

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era globalisasi saat ini, kemajuan teknologi yang pesat telah memberikan kontribusi terhadap berbagai kemajuan dalam berbagai aspek kehidupan sosial. Perkembangan berbagai teknologi telah membantu kegiatan sehari-hari, termasuk hiburan, industri, kesehatan, pendidikan dan sektor perbankan keuangan. Perusahaan yang menyediakan barang dan jasa kepada masyarakat, seperti industri perbankan, menjadi semakin inovatif dan kompetitif akibat kemajuan teknologi dan informasi.

Perkembangan era teknologi di sektor perbankan dengan menggunakan sistem digital telah memberikan kontribusi yang cukup besar dalam dunia investasi. Melalui teknologi keuangan atau financial technology, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terutama pada bidang keuangan diantaranya instrumen investasi di pasar modal. Seperti halnya PT Bank Mandiri yang melakukan inovasi didalam aplikasi mobile banking nya Livin By Mandiri.

Bank Mandiri melakukan pembaharuan terhadap aplikasi Livin By Mandiri dengan menambahkan fitur investasi didalamnya sehingga memudahkan para investor untuk melakukan investasi. Investasi merupakan penanaman dana atau modal yang dimiliki oleh investor yang biasanya mempunyai jangka waktu panjang dengan mengharapkan mendapatkan keuntungan di era yang akan datang (Dewi, 2013). Investasi pada zaman sekarang sudah semakin maju dan berkembang, dengan datangnya berbagai

pilihan yang di mulai dari konvensional sampai dengan yang memanfaatkan teknologi.

Reksa dana merupakan salah satu jenis instrumen investasi yang cocok untuk pemula atau investor muda. Dengan berinvestasi di reksa dana, investor tidak memerlukan keterampilan teknis untuk mengelola asetnya secara aktif seperti yang dilakukan oleh manajer investasi. Reksadana membolehkan investor atau pemilik dana yang berpenghasilan kecil, yang tidak memiliki modal cukup dan tidak memiliki waktu untuk tetap melakukan kegiatan berinvestasi di Bursa Efek atau Pasar Modal karena semua persoalan mengenai investasinya di kelola oleh manajer investasi, dan astinya sudah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Investasi reksa dana dapat dilakukan dengan mudah secara online melalui aplikasi Livin By Mandiri yang sudah dilengkapi dengan fitur investasi di dalamnya.

Aplikasi Livin By Mandiri yang sudah dilengkapi dengan fitur investasi ini menawarkan berbagai kemudahan serta kenyamanan dalam melakukan investasi. Salah satunya dengan pemberian advisory yang membantu nasabah dalam menentukan jenis portofolio yang sesuai dengan profil risiko termasuk besaran investasinya. Sehingga, nasabah tidak perlu lagi pindah aplikasi untuk melakukan pembayaran atau pembelian. Nasabah juga dapat memantau portofolio yang dimiliki kapan saja dan dimana saja dengan lebih praktis didalam satu aplikasi. Kemudahan lain yang dapat dinikmati dalam fitur ini yaitu pengguna tidak perlu lagi melakukan top-up untuk berinvestasi secara rutin. Karena, fitur ini dilengkapi dengan fitur

investasi berkala melalui autodebet dari rekening tabungan. Dari berbagai fitur menarik tersebut membuat para investor baru mulai melakukan investasi melalui aplikasi Livin By Mandiri.

Berdasarkan data dari website Bank Mandiri aplikasi Livin By Mandiri ini telah mampu melayani 500 juta transaksi. Adapun, nilai transaksi Livin' by Mandiri pada kuartal III 2022 telah menembus Rp 630 triliun atau tumbuh sekitar 50% secara YoY. Pada semester 1 – 2022 total frekuensi nya mencapai lebih dari 50.000 kali dengan volume mencapai



**Gambar 1.1 Grafik Pertumbuhan Pengguna Fitur Investasi**

Sumber : <https://keuangan.kontan.co.id/news/fitur-investasi>

lebih dari Rp 500 milyar. Transaksi ini juga datang dari total pengguna fitur investasi Livin By Mandiri yang sudah mencapai lebih dari 70,000 Investor per Juni 2022. Bahkan, 55% dari jumlah tersebut merupakan investor baru.

Pengguna fitur investasi Livin yang meningkat juga dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti halnya faktor kepuasan yang mempengaruhi nasabah untuk terus menggunakan aplikasi tersebut dalam melakukan investasi. Dari

kepuasan tersebut terdapat beberapa faktor yang mempengaruhinya seperti manfaat yang dirasakan oleh nasabah, kemudahan yang didapat, perasaan senang ketika sudah menggunakan aplikasi tersebut, kepercayaan yang didapat nasabah dari aplikasi tersebut, kualitas informasi dan fitur yang ada didalam aplikasi tersebut, serta respon yang cepat dari aplikasi tersebut dan keamanan yang memadai.

Retensi pengguna tercermin dalam niat terus menggunakan yang berkontribusi untuk membangun hubungan yang berkelanjutan antara penjual dan pembeli (Albashrawi, 2019). Dalam konteks aplikasi investasi reksa dana, penjual disini diwakili oleh pengembang aplikasi dan pembeli adalah pengguna aplikasi investasi reksa dana. Seperti instrumen investasi lainnya, investasi reksa dana bisa memiliki tujuan jangka panjang. Oleh karena itu, retensi pengguna sangat penting agar pengguna yang menggunakan aplikasi investasi reksa dana dapat terus menggunakan aplikasi tersebut untuk waktu yang lama hingga tujuan keuangan mereka berhasil tercapai. Pengguna memiliki pertimbangan khusus dalam memilih aplikasi untuk investasi online, termasuk aplikasi investasi reksa dana. Survei terbaru melaporkan bahwa 86,6% masyarakat Indonesia lebih memilih berinvestasi pada aplikasi atau platform yang telah terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dibandingkan dengan yang belum terdaftar (Nabila, 2020). Selain itu, responden menyebutkan beberapa kualitas saat mempertimbangkan platform investasi, termasuk memiliki banyak fitur yang mudah digunakan (57,9%), waktu pemrosesan yang cepat (53,1%), memiliki antarmuka yang sederhana (49,8%), dan menawarkan banyak opsi

pembayaran (48,3%). Pertimbangan ini menyoroti pentingnya faktor internal untuk aplikasi reksa dana, seperti kualitas aplikasi dan kegunaan.

Salah satu studi terkait retensi pengguna pada aplikasi reksa dana adalah studi tentang aplikasi reksa dana China yang terkenal Yu'e Bao, yang dilakukan oleh (Liu et al., 2018) Namun, dalam studi mereka, sebagian besar faktor yang diteliti adalah faktor eksternal penerapan reksa dana, seperti manfaat yang dirasakan, kebiasaan, dan kepuasan. Dalam konteks Indonesia, peneliti sebelumnya tidak menemukan ada yang membahas retensi pengguna atau niat penggunaan berkelanjutan pada aplikasi investasi reksa dana. Penelitian reksa dana di Indonesia membahas aspek lain dari produk reksa dana, seperti kinerja keuangan dan adopsi aplikasi reksa dana online. Mempertimbangkan semua kesenjangan tersebut, penelitian ini memberikan perspektif unik dengan mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi retensi pengguna atau niat untuk terus menggunakan aplikasi reksa dana di Indonesia, baik dari elemen eksternal maupun internal. Secara khusus, dengan menggunakan model ekspektasi-konfirmasi sebagai landasan teori, penelitian ini mengkaji bagaimana faktor internal atau aplikasi seperti kualitas, kegunaan, dan faktor eksternal seperti kepuasan dan kepercayaan mempengaruhi niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi reksa dana.

Pada penelitian (Oghuma et al., 2016) menunjukkan bagaimana kepuasan berdampak positif bagi keberlanjutan pengguna dalam menggunakan layanan pesan instan seluler dan merasa puas serta akan terus menggunakan layanan tersebut dimasa yang akan datang. Penelitian

(Jumaan et al., 2020) juga menunjukkan persepsi manfaat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan niat untuk terus menggunakan internet. Semakin banyak manfaat yang dirasakan oleh pengguna terhadap penggunaan sistem atau aplikasi, maka akan semakin tinggi juga tingkat kepuasan dan kemungkinan akan terus menggunakan sebuah sistem informasi atau aplikasi.

penelitian yang dilakukan oleh (L. Gao et al., 2015) kepercayaan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan dalam menggunakan pembelian menggunakan aplikasi mobile. Peneliti sebelumnya juga menyarankan hal ini berlaku untuk aplikasi investasi reksa dana. Semakin tinggi tingkat kepercayaan pengguna terhadap aplikasi maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut. Kualitas konten yang baik juga dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi (Kim et al., 2019). Semakin baik kualitas konten atau informasi yang diberikan aplikasi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh (Shao et al., 2020) menunjukkan ketika pengguna dapat merasakan penggunaan aplikasi yang memiliki respon cepat, pengguna akan merasa puas, dan harapan pengguna terhadap kualitas aplikasi dapat tercapai. Pada penelitian (F. Li et al., 2021) menunjukkan bahwa keamanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

Berdasarkan berbagai konteks yang diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan menganalisis faktor yang mempengaruhi retensi

penggunaan fitur investasi pada aplikasi Livin By mandiri secara berkelanjutan.

## 1.2 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan gambaran pemahaman yang sesuai dengan tujuan yang diharapkan, oleh karena itu penulis membatasi ruang lingkup penelitian ini. Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah membahas faktor retensi pengguna fitur investasi yang ada pada aplikasi Livin By Mandiri terhadap penggunaan berkelanjutan untuk dimasa yang akan datang, dimana akan dibagikan kuesioner dengan beberapa pertanyaan mengenai topik penelitian yang diisi responden dengan menggunakan metode kuantitatif.

## 1.3 Identifikasi Penelitian

Peneliti mendapatkan beberapa permasalahan diantaranya bagaimana faktor retensi pengguna fitur investasi Livin By Mandiri mempengaruhi penggunaan berkelanjutan fitur investasi bagi para investor, serta faktor manakah yang paling berpengaruh dalam pengambilan keputusan penggunaan fitur investasi reksadana Livin By Mandiri secara berkelanjutan.

## 1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah *satisfaction* berpengaruh terhadap *continuance to use* ?

2. Apakah *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap *Satisfaction* dan *Continuance to Use* ?
3. Apakah *Perceived Enjoyment* berpengaruh terhadap *Satisfaction* dan *Continuance to Use* ?
4. Apakah *Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap *Satisfaction*?
5. Apakah *Trust* berpengaruh terhadap *Satisfaction*?
6. Apakah *Confirmation* berpengaruh terhadap *Satisfaction*, *Perceived Usefulness*, *Perceived Enjoyment*, *Perceived Ease of Use*, dan *Trust* ?
7. Apakah *User Interface* terhadap *Confirmation* dan *Satisfaction* ?
8. Apakah *Content Quality* berpengaruh terhadap *Confirmation* dan *Satisfaction*?
9. Apakah *Prompt Response* berpengaruh terhadap *Confirmation* dan *Satisfaction* ?
10. Apakah *Security* berpengaruh terhadap *Confirmation* dan *Satisfaction* ?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh *satisfaction* terhadap *continuance to use* penggunaan aplikasi Livin By Mandiri pada fitur investasi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Satisfaction* dan *Continuance to Use* penggunaan aplikasi Livin By Mandiri pada fitur investasi.



3. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh *Perceived Enjoyment* terhadap *Satisfaction* dan *Continuance to Use* penggunaan aplikasi Livin By Mandiri pada fitur investasi.
4. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Satisfaction* penggunaan aplikasi Livin By Mandiri pada fitur investasi.
5. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh *Trust* terhadap *Satisfaction* penggunaan aplikasi Livin By Mandiri pada fitur investasi.
6. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh *Confirmation* terhadap *Satisfaction*, *Perceived Usefulness*, *Perceived Enjoyment*, *Perceived Ease of Use*, dan *Trust* penggunaan aplikasi Livin By Mandiri pada fitur investasi.
7. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh *User Interface* terhadap *Confirmation* dan *Satisfaction* penggunaan aplikasi Livin By Mandiri pada fitur investasi.
8. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh *Content Quality* terhadap *Confirmation* dan *Satisfaction* penggunaan aplikasi Livin By Mandiri pada fitur investasi.
9. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh *Prompt Response* terhadap *Confirmation* dan *Satisfaction* penggunaan aplikasi Livin By Mandiri pada fitur investasi.
10. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh *Security* terhadap *Confirmation* dan *Satisfaction* penggunaan aplikasi Livin By Mandiri pada fitur investasi.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi kepada beberapa pihak yang berkepentingan.

### 1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat dijadikan referensi sebagai sumber informasi dan bacaan serta menambah pengetahuan mereka dalam penggunaan berkelanjutan aplikasi fintech.

2. Bagi Penulis Penelitian dapat bermanfaat sebagai media untuk mengaplikasikan ilmu Pengetahuan yang diperoleh selama duduk di bangku perkuliahan dan menambah pengalaman penelitian.

Dapat berguna sebagai suatu bahan tambahan pengetahuan dan referensi pada peneliti berikutnya baik untuk menggunakan judul yang sama atau menambah variabel lainnya.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi terdiri dari 5 Bab yang sistematika penulisannya, adalah sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Membahas mengenai latar belakang penelitian, ruang lingkup penelitian, identifikasi penelitian, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Membahas tentang teori-teori yang digunakan dan yang dapat mendukung untuk menyelesaikan penelitian dan metode yang akan digunakan untuk menyelesaikan permasalahan pada penelitian yang dihadapi.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Membahas tentang pemilihan objek penelitian, metode yang akan digunakan dalam melaksanakan penelitian, proses pengumpulan data, teknik pengumpulan dan pengukuran data serta metode analisis data sampai pada pengolahan data untuk menghasilkan kesimpulan.

**BAB IV : ANALISIS MASALAH**

Membahas hasil pengolahan data yang sudah diperoleh pada bab sebelumnya dan dilakukan penganalisaan lebih lanjut.

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab terakhir ini berisikan kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil pembahasan dan analisis selanjutnya dikemukakan saran-saran berkaitan dengan hasil penelitian.

