyak berada di pulau Jawa yaitu sebanyak 60% atau mencapai 26.681 SID (*single Investor identification*) (Wahyu Puranindhi, 2019).

## 1.6. Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan perumusan masalah dan pertanyaan penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah:

- 1.6.1. Mengetahui pengaruh Kepercayaan (*trust*) (X1) terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan *Sharia Online Trading System* (SOTS) (Y)
- 1.6.2. Mengetahui pengaruh Religiusitas (X2) terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan *Sharia Online Trading System* (SOTS) (Y)
- 1.6.3. Mengetahui pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (*E-SERVQUAL*) (X3) terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan *Sharia Online Trading System* (SOTS) (Y)

## 1.7. Manfaat Penelitian

### 1.7.1. Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan tambahan informasi dan dapat digunakan sebagai bahan rujukan lainnya serta sebagai pengembangan ilmu pemasaran jasa sekuritas. Khususnya adalah mengenai *Sharia Online Trading System* (SOTS).

### 1.7.2. Praktisi

Dalam dunia praktik, diharapkan penelitian ini dapat berguna bagi:

- a. Perusahaan sekuritas di Indonesia
- b. lembaga keuangan lainnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan bacaan atau diskusi untuk menambah wawasan oleh pihak-pihak di bidang yang diteliti, mengenai Pengaruh Kepercayaan (*trust*), Religiusitas dan Kualitas Layanan Elektronik (*E-SERVQUAL*) terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan *Sharia Online Trading System* (SOTS) sehingga nantinya penelitian ini dapat membantu sekuritas di Indonesia untuk menciptakan inovasi-inovasi baru guna menciptakan dan mempertahankan loyalitas nasabah.

### 1.8. Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk memudahkan penyusunan skripsi, pembahasan dalam penelitian ini dibagi menjadi 3 bab, dan setiap bagian memuat bagian yang saling terkait. Sistem penulisannya adalah sebagai berikut:

a. BAB I Pendahuluan

Pada bab pertama ini akan membahas pendahuluan yang merangkum keseluruhan isi penelitian, meliputi latar belakang masalah, ruang lingkup masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, batasan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian.

b. BAB II Lansadan teori

Pada bab kedua ini berisi mengenai landasan teori, yang berisi teori mengenai loyalitas nasabah, kepercayaan (*trust*), religiusitas, kualitas layanan elektronik (E-SERVQUAL), dan *Sharia Online Trading System* (SOTS).

c. BAB III Metodologi Penelitian

Pada bab ini membahas mengenai objek penelitian, desain penelitian, metode pengambilan sample, variabel dan operasional variabel, teknik pengolahan data dan analisis data, dan teknik pengujian hipotesis.

d. BAB IV Analisis dan Pembahasan

Pada bab ini menjelaskan mengenai objek penelitian dan hasil dari pengolahan data secara kuantitatif dan penjelasan mengenai berbagai informasi yang diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

e. BAB V Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dari hasil yang diperoleh pada penelitian yang telah dilakukan dan pemaparan mengenai saran-saran yang diberikan oleh penulis untuk berbagai pihak.

f. Daftar Pustaka

Bab ini berisikan daftar buku maupun sumber lain yang digunakan sebagai referensi dalam penulisan proposal skripsi.