

PENGARUH *E-TRUST*, *E-LOYALTY* DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *FITUR ROBO ADVISOR* DALAM INVESTASI REKSADANA SAHAM SYARIAH PADA APLIKASI BIBIT DENGAN MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM

(Studi Pada Komunitas Investasi Saham Pemula Lampung)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh :

FEBRIYANTI MELINDA

NPM 1851020029

Program Studi : Perbankan Syariah



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**

1443 H/2022 M
PENGARUH *E-TRUST*, *E-LOYALTY* DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *FITNESS* *ROBO ADVISOR* DALAM INVESTASI REKSADANA SAHAM SYARIAH PADA APLIKASI BIBIT DENGAN MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM

(Studi Pada Komunitas Investasi Saham Pemula Lampung)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh :

FEBRIYANTI MELINDA

NPM 1851020029

Program Studi : Perbankan Syariah

Pembimbing I : Prof. Dr. H. Suharto, S.H., M.A

Pembimbing II : Dr. Muhammad Iqbal Fasa, M.E.I

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
1443 H/2022 M**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebagai langkah awal untuk memahami judul Skripsi ini, dan untuk menghindari adanya kesalahpahaman, maka penulis akan menjelaskan terlebih dahulu beberapa kata dan istilah dalam skripsi ini. Adapun judul skripsi yang dimaksud adalah “ **PENGARUH *E-TRUST*, *E-LOYALTY* dan *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *FITUR ROBO ADVISOR* DALAM INVESTASI REKSADANA SAHAM SYARIAH PADA APLIKASI BIBIT DENGAN MENGGUNAKAN *METODE END USER COMPUTING STATISFACTION* (Studi Pada Komunitas Investasi Saham Lampung) ”. Adapun untuk memperjelas judul skripsi tersebut, maka penulis akan menguraikan beberapa istilah, diantaranya adalah :**

1. Pengaruh

Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang. Dapat disimpulkan pula bahwa, pengaruh merupakan suatu daya atau kekuatan yang timbul dari sesuatu, baik itu orang maupun benda serta segala sesuatu yang ada di alam sehingga mempengaruhi apa-apa yang ada disekitarnya.¹

2. *E-trust* (Kepercayaan)

E-trust atau kepercayaan adalah dasar dari sebuah bisnis, di mana sebuah transaksi bisnis akan terjadi apabila terdapat kepercayaan di antara masing-masing pihak. *E-trust* juga merupakan suatu kepercayaan umum atau sebuah niat kepercayaan yang membawa pihak lain dapat dipercayai atau memberikan kesediaan suatu pihak untuk peka terhadap sebuah

¹ Manuel H, Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Kepercayaan Dan Kualitas Informasi Pada Aplikasi Investasi Online TerhadapP Minat Investasi Saham, (Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB, Vol. 7, No. 2, 2019), h. 2

tindakan yang dilakukan oleh pihak lainnya, jika ditinjau dari pendapat Kotler dan Keller kepercayaan adalah kesediaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis. Adapula yang mengatakan bahwa kepercayaan merupakan sebuah keyakinan dari salah satu pihak mengenai maksud dan perilaku yang ditujukan kepada pihak yang lainnya, dengan demikian kepercayaan konsumen didefinisikan sebagai suatu harapan konsumen bahwa penyedia barang atau jasa bisa dipercaya atau diandalkan dalam memenuhi janjinya.²

Berdasarkan penjelasan yang telah di uraikan, dapat disimpulkan bahwa pengertian e-trust atau kepercayaan elektronik adalah aspek dasar dari sebuah bisnis, di mana sebuah transaksi bisnis akan terjadi apabila terdapat kepercayaan di antara masing-masing pihak. Kepercayaan tersebut tidak muncul secara tiba-tiba, tetapi harus dibangun sejak awal. Kepercayaan ini juga merupakan penggerak dalam suatu hubungan yang efektif.³

3. *E-loyalty* (Loyalitas)

E-loyalty adalah niat pelanggan untuk mengunjungi kembali sebuah situs web atau aplikasi dan mempertimbangkan untuk membeli dari situs atau aplikasi tersebut di masa depan. Sehingga, dimensi kesetiaan merupakan perilaku penting bagi perusahaan. Lebih lanjut *e-loyalty* dikonsepskan ke dalam empat bagian (dimensi), yaitu *cognitive*, *affective*, *conative*, dan *action* yang merupakan penerapan dari dimensi loyalitas ke dalam website. *Cognitive* didefinisikan sebagai preferensi, preferensi ini dapat terhadap website lain ataupun layanan lain yang tersedia di dalam satu perusahaan. Indikator yang digunakan untuk menunjukkan tingkat preferensi konsumen adalah

² Aisyah Fitriani, "Pengaruh *E-Trust* Dan *E-Service Quality* Terhadap *E-Loyalty* Dengan *E-Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna *E-Commerce C2C Shopee*)," Skripsi (Makassar, Uin Alauddin Makassar (2018), h. 37

³ *Ibid.*

menggunakan layanan lain yang ditawarkan perusahaan. Lalu *affective* dihasilkan dari preferensi yang tercipta, jika konsumen sudah menyukai suatu barang/layanan yang diberikan perusahaan, maka konsumen tersebut akan merekomendasikannya.⁴

Tingkat *affective* konsumen ditunjukkan dengan indikator bahwa konsumen mulai mengunjungi website, mengajak konsumen untuk mengunjungi website, merekomendasikan website pada orang lain. Lalu *conative* yaitu pelanggan yang bersedia untuk mengunjungi kembali website. Hal ini bisa didasari oleh pengalaman sebelumnya yang di dapat, hal ini bisa berupa kecocokan/kepuasan/kesukaan, sehingga ada keinginan atau harapan untuk mendapatkan pengalaman baik yang sama dengan kembali mengunjungi website (revisit), tetapi hal ini tidak terikat dengan perilaku pembelian, ditunjukkan dengan indikator seperti aktif mengunjungi website, mengunjungi website kembali walau tanpa terikat proses pembelian.⁵ Lalu dimensi yang keempat yaitu *action* merupakan tingkatan tertinggi dari loyalitas, yaitu ketika pelanggan kembali mengunjungi website dengan kesiapan untuk melakukan pembelian secara online.⁶

4. *E-service quality* (Kualitas Layanan)

E-service quality merupakan kemampuan suatu situs dalam memberikan fasilitas yang efektif dan efisien untuk belanja online, pembelian online, dan dalam perolehan barang atau jasa, selain itu kualitas layanan merupakan suatu sikap dan perilaku seseorang dalam memberikan pelayanan sesuai dengan

⁴ Ninin Non Ayu Salmah, Suhada dan Reina Damayanti, Peran *E-Satisfaction* Dalam Memediasi Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Loyalty* Pelanggan Pada Toko Online Culufio, (*Journal of Economics and Business*, Vol. 5, No. 1, 2021), h. 15

⁵ *Ibid.*, h. 16

⁶ Elsa Chandra Diana, Meningkatkan Kunjungan Dan Mempertahankan *E-Loyalty* Terhadap Situs Web, (*Jurnal Ilmu Manajemen Internasional*, Vol. 2, No. 2, 2020), h. 292

kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen yang dilayani. Dengan adanya fasilitas tersebut menunjukkan bahwa *service quality* memegang peran penting dalam menciptakan *satisfaction* dan *customer loyalty*.⁷

5. *Robo Advisor*

Robo Advisor merupakan fitur dari Bibit untuk mempermudah investor, terutama investor pemula dalam menjalankan investasi reksadana. Dengan *Robo Advisor*, investor pemula yang masih bingung akan dibantu untuk menyeimbangkan aset yang akan dialokasikan sesuai dengan kriteria dan kondisi yang dihasilkan dari jawaban beberapa pertanyaan yang akan dijawab oleh investor pemula.⁸

6. Reksadana Saham Syariah

Reksadana Saham Syariah adalah suatu wadah untuk menghimpun dana masyarakat yang dikelola oleh badan hukum yang bernama manajer investasi untuk kemudian diinvestasi ke dalam surat berharga, seperti saham, obligasi, dan instrumen pasar uang yang sesuai dengan ketentuan dan prinsip syariah Islam.⁹

7. Bibit

Bibit merupakan perusahaan finansial teknologi milik PT Bibit Tumbuh Bersama yang menyediakan portal jual beli reksadana untuk memperjual-belian produk investasi reksadana secara

⁷ Ninin Non Ayu Salmah, Peran *E-Satisfaction* Dalam Memediasi Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Loyalty* Pelanggan Pada Toko Online Culufio, (*Journal of Economics and Business*, Vol, 5, NO. 1, 2021), h. 17

⁸ Putu Ayu Krisna Listya Dewi dan I Gede Ketut Warmika, Peran *E-Trust* Dalam Memediasi Pengaruh *Fitur Robo Advisor* Terhadap Niat Menggunakan Aplikasi Bibi, (*Jurnal Sosial dan Teknologi (SOSTECH)*, Vol. 1, No. 9, 2021), h. 1030

⁹ Irwan Abdalloh, *Pasar Modal Syariah*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2019), h. 13

daring (online) dari berbagai perusahaan manajer investasi (*asset management*).¹⁰

8. Metode End User Computing Satisfaction

Metode End User Computing Satisfacion merupakan satu dari banyak metode yang bisa diterapkan dalam pengukuran tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap aplikasi, metode ini dilakukan dengan membandingkan kepentingan dengan kinerja nyata dari suatu aplikasi berdasarkan dimensi *ease of use*, *content*, *timeliness*, *format* dan *accuracy*. Metode EUCS dapat memperoleh tingkat validitas yang tinggi dengan keandalan instrumen yang telah dikembangkan sebelumnya, dan sebagian besar metode lainnya dinilai lemah secara konseptual dan sulit untuk divalidasi secara empiris.¹¹

9. Perspektif Ekonomi Islam

Ekonomi Islam atau biasa disebut dengan Ekonomi berbasis Syariah adalah sebuah sistem ekonomi yang memiliki tujuan utama untuk kesejahteraan umat. Sistem ekonomi syariah berpedoman penuh pada Al-Qur'an dan AsSunnah. Hukum yang melandasi prosedur transaksinya sepenuhnya untuk kemaslahatan masyarakat, sehingga tidak ada satu pihak yang merasa dirugikan. Kesejahteraan masyarakat dalam Ekonomi Islam tidak hanya diukur dari aspek materinya, namun mempertimbangkan dampak sosial, mental dan spiritual individu serta dampak yang ditimbulkan bagi lingkungan.¹²

¹⁰ Faq.bibit.id, "*Fitur Robo Advisor*", <https://faq.bibit.id/id/article/bibit-syariah-qu5x0t/>, Diakses pada 04 Desember 2021.

¹¹ Ariescha Dwiki Ayu Rinjani dan Dedy Rahman Prehanto, Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit Reksadana Menggunakan Metode *EUCS* Dan *IPA*, (Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi, Vol. 10, No.2, 2021), h. 2

¹² M. Abd. Mannan, *Teori Dan Praktek Ekonomi Islam* (Yogyakarta: Dana Bakti Prima Yasa, 1997), h. 19

Secara keseluruhan penjelasan dari judul skripsi ini adalah menganalisis variabel-variabel *E-Trust*, *E-loyalty* dan *E-service quality*, *Fitur Robo Advisor*, Investasi Reksadana Saham Syariah, Aplikasi Bibit, Menggunakan *Metode End User Computing Satisfaction* dalam Perspektif Ekonomi Islam dengan Studi Pada Komunitas Investasi Saham Lampung.

B. Latar Belakang Masalah

Pemikiran Ekonomi Islam diawali sejak Nabi Muhammad SAW ditunjuk sebagai seorang Rasul. Rasulullah SAW mengeluarkan sejumlah kebijakan yang menyangkut berbagai hal yang berkaitan dengan masalah kemasyarakatan, selain masalah hukum (fiqih), politik (siyasah) juga masalah perniagaan atau ekonomi (muamalah). Masalah-masalah ekonomi umat menjadi perhatian Rasulullah SAW, karena masalah ekonomi merupakan pilar penyangga keimanan yang harus diperhatikan. Selanjutnya, Al-Qur'an dan Al-Hadits digunakan sebagai dasar teori ekonomi oleh para khalifah juga digunakan sebagai dasar teori ekonomi oleh para khalifah yang selanjutnya juga diterapkan oleh para pengikutnya dalam mengelola perekonomian suatu Negara.¹³

Dinamika ekonomi secara terus menerus mengalami perkembangan dari masa Rasulullah, masa Khulafaurrasyidin, masa Umar bin Khattab, Utsman bin Affan, Ali bin Abi Thalib hingga perkembangan dan kemajuan ekonomi saat ini yang sudah menuju industri teknologi yang disebabkan meningkatnya, ilmu pengetahuan, teknologi, dan kebutuhan serta keinginan dari manusia menyebabkan organisasi ataupun perusahaan yang memiliki produk dan jasa yang dalam rangka memenuhi kebutuhan manusia juga semakin kompetitif. Persaingan terjadi tidak lagi pada skala lokal atau nasional akan tetapi sudah meningkat pada skala global atau internasional. Produk seringkali memiliki siklus hidup yang lebih pendek dan selera pelanggan lebih singkat.¹⁴

¹³ Hida Hiyanti, Lucky Nugroho, Citra Sukmadilaga, dan Tettet Fitriant, *Peluang Dan Tantangan Fintech (Financial Technology) Syariah Di Indonesia*, (Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, Vol. 5, No. 03, (2019), h. 326

¹⁴ *Ibid*.

Kemajuan dunia yang dianggap sebagai disrupsi inovatif yang berdampak terhadap perubahan cara-cara dalam melakukan interaksi sosial dan hubungan personal sehingga dapat mempengaruhi cara bertransaksi dalam kegiatan ekonomi yang direfleksikan dengan berkembangnya entitas usaha dan bisnis yang berbasis internet. Perusahaan-perusahaan berbasis software, web dan internet yang menjadi gerbang menuju revolusi industri di Indonesia sudah mulai menunjukkan eksistensinya dalam berbagai bentuk salah satunya adalah adanya suatu terobosan kemajuan teknologi dalam bertransaksi ekonomi yang dinamakan dengan *Fintech (Financial Technology)*.¹⁵

Perkembangan era teknologi di bidang keuangan 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 pembayaran, mekanisme pembayaran dan infrastruktur pembayaran. Berdasarkan era digital saat ini, *financial technology* menjadi suatu metode layanan keuangan yang populer.¹⁶

Perkembangan internet di dunia telah bertumbuh pesat memberikan kemudahan dalam layanan berbasis digital, selain itu pertumbuhan internet juga semakin bertumbuh pada bidang investasi, hal tersebut dapat mempermudah investor dalam berinvestasi dimanapun dan kapanpun menggunakan internet. Investasi merupakan salah satu kegiatan yang sangat menguntungkan, sejak munculnya pandemi Covid-19 menyebabkan lemahnya perekonomian global, khususnya Indonesia.¹⁷ Hal ini mengindikasikan bahwa kondisi pandemi telah

¹⁵ *Ibid.*, h. 327

¹⁶ Putu Ayu Krisna Listya Dewi dan I Gede Ketut Warmika, Peran *E-Trust* Dalam Memediasi Pengaruh *Fitur Robo Advisor* Terhadap Niat Menggunakan Aplikasi Bibi, *Jurnal Sosial dan Teknologi (SOSTECH)*, Vol. 1, No. 9, 2021), h. 1.029

¹⁷ Nasution, D. A. D., Erlina, E., & Muda, I., Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Perekonomian Indonesia, (*Jurnal Benefita*, Vol. 5, No. 2, 2020), h. 4

menyebabkan investasi menurun. Namun, kenyataannya niat investasi masih menunjukkan pergerakan yang cukup signifikan. Melalui aplikasi investasi digital.¹⁸

Kepercayaan merupakan salah satu syarat paling mendasar dalam melakukan investasi. Selain itu, kepercayaan bukan hal yang begitu saja dapat diakui oleh pihak lain. Kepercayaan akan muncul apabila dapat dibuktikan, sehingga kepuasan investor dapat dirasakan, kepercayaan dalam suatu situs online disebut dengan *e-trust*. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Putu Ayu Krisna Listya Dewi dan I Gede Ketut Warmika. *E-Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan aplikasi Bibit. *E-Trust* menunjukkan mediasi yang positif dan signifikan pengaruh *fitur robo advisor* terhadap niat menggunakan.¹⁹

Berdasarkan hasil tersebut maka untuk meningkatkan fitur layanan *robo advisor* dapat diimplementasikan dengan cara melakukan pembaharuan terhadap aplikasi bibit, sehingga memiliki fitur yang bervariasi dan dapat mengoptimalkan penggunaan dalam berinvestasi. Aplikasi bibit dapat meningkatkan *e-trust* yang diimplementasikan dengan cara selalu melakukan kontrol secara berkala sehingga dapat meminimalisir kesalahan yang terjadi pada sistem.²⁰

Menurut Kottler dan Keller, loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai komitmen untuk membeli kembali atau berlangganan produk atau jasa yang disukai. Dalam dunia investasi, loyalitas disebut sebagai *e-loyalty (electronic loyalty)* adalah niat untuk berkunjung kembali pada sebuah situs online atau melakukan transaksi pada situs tersebut.²¹ Pada dunia investasi, *e-loyalty*

¹⁸ Cahya, Pengaruh Motivasi Dan Kemajuan Teknologi Terhadap Minat Investasi Saham, (Jurnal Ekonomi dan Keislaman), Vol. 7, No. 2, 2019), h. 22

¹⁹ Putu Ayu Krisna Listya Dewi dan I Gede Ketut Warmika, Peran *E-Trust* Dalam Memediasi Pengaruh *Fitur Robo Advisor* Terhadap Niat Menggunakan Aplikasi Bibi, (Jurnal Sosial dan Teknologi (SOSTECH), Vol. 1, No. 9, 2021), h. 1.029

²⁰ *Ibid.*

²¹ Kurnia Khafidhatur dan Maya Ariyanti, *Role of Transaction Quality and Relational Quality to Customer E-Loyalty in Marketplace C2C*

dipengaruhi oleh kepuasan investor. Apabila kepuasan investor terhadap suatu situs investasi meningkat maka menciptakan loyalitas yang tinggi bagi suatu aplikasi atau situs web investasi.

Pembelian secara berulang merupakan indikator utama dari loyalitas konsumen berdasarkan pendekatan perilaku. Pada perkembangannya pendekatan *e-loyalitas* terjadi karena perilaku konsumen dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang bersifat situasional misalnya sedikitnya alternatif lain yang tersedia, tingginya biaya yang harus dikorbankan apabila mau memilih alternatif lain, serta faktor psikologis seseorang yang enggan untuk berpindah dikarenakan dia sudah terbiasa dan merasa nyaman dengan alternatif yang dia pilih.²²

Dalam konteks investasi, kualitas pelayanan sering disebut *e-service quality*. Kualitas pelayanan pada suatu aplikasi atau situs web investasi cukup berbeda dari kualitas pelayanan secara konvensional karena mempertimbangkan aspek teknologi. *e-service quality* didefinisikan sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian dan distribusi secara efektif dan efisien.²³

Pada era ini menyebabkan aktivitas investasi masih cukup tinggi. Salah satu aplikasi investasi digital yang populer pada era ini adalah aplikasi bibit. Bibit adalah aplikasi reksadana investasi yang dapat membantu investor pemula mulai berinvestasi. Siapapun bisa langsung investasi dengan optimal sesuai dengan level resiko. Pengguna aplikasi bibit menunjukkan perkembangan

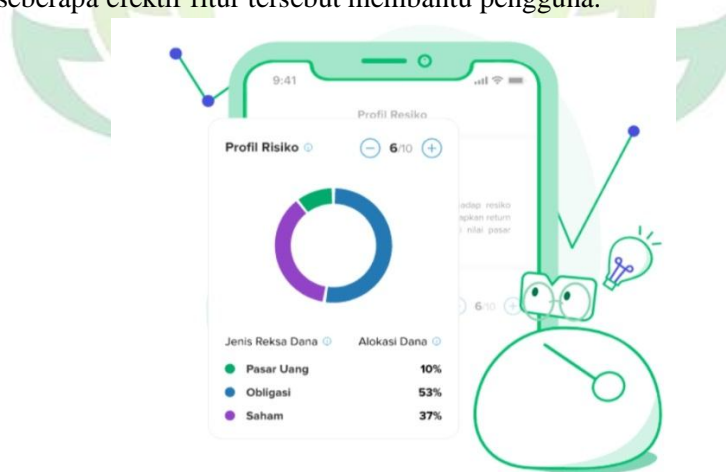
in Indonesia, (*International Journal Of Business and Economic Affairs*, Vol. 2, 2017), h. 117

²² Amelia Satvia, Sri Rahayu Tri Astuti, Analisis Pengaruh *E-Trust* Dan *E-Service Quality* Terhadap *E-Loyalty* Dengan *E-Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna *E-Commerce* C2C Tokopedia), *Journal Of Manajement*, Vol. 5, No. 3, 2016), h. 4

²³ Jonathan Hansel, Analisis Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Yang Berdampak Pada *Customer Loyalty* PT Bayu Buana Travel Tbk, (*Journal The winners*, Vol. 14, No. 2, 2013), h. 105

yang cukup signifikan, hingga saat ini aplikasi bibit telah memiliki lebih dari 500 ribu pengguna.²⁴

Aplikasi bibit memiliki beberapa fitur yang dapat membantu investor dalam mengelola saham, fitur tersebut adalah *fitur robo advisor*. *Fitur robo advisor* adalah teknologi yang dapat membantu merancang portofolio investasi yang optimal berdasarkan umur, profil resiko dan tujuan hidup investor. Fitur tersebut adalah kelebihan dari aplikasi bibit yang tidak dimiliki platform marketplace reksadana lainnya. Fitur merupakan sarana untuk membedakan dengan produk lain, fitur pada sebuah aplikasi juga dapat menjadi bahan promosi dalam menarik niat pengguna. Promosi adalah bagian penting dalam sebuah bisnis, terutama dalam mempublikasikan keunggulan dari produk yang dimiliki. Keunggulan yang dimiliki sebuah aplikasi digital terlihat dari fitur yang dimiliki, kelengkapan fitur yang dimiliki aplikasi tersebut dan seberapa efektif fitur tersebut membantu pengguna.²⁵



**Gambar 1.1 Profil Resiko Fitur Robo Advisor Bibit
(Sumber : www.bibit.id, Diakses Pada 04 Februari 2022)**

²⁴ Putu Ayu Krisna Listya Dewi dan I Gede Ketut Warmika, Peran E-Trust Dalam Memediasi Pengaruh Fitur Robo Advisor Terhadap Niat Menggunakan Aplikasi Bibi, (Jurnal Sosial dan Teknologi (*SOSTECH*), Vol. 1, No. 9, 2021), h. 1.030

²⁵ <https://faq.bibit.id/id/article/bibit-syariah-qu5x0t/>, Diakses Pada 08 Februari 2022.

Reksadana pada bibit merupakan paket investasi yang dikelola oleh manajer investasi profesional yang sudah berpengalaman dipasar modal. Paket ini akan diisi oleh beberapa jenis investasi seperti saham, obligasi dan pasar uang. Reksadana dirasa cocok untuk investor pemula karena terdapat manajer investasi yang akan mengelola keuangan investor secara profesional. Dalam aplikasi bibit terdapat lebih dari 100 reksadana saham dan terdapat kurang lebih 9 reksadana saham syariah bibit.²⁶ Sedangkan Reksadana menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) merupakan salah satu alternatif investasi bagi masyarakat pemodal, khususnya bagi masyarakat yang memiliki modal kecil dan pemodal yang tidak memiliki banyak waktu dan keahlian untuk menghitung risiko atas investasi mereka.²⁷

Niat menggunakan sebuah aplikasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah fitur yang dimiliki aplikasi tersebut, dan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi tersebut. Fitur unggulan yang dimiliki Aplikasi Bibit adalah *Robo Advisor* yang memudahkan pengguna dalam melakukan pilihan investasi, Reksadana dan lain sebagainya, fitur ini lah yang menumbuhkan rasa percaya (*e-trust*), kesetiaan (*e-loyalty*) yang membuat para investor pemula memilih berinvestasi di aplikasi bibit dan dengan kualitas aplikasi yang baik (*e-service quality*) mampu memudahkan investor pemula untuk dapat mendapatkan informasi apa saja yang tidak diketahui sebelumnya mengenai aplikasi bibit tersebut.²⁸

Adanya Reksadana Saham Syariah sangat membantu investor khususnya investor yang beragama islam dapat memperoleh keuntungan dan belajar tanpa adanya kebathilan dalam memperoleh keuntungan tersebut, sesuai dengan yang telah

²⁶ *Ibid.*

²⁷ Ojk.go.id, "Pasar Modal Syariah", last modified 1995, <https://www.ojk.go.id/id/kanal/pasar-modal/regulasi/undang-undang/Pages/undang-undang-nomor-8-tahun-1995-tentang-pasar-modal.aspx>, Diakses Pada 04 Desember 2021.

²⁸ Putu Ayu Krisna Listya Dewi dan I Gede Ketut Warmika, Peran *E-Trust* Dalam Memediasi Pengaruh *Fitur Robo Advisor* Terhadap Niat Menggunakan Aplikasi Bibi, (Jurnal Sosial dan Teknologi (*SOSTECH*), Vol. 1, No. 9, 2021), h. 1.030

di tetapkan oleh Allah Swt untuk senantiasa bermuamalah serta tidak memakan harta dengan cara yang bathil. Hal tersebut dapat memberikan hal positif bagi investor yang beragama islam tanpa harus ragu dalam berinvestasi.²⁹

List Reksadana Cari Reksa Dana

Pasar Uang
 Obligasi
 Saham
 Campuran
 Syariah
 USD
 Dijual di Bibit
 Semua

Reksadana	Jenis	ID	1M	3M	YTD	1Y	3Y	5Y	10Y	Last NAV	Drawdown 1Y	AUM	
BATAVIA DANA SAHAM SYARIAH	Saham		-0.43%	-2.70%	0.70%	-0.58%	-2.54%	-15.26%	-11.30%	1,716.11	-13.45%	123,72B	
BNP PARIBAS PESONA SYARIAH	Saham		-0.33%	-1.58%	-1.85%	-0.51%	-2.34%	-9.86%	-7.16%	2,352.82	-11.26%	765,77B	
DANAREKSA INDEKS SYARIAH	Saham		-0.50%	-1.94%	-0.55%	-0.28%	-11.59%	-23.80%	-21.29%	2,330.55	-18.06%	34,58B	
MANDIRI INVESTA ATRAKTIF SYARIAH	Saham		-0.00%	-2.70%	-5.28%	-1.24%	-12.15%	-31.25%	N/A	894.51	-15.82%	52,54B	
MANULIFE SYARIAH SEKTORAL AMANAH KELAS.	Saham		-0.10%	-2.30%	-2.44%	-0.62%	-3.47%	-9.34%	-9.38%	3,474.52	-11.77%	234,32B	
PRINCIPAL ISLAMIC EQUITY GROWTH SYARIAH	Saham		-0.30%	-2.74%	-3.25%	-1.49%	-9.34%	-23.28%	-18.07%	1,162.02	-14.85%	107,45B	
SIMAS SYARIAH UNGGULAN	Saham		-0.45%	-3.58%	-6.24%	-2.04%	-15.99%	-49.88%	-38.14%	N/A	574.91	-19.64%	57,22B
SUCORINVEST SHARIA EQUITY FUND	Saham		0.10%	-3.25%	-4.58%	-1.27%	1.91%	28.38%	73.68%	N/A	1,957.36	-12.88%	686,30B
TRIM SYARIAH SAHAM	Saham		-0.55%	-5.83%	-0.35%	-3.96%	-7.40%	-0.72%	9.50%	1,809.28	-15.43%	154,09B	

Gambar 1.2 Reksadana Saham Syariah Bibit
(Sumber : www.bibit.id, Diakses Pada 04 Februari 2022)

Reksadana dirancang sebagai sarana untuk menghimpun dana dari masyarakat yang memiliki modal, mempunyai keinginan untuk melakukan investasi, namun hanya memiliki waktu dan pengetahuan yang terbatas. Selain itu Reksadana juga diharapkan dapat meningkatkan peran pemodal lokal untuk berinvestasi di pasar modal Indonesia.³⁰ Umumnya, Reksadana diartikan sebagai Wadah yang dipergunakan untuk menghimpun dana dari masyarakat pemodal untuk selanjutnya di investasikan dalam portofolio Efek oleh Manajer Investasi. Mengacu kepada Undang-Undang Pasar Modal No. 8 Tahun 1995, pasal 1 ayat 27 didefinisikan bahwa Reksadana adalah wadah yang dipergunakan untuk menghimpun dana dari masyarakat pemodal untuk

²⁹ Ojk.go.id, "Pasar Modal Syariah", last modified 1995, <https://www.ojk.go.id/id/kanal/pasar-modal/regulasi/undang-undang/Pages/undang-undang-nomor-8-tahun-1995-tentang-pasar-modal.aspx>, Diakses Pada 04 Desember 2021.

³⁰ Muhammad Firdaus, *Investasi Halal Di Reksadana Syariah*, (Jakarta: PT. Renaisan, 2007), h. 9

selanjutnya diinvestasikan dalam portofolio efek oleh manajer investasi.³¹ Ada tiga hal yang terkait dari definisi tersebut yaitu :

1. Adanya dana dari masyarakat pemodal.
2. Dana tersebut diinvestasikan dalam portofolio efek, dan
3. Dana tersebut dikelola oleh manajer investasi. Dengan demikian, dana yang ada dalam Reksadana merupakan dana bersama para pemodal, sedangkan manajer investasi adalah pihak yang dipercaya untuk mengelola dana tersebut.

Manfaat yang diperoleh pemodal jika melakukan investasi pada Reksadana, antara lain :

- a. Pemodal walaupun tidak memiliki dana yang cukup besar dapat melakukan diversifikasi investasi dalam efek, sehingga dapat memperkecil risiko. Sebagai contoh, seorang pemodal dengan dana terbatas dapat memiliki portofolio obligasi, yang tidak mungkin dilakukan jika tidak memiliki dana besar. Dengan Reksadana, maka akan terkumpul dana dalam jumlah yang besar sehingga akan memudahkan diversifikasi baik untuk instrumen di pasar modal maupun pasar uang, artinya investasi dilakukan pada berbagai jenis instrumen seperti deposito, saham, obligasi.
- b. Reksadana mempermudah pemodal untuk melakukan investasi di pasar modal. Menentukan saham-saham yang baik untuk dibeli bukanlah pekerjaan yang mudah, namun memerlukan pengetahuan dan keahlian tersendiri, dimana tidak semua pemodal memiliki pengetahuan tersebut.
- c. Efisiensi waktu. Dengan melakukan investasi pada Reksadana dimana dana tersebut dikelola oleh manajer investasi profesional, maka pemodal tidak perlu repot-repot untuk memantau kinerja investasinya karena hal tersebut telah dialihkan kepada manajer investasi tersebut.³²

³¹ Ojk.go.id, “Pasar Modal Syariah”,
<https://www.ojk.go.id/id/kanal/pasar-modal/regulasi/undang-undang/Pages/undang-undang-nomor-8-tahun-1995-tentang-pasar-modal.aspx>, Diakses pada 04 Desember 2021.

³² *Ibid.*

Meskipun fatwa memiliki sifat tidak mengikat, tetapi pada prakteknya fatwa DSN-MUI adalah salah satu rujukan dalam mengembangkan pasar modal syariah Indonesia.³³ Sampai dengan saat ini, terdapat 17 fatwa DSN-MUI yang berhubungan dengan pasar modal syariah. Tiga (3) fatwa DSN-MUI yang menjadi dasar pengembangan pasar modal syariah adalah :

- 1) Fatwa DSN-MUI No: 20/DSN-MUI/IV/2001 tentang Pedoman Pelaksanaan Investasi Untuk Reksadana Syariah
- 2) Fatwa DSN-MUI No: 40/DSN-MUI/X/2003 tentang Pasar Modal dan Pedoman Umum Penerapan Prinsip Syariah di Bidang Pasar Modal
- 3) Fatwa DSN-MUI No. 80/DSN-MUI/III/2011 tentang Penerapan Prinsip Syariah dalam Mekanisme Perdagangan Efek Bersifat Ekuitas di Pasar Reguler Bursa Efek.

Dalam Q.S An-Nisa ayat 29 tercantum dalam sumber hukum fatwa DSN-MUI tentang pasar modal yang menjelaskan tidak boleh memakan harta secara batil.

Allah Swt Berfirman :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا ۖ
عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۖ وَلَا تَقْتُلُوا ۖ أَنْفُسَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

*“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu.”*³⁴

³³ Muhammad Firdaus, *Investasi Halal Di Reksadana Syariah*, (Jakarta : PT. Renaisan, 2007), h. 9

³⁴ Departemen Agama, Q.S An-Nisa ayat 29

Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam fatwa DSN, pelaksanaan transaksi saham harus dilakukan menurut prinsip kehati-hatian serta tidak dibolehkan dilakukan untuk melakukan spekulasi dan manipulasi yang didalamnya mengandung unsur gharar, riba dan maysir.³⁵ Transaksi-transaksi seperti berikut ini :

- a) Najsy yaitu melakukan penawaran palsu
- b) Bay'al-ma'dum yaitu melakukan penjualan atas barang (saham syariah) yang belum dimiliki (short selling)
- c) Insider trading yaitu memakai informasi orang dalam untuk memperoleh keuntungan terhadap transaksi yang dilarang, menimbun informasi yang menyesatkan, margin trading yaitu melakukan transaksi atas saham syariah dengan fasilitas pinjaman yang berdasarkan Bunga atas kewajiban penyelesaian pembelian saham syariah tersebut
- d) Menimbun yaitu melakukan pembelian atau penghimpunan suatu saham syariah untuk mempengaruhi perubahan harga saham syariah, dengan tujuan mempengaruhi pihak lain.
- e) Najsy yaitu melakukan penawaran palsu
- f) Bay'al-ma'dum yaitu melakukan penjualan atas barang (saham syariah) yang belum dimiliki (short selling)
- g) Insider trading yaitu memakai informasi orang dalam untuk memperoleh keuntungan terhadap transaksi yang dilarang, menimbun informasi yang menyesatkan, margin trading yaitu melakukan transaksi atas saham syariah dengan fasilitas pinjaman yang berdasarkan Bunga atas kewajiban penyelesaian pembelian saham syariah tersebut
- h) Menimbun yaitu melakukan pembelian atau penghimpunan suatu saham syariah untuk mempengaruhi perubahan harga saham syariah, dengan tujuan mempengaruhi pihak lain.

Dalam era digital saat ini, pengembangan aplikasi user merupakan salah satu komponen penting didalamnya. Suatu sistem informasi atau aplikasi tidak akan dapat berfungsi tanpa pengoperasian oleh user. Menurut Bodnar dan Hopwood, manusia

³⁵ Muhammad Firdaus, *Investasi Halal Di Reksadana Syariah*, (Jakarta : PT. Renaisan, 2007), h. 9

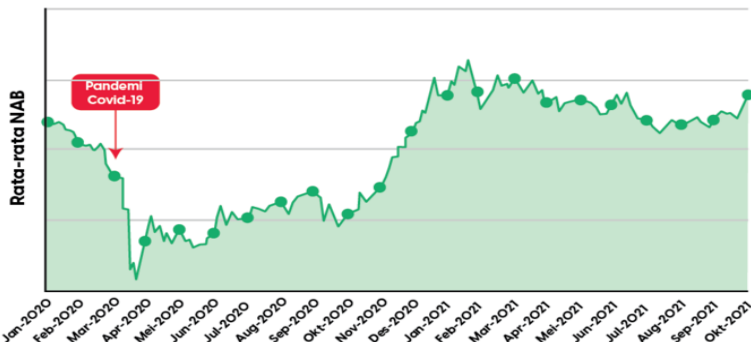
merupakan pengguna teknologi karena secara psikologi memiliki sesuatu yang melekat dalam dirinya yaitu perilaku, yang bisa menjadi penentu keberhasilan pemanfaatan teknologi dalam konteks manusia sebagai pengguna (user).³⁶

Dalam melakukan suatu analisis terhadap suatu aplikasi atau user diperlukan sebuah metode yang digunakan sebagai aturan untuk mengolah/mengubah data numerik menjadi sebuah data yang dapat menghasilkan suatu informasi yang berguna. *Metode End User Computing Satisfaction* merupakan satu dari banyak metode yang bisa diterapkan dalam pengukuran tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap aplikasi. Metode yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh ini dilakukan dengan membandingkan kepentingan dengan kinerja nyata dari suatu aplikasi berdasarkan dimensi *ease of use, content, timeliness, format* dan *accuracy*. Metode *EUCS* dapat memperoleh tingkat validitas yang tinggi dengan tingkat instrumen yang telah dikembangkan oleh peneliti sebelumnya, dan sebagian besar metode lainnya dinilai lemah secara konseptual dan sulit untuk divalidasi secara empiris. Bibit Reksadana adalah salah satu aplikasi investasi reksadana populer di Indonesia dengan pengguna lebih dari satu juta pengguna berdasarkan data unduhan pada play store dan mendapatkan rating 4,5/5 dan lebih dari 100.000 ulasan. Aplikasi Bibit Reksadana dikelola oleh PT Bibit Reksadana Tumbuh Bersama yang berlaku sebagai APERD dan menjual 134 produk reksa dana.³⁷

³⁶ Rosalina, Pengujian Sistem Informasi Menggunakan *End User Computing Satisfaction*, Skripsi (Jakarta, Uin Syarif Hidayatullah, 2017)

³⁷ Ariescha Dwiki Ayu Rinjani dan Dedy Rahman Prehanto, Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit Reksadana Menggunakan Metode *EUCS* Dan *IPA*, (Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi, Vol. 10, No. 2, 2021), h. 5

Performa Top 3 Reksa Dana Saham



Gambar 1.3 Grafik Reksadana Saham Selama Masa Pandemi
(Sumber : www.bibit.id, Diakses Pada 02 Februari 2022)

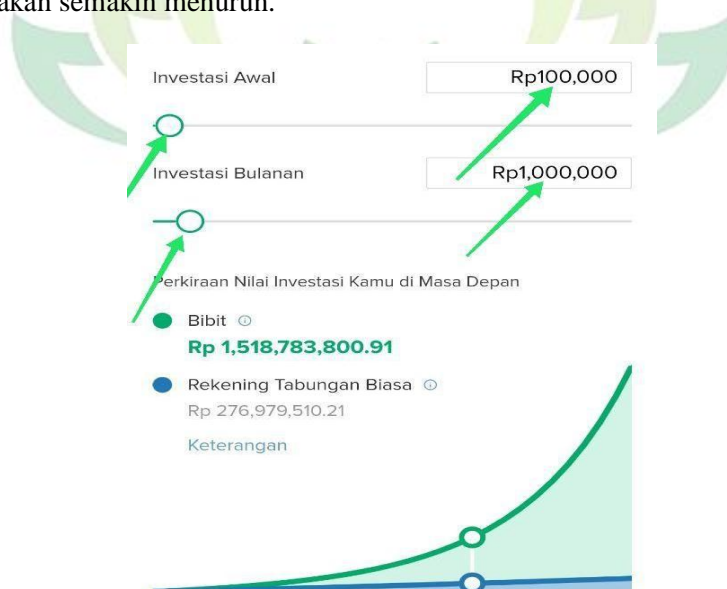
Dari grafik diatas, terlihat pergerakan RDS cukup fluktuatif pada Januari 2020 hingga Oktober 2021. Pada awal Pandemi Maret 2020, Indeks Harga Saham Gabungan (IHSG) terjun bebas bahkan sempat menyentuh level dibawah 4.000 dari sebelumnya yang sudah berada dilevel 6.000. Meski sempat mengalami penurunan cukup dalam akhirnya IHSG kembali pulih dan mengalami kenaikan mulai Oktober 2020.³⁸ Fenomena ini menunjukkan bahwa kondisi pandemi tidak serta merta menurunkan aktivitas investasi di Indonesia, karena adanya aplikasi digital dapat mempermudah investor untuk tetap berinvestasi ditengah Pandemi Covid. Hal ini membuat penelitian mengenai aplikasi bibit menarik untuk dilakukan karena kompleksnya sistem dan fenomena.

Hasil uji PLS dalam penelitian Putu Ayu Krisna Listya Dewi dan I Gede Ketut Warmika tahun 2021 menunjukkan bahwa *fitur robo advisor* berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan aplikasi bibit.³⁹ Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik *fitur robo advisor* akan meningkatkan niat

³⁸ [Faq.bibit.id](http://faq.bibit.id), Diakses Pada 02 Februari 2022.

³⁹ Putu Ayu Krisna Listya Dewi dan I Gede Ketut Warmika, Peran *E-Trust* Dalam Memediasi Pengaruh *Fitur Robo Advisor* Terhadap Niat Menggunakan Aplikasi Bibi, (Jurnal Sosial dan Teknologi (*SOSTECH*), Vol. 1, No. 9, 2021), h. 1.031

menggunakan aplikasi bibit, sedangkan jika *fitur robo advisor* semakin buruk maka niat menggunakan aplikasi bibit akan semakin menurun. Hasil penelitian Ly & Le-Hoang menemukan ada pengaruh positif dari fitur layanan terhadap niat menggunakan. Kelengkapan fitur yang dimiliki oleh sebuah aplikasi tentunya menjadi salah satu alasan pengguna berminat dalam menggunakan aplikasi tersebut, fitur layanan yang baik akan memberikan kesan positif bagi pengguna aplikasi terlebih jika aplikasi memerlukan pemahaman yang baik dalam menggunakannya akan sangat dibutuhkan layanan yang mendukung pengguna. Hasil uji PLS menunjukkan bahwa *fitur robo advisor* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-trust* pengguna aplikasi bibit.⁴⁰ Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik *fitur robo advisor* akan meningkatkan *e-trust* pengguna aplikasi bibit, sedangkan jika *fitur robo advisor* semakin buruk maka *e-trust* pengguna aplikasi bibit akan semakin menurun.



Gambar 1.4 Simulasi Investasi Pemula Jangka Panjang
(Sumber : www.bibit.id, Diakses Pada 04 Februari 2022)

⁴⁰ *Ibid.*

Panduan Penggunaan Fitur Simulasi Investasi Reksadana Bibit :

- a. Input investasi awal dan berapa yang ingin diinvestasikan secara bulanan, bisa juga menggunakan slider yang tersedia.
- b. Set berapa lama ingin berinvestasi dengan menggeser pada bagian chart,
- c. Setelah semua di set sesuai dengan rencana investasi, investor bisa melihat perbandingan antara investasi reksadana di Bibit berdasarkan profil resiko dibandingkan menabung biasa di bank.

Untuk dapat memperkuat branding dan meningkatkan jumlah pengguna, tentunya perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan layanan dalam aplikasi. Setelah melakukan observasi, penulis tidak menemukan penelitian yang membahas aplikasi bibit reksadana dalam hal penilaian kepuasan pengguna serta belum adanya penelitian yang membahas mengenai kepercayaan (*e-trust*), loyalitas (*e-loyalty*) dan kualitas layanan (*e-service quality*) investor terhadap aplikasi bibit. Sehingga belum diketahui secara ilmiah bagaimana tingkat kepuasan pengguna serta belum diketahui secara ilmiah mengenai kepercayaan (*e-trust*), loyalitas (*e-loyalty*) dan kualitas layanan (*e-service quality*) yang dimiliki oleh aplikasi bibit reksadana. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan sebuah analisis tingkat kepuasan pengguna serta tingkat kepercayaan (*e-trust*), loyalitas (*e-loyalty*), dan kualitas layanan (*e-service quality*) investor terhadap aplikasi bibit reksadana. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi bibit reksadana serta mengetahui aspek pelayanan dalam aplikasi yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan kinerjanya. Hasil dari penelitian dapat digunakan oleh pengembang aplikasi sebagai bahan referensi dalam mengevaluasi fitur-fitur aplikasi. Dengan peningkatan layanan aplikasi bibit reksadana yang dilakukan oleh pengembang diharapkan dapat mengundang lebih banyak pengguna/investor untuk melakukan investasi melalui aplikasi. Penanaman modal dalam negeri (PMDN) merupakan salah satu faktor yang berpengaruh dalam pertumbuhan ekonomi, sehingga dengan meningkatnya jumlah investor dalam negeri, akan dapat membantu

meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Hasil sementara dari analisis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa *e-trust* berpengaruh terhadap *fitur robo advisor* dalam investasi reksadana saham syariah bibit, *e-loyalty* berpengaruh terhadap *fitur robo advisor* dalam investasi reksadana saham syariah bibit, *e-service quality* berpengaruh terhadap *fitur robo advisor* dalam investasi reksadana saham syariah bibit, serta dimensi-dimensi pada *metode end user computing satisfaction* berpengaruh terhadap (*user satisfaction*) kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi reksadana bibit.

C. Batasan Masalah

Batasan masalah penelitian ditetapkan agar dalam penelitian ini fokus pada pokok permasalahan yang ada beserta pembahasannya, sehingga diharapkan tujuan penelitian nanti tidak menyimpang dari sasaran, ruang lingkup penelitian yang penulis lakukan terbatas pada Objek penelitian ini adalah Komunitas Investasi Saham Pemula Lampung sebagai Investor yang menggunakan *Fitur Robo Advisor* dalam Investasi Reksadana Saham Syariah diaplikasi bibit. Penelitian ini membahas bagaimana Pengaruh *E-trust*, *E-loyalty*, dan *E-service quality* terhadap Investor berinvestasi melalui Aplikasi Bibit dengan adanya *Fitur Robo Advisor*.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Apakah *E-trust* mempunyai pengaruh terhadap *Fitur Robo Advisor* dalam Investasi Reksadana Saham Syariah pada Aplikasi Bibit dalam Perspektif Ekonomi Islam ?
2. Apakah *E-loyalty* mempunyai pengaruh terhadap *Fitur Robo Advisor* dalam Investasi Reksadana Saham Syariah pada Aplikasi Bibit dalam Perspektif Ekonomi Islam ?
3. Apakah *E-service quality* mempunyai pengaruh terhadap *Fitur Robo Advisor* dalam Investasi Reksadana Saham Syariah pada Aplikasi Bibit dalam Perspektif Ekonomi Islam ?

4. Apakah *Metode End User Computing Statisfaction* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Statisfaction*) pada penggunaan Aplikasi Reksadana Saham Syariah Bibit ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan Pengaruh *E-trust* terhadap *Fitur Robo Advisor* dalam Investasi Reksadana Saham Syariah pada Aplikasi Bibit dalam Perspektif Ekonomi Islam
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan Pengaruh *E-loyalty* terhadap *Fitur Robo Advisor* dalam Investasi Reksadana Saham Syariah pada Aplikasi Bibit dalam Perspektif Ekonomi Islam
3. Untuk mengetahui dan menjelaskan Pengaruh *E-service quality* terhadap *Fitur Robo Advisor* dalam Investasi Reksadana Saham Syariah pada Aplikasi Bibit dalam Perspektif Ekonomi Islam
4. Untuk mengetahui dan menjelaskan Pengaruh *Metode End User Computing Statisfaction* terhadap kepuasan pengguna (*User Statisfaction*) pada penggunaan Aplikasi Reksadana Saham Syariah Bibit.

F. Manfaat Penelitian

Jika tujuan-tujuan yang telah dikemukakan sebelum bagian ini dapat dicapai, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat besar bagi berbagai pihak maupun untuk berbagai aspek. Adapun kegunaan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan literatur atau referensi serta dapat menambah wawasan bagi pengembangan ilmu perbankan syariah khususnya diperguruan tinggi dan masyarakat pada umumnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

- 1) Sebagai persyaratan guna menyelesaikan tugas akhir mahasiswa untuk memperoleh gelar (S1) program studi Perbankan Syariah di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- 2) Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemikiran penulis mengenai Pengaruh *E-trust*, *E-loyalty* dan *E-service quality* Terhadap *Fitur Robo Advisor* Dalam Investasi Reksa Dana Saham Syariah Pada Aplikasi Bibit Dengan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* Dalam Perspektif Ekonomi Islam.

b. Bagi Akademisi

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi dan masukan bagi penulis yang akan datang dalam pelaksanaan penelitian selanjutnya.
- 2) Sebagai penambah, pelengkap sekaligus pembandingan hasil-hasil penelitian menyangkut topik yang sama.

G. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan perbandingan antar peneliti satu dengan yang lainnya, agar tidak terdapat adanya persamaan dalam penelitian yang akan dilakukan. Sekalipun penelitian telah terjadi di lokasi tersebut, namun harus ada perbedaan dari penelitian yang sudah dilakukan sehingga tidak terjadi duplikasi penelitian. Terdapat beberapa hasil penelitian yang peneliti temukan terkait dengan penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian pertama dilakukan oleh Putu Ayu Krisna Listya Dewi dan I Gede Ketut Warmika (2021) dalam Jurnal Sosial dan Teknologi (*SOSTECH*) yang berjudul “Peran *E-trust* dalam Memediasi Pengaruh *Fitur Robo Advisor* Terhadap Niat

Menggunakan Aplikasi Bibit”.⁴¹ Perbandingan penelitian yang dilakukan oleh Putu Ayu Krisna Listya Dewi dkk dengan peneliti adalah, dari segi persamaan sama-sama membahas *fitur robo advisor* yang terdapat pada aplikasi reksadana saham syariah di aplikasi bibit serta menggunakan metode penelitian yang sama. Perbedaan nya terletak pada rumusan masalah, peneliti Putu Ayu Krisna Listya Dewi dkk membahas mengenai niat menggunakan aplikasi bibit sedangkan peneliti membahas mengenai pengaruh *e-trust* (kepercayaan), *e-loyalty* (loyalitas), *e-service quality* (kualitas layanan) terhadap *fitur robo advisor* dalam investasi reksadana saham syariah pada aplikasi bibit menggunakan metode *EUCS* dan untuk objek penelitian Putu Ayu Krisna Listya Dewi dkk menggunakan populasi masyarakat Kota Denpasar yang berniat menggunakan aplikasi bibit sedangkan peneliti mengambil penelitian pada Komunitas Investasi Saham Pemula Lampung. Penelitian tersebut menggambarkan bahwa keseluruhan variabel dari *fitur robo advisor*, *e-trust* dan minat menggunakan memiliki nilai korelasi yang melebihi r tabel yaitu 0,30, sehingga pernyataan yang tercantum pada instrumen adalah valid serta layak untuk dipakai. Selanjutnya, mengacu pada hasil uji reliabilitas memberikan sebuah gambaran bahwa keseluruhan variabel dari *fitur robo advisor*, *e-trust* dan minat menggunakan memiliki nilai koef. Cronbach’s Alpha melebihi 0,60, sehingga syarat reliabilitas terpenuhi. Penelitian tersebut menyatakan bahwa *Fitur robo advisor* berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan aplikasi Bibit. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik *fitur robo advisor* akan meningkatkan niat menggunakan aplikasi Bibit. *E-trust* secara positif dan signifikan memediasi pengaruh *fitur robo advisor* terhadap niat menggunakan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkat *etrust* pengguna aplikasi Bibit maka akan meningkatkan

⁴¹ Putu Ayu Krisna Listya Dewi dan I Gede Ketut Warmika, Peran *E-Trust* Dalam Memediasi Pengaruh *Fitur Robo Advisor* Terhadap Niat Menggunakan Aplikasi Bibit, (Jurnal Sosial dan Teknologi (*SOSTECH*)), Vol. 1, No. 9, 2021), h. 1030

pengaruh *fitur robo advisor* terhadap niat menggunakan aplikasi Bibit. Bagi manajemen aplikasi Bibit hasil penelitian ini mampu dijadikan dasar teoritis dalam meningkatkan niat menggunakan bibit dengan meningkatkan fitur layanan *robo advisor* yang diimplementasikan dengan cara selalu melakukan pembaharuan terhadap aplikasi Bibit sehingga memiliki fitur yang bervariasi dan dapat mengoptimalkan penggunaan dalam berinvestasi.

2. Penelitian kedua dilakukan oleh Ariescha Dwiki Ayu Rinjani dan Dedy Rahman Prehanto (2021) dalam Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit Reksadana Menggunakan Metode *EUCS* dan *IPA*”.⁴² Perbandingan penelitian oleh Ariescha Dwiki Ayu Rinjani dkk dengan peneliti adalah, dari segi persamaan adalah sama-sama membahas mengenai aplikasi bibit serta peneliti Ariescha Dwiki Ayu Rinjani dkk menggunakan metode *EUCS* dan *IPA* sedangkan peneliti hanya menggunakan metode *EUCS* saja. Perbedaan nya terletak pada rumusan masalah, peneliti Ariescha Dwiki Ayu Rinjani dkk membahas mengenai kepuasan penggunaan aplikasi bibit sedangkan peneliti membahas mengenai pengaruh *e-trust* (kepercayaan), *e-loyalty* (loyalitas), *e-service quality* (kualitas layanan) terhadap *fitur robo advisor* dalam investasi reksadana saham syariah pada aplikasi bibit menggunakan metode *EUCS* dan untuk objek penelitian Ariescha Dwiki Ayu Rinjani dkk menggunakan populasi pengguna aplikasi bibit reksadana yang berdomisili di Provinsi Jawa Timur. Sedangkan peneliti mengambil penelitian pada Komunitas Investasi Saham Pemula Lampung. Peneliti tersebut menyebutkan bahwa aplikasi bibit reksadana memiliki presentase tingkat kepuasan sebesar 92% dan berada dalam kategori sangat puas. Maka dari itu dapat disimpulkan aplikasi bibit reksadana telah berjalan sesuai

⁴² Ariescha Dwiki Ayu Rinjani dan Dedy Rahman Prehanto, Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit Reksadana Menggunakan Metode *EUCS* Dan *IPA*, (Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi, Vol. 10, No. 2, 2021), h. 12

dengan fungsinya secara efektif dan efisien sehingga pengguna merasa sangat puas dalam penggunaannya.

3. Penelitian ketiga dilakukan oleh Meika Dinandra (2020) dalam Jurnal Kajian Komunikasi yang berjudul “Peningkatan *Brand Equality* Melalui Strategi Komunikasi Pemasaran Aplikasi Investasi Reksadana Bibit”.⁴³ Perbandingan penelitian Meike Dinandra dengan peneliti adalah, dari segi persamaan sama-sama membahas aplikasi bibit sedangkan perbedaannya terletak pada rumusan masalah, peneliti Meika Dinandra membahas mengenai peningkatan *brand equality* dan strategi pemasaran aplikasi bibit sedangkan peneliti membahas mengenai pengaruh *e-trust* (kepercayaan), *e-loyalty* (loyalitas), *e-service quality* (kualitas layanan) terhadap *fitur robo advisor* dalam investasi reksadana saham syariah pada aplikasi bibit menggunakan metode *EUCS* dan untuk objek penelitian Meike Dinandra dilakukan di PT. Bibit Tumbuh Bersama.

Peneliti mengambil penelitian pada Komunitas Investasi Saham Pemula Lampung, penelitian tersebut menyimpulkan bahwa Aplikasi Bibit melakukan strategi *marketing communication* dengan teknik digital marketing. Tim marketing Aplikasi Bibit berpendapat bahwa digital marketing adalah pilihan yang tepat untuk berinteraksi dengan target pasar, dan menjangkau masyarakat Indonesia yang belum sadar akan pentingnya investasi.

4. Penelitian keempat dilakukan oleh I Made Irwan Gunawan dan I Wayan Suartina (2021) dalam Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata yang berjudul “Pengaruh *Perceived Ease Of Use, Product Knowledge, Dan Trust* Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Reksadana Bibit (Studi Kasus Pengguna *Platform Digital Fintech Bibit*)”.⁴⁴

⁴³ Meika Dinandra, Peningkatan *Brand E-Quality* Melalui Strategi Marketing *Communication* Aplikasi Investasi Reksadana Bibit, (Jurnal Kajian Komunikasi, Vol. 4, No. 1, 2020), h. 40

⁴⁴ I Made Irwan Gunawan and I Wayan Suartina, Pengaruh *Perceived Ease Of Use, Product Knowledge, Dan Trust* Minat Menggunakan

Perbandingan penelitian I Made Irwan Gunawan dan I Wayan Suartina dengan peneliti adalah, dari segi persamaan sama-sama membahas aplikasi bibit sedangkan perbedaannya terletak pada rumusan masalah, peneliti I Made Irwan Gunawan dan I Wayan Suartina membahas mengenai *Pengaruh Perceived Ease Of Use, Product Knowledge, Dan Trust Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Reksadana Bibit* sedangkan peneliti membahas mengenai pengaruh *e-trust* (kepercayaan), *e-loyalty* (loyalitas), *e-service quality* (kualitas layanan) terhadap *fitur robo advisor* dalam investasi reksadana saham syariah pada aplikasi bibit menggunakan metode *EUCS* dan untuk objek penelitian I Made Irwan Gunawan dan I Wayan Suartina dilakukan pada seluruh pengguna aplikasi Bibit di Kota Denpasar. Sedangkan peneliti melakukan objek penelitian pada Komunitas Investasi Saham Pemula Lampung, penelitian tersebut menyimpulkan bahwa kepercayaan (*trust*) punya pengaruh yang positif serta signifikan kepada minat menggunakan aplikasi Reksadana Bibit. Meningkatkan kepercayaan (*trust*) yang diimplementasikan dengan cara semakin meningkatkan *benevolence* aplikasi *Fintech* Bibit yang dapat dilakukan dengan cara memaksimalkan fungsi dari aplikasi *Fintech*, sehingga para pengguna aplikasi *Fintech* merasakan kepercayaan dalam menggunakan aplikasi *Fintech*. Menambah fitur-fitur yang lebih menarik lagi yang sesuai dengan kebutuhan konsumen agar menambah minat menggunakan aplikasi reksadana bibit.

5. Penelitian kelima dilakukan oleh Diana Puspita dalam Skripsi yang berjudul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Bibit dengan Pendekatan DeLone McLean”.⁴⁵ Perbandingan penelitian Diana Puspita dengan peneliti adalah,

Aplikasi Reksadana Bibit (Studi Kasus Pengguna *Platform Digital Fintech* Bibit), (Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata), Vol. 1, No. 4, 2021), h. 1.158

⁴⁵ Diana Puspitasari, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Bibit Dengan Pendekatan DeLone McLean”, Skripsi (Yogyakarta, Universitas Islam Indonesia, 2021), h. 59

dari segi persamaan sama-sama membahas aplikasi bibit sedangkan perbedaannya terletak pada rumusan masalah, peneliti Diana Puspita membahas mengenai Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Bibit, sedangkan peneliti membahas mengenai pengaruh *e-trust* (kepercayaan), *e-loyalty* (loyalitas), *e-service quality* (kualitas layanan) terhadap *fitur robo advisor* dalam investasi reksadana saham syariah pada aplikasi bibit menggunakan metode *EUCS* dan untuk objek penelitian Diana Puspita dilakukan pada investor di Indonesia yang menggunakan aplikasi Bibit sebagai sarana investasinya. Sedangkan peneliti melakukan objek penelitian pada Komunitas Investasi Saham Pemula Lampung. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa terdapat 5 variabel yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan aplikasi bibit yaitu variabel resiko, keterandalan, daya tanggap, kelengkapan dan kemudahan pemahaman serta terdapat variabel yang tidak berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi bibit yaitu pada variabel *fleksibilitas*. Hal ini terjadi karena kalangan pengguna Aplikasi Bibit menunjukkan bahwa mereka belum yakin atas *fleksibilitas* yang terdapat pada Aplikasi Bibit dapat menjamin kemudahan dalam berinvestasi menggunakan Aplikasi Bibit.

Table 1.1
Ringkasan Tinjauan Pustaka

No	Nama Peneliti (Tahun)	Sumber	Hasil
1	Putu Ayu Krisna Listya Dewi dan I Gede Ketut Warmika (2021)	Google Scholar, Jurnal Sosial dan Teknologi (<i>SOSTECH</i>)	<i>Fitur robo advisor</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan aplikasi Bibit. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik <i>fitur robo advisor</i> akan meningkatkan niat menggunakan aplikasi Bibit. <i>E-trust</i> secara positif dan signifikan memediasi pengaruh <i>fitur robo advisor</i> terhadap niat menggunakan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkat <i>e-trust</i> pengguna

			aplikasi Bibit maka akan meningkatkan pengaruh <i>fitur robo advisor</i> terhadap niat menggunakan aplikasi Bibit.
2	Ariescha Dwiki Ayu Rinjani dan Dedy Rahman Prehanto (2021)	Google Scholar, Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi	Kesimpulan yang dapat ditarik berdasar pada hasil pengolahan data yang telah dijabarkan adalah aplikasi bibit reksadana memiliki presentase tingkat kepuasan sebesar 92% dan berada dalam kategori sangat puas. Maka dari itu dapat disimpulkan aplikasi bibit reksadana telah berjalan sesuai dengan fungsinya secara efektif dan efisien sehingga pengguna merasa sangat puas dalam penggunaannya.
3	Meika Dinandra (2020)	Google Scholar, Jurnal Kajian Komunikasi	penelitian tersebut menyimpulkan bahwa Aplikasi Bibit melakukan strategi <i>marketing communication</i> dengan teknik digital marketing. Tim marketing Aplikasi Bibit berpendapat bahwa digital marketing adalah pilihan yang tepat untuk berinteraksi dengan target pasar, dan menjangkau masyarakat Indonesia yang belum sadar akan pentingnya investasi.
4	I Made Irwan Gunawan dan I Wayan Suartina (2021)	Google Scholar, Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata	Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa kepercayaan (<i>trust</i>) punya pengaruh yang positif serta signifikan kepada minat menggunakan aplikasi Reksadana Bibit. Meningkatkan kepercayaan (<i>trust</i>) yang diimplementasikan dengan cara semakin meningkatkan <i>benevolence</i> aplikasi <i>Fintech</i> Bibit yang dapat dilakukan dengan cara memaksimalkan fungsi dari aplikasi <i>Fintech</i> ,

			sehingga para pengguna aplikasi <i>Fintech</i> merasakan kepercayaan dalam menggunakan aplikasi <i>Fintech</i> . Menambah fitur-fitur yang lebih menarik lagi yang sesuai dengan kebutuhan konsumen agar menambah minat menggunakan aplikasi reksadana bibit.
5	Diana Puspita (2021)	Repositories Universitas Islam Indonesia	Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini terdapat 5 variabel yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan aplikasi bibit yaitu variabel resiko, keterandalan, daya tanggap, kelengkapan dan kemudahan pemahaman serta terdapat variabel yang tidak berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi bibit yaitu pada variabel <i>fleksibilitas</i> . Hal ini terjadi karena kalangan pengguna Aplikasi Bibit menunjukkan bahwa mereka belum yakin atas <i>fleksibilitas</i> yang terdapat pada Aplikasi Bibit dapat menjamin kemudahan dalam berinvestasi menggunakan Aplikasi Bibit.

Dari beberapa uraian hasil penelitian terdahulu diatas, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa faktor kemudahan dan kualitas informasi pada sebuah aplikasi berpengaruh positif pada minat investasi saham secara online, namun masih banyak masyarakat Indonesia yang belum sadar akan pentingnya investasi.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang relevan sebelumnya adalah penelitian ini ingin mengetahui dan menjelaskan Pengaruh *E-trust*, *E-loyalty* dan *E-service quality* Terhadap *Fitur Robo Advisor* Dalam Investasi Reksadana Saham Syariah Pada Aplikasi Bibit Dengan Menggunakan *Metode End*

User Computing Satisfaction dengan objek penelitian di Komunitas Investasi Saham Pemula Lampung Dalam Perspektif Ekonomi Islam. Dari yang telah peneliti survey dan yang telah peneliti analisis yaitu studi pada komunitas investasi saham pemula lampung. Peneliti menemukan banyak sekali investor pemula yang mempercayakan investasinya pada Bibit, bibit merupakan aplikasi reksadana yang dapat membantu investor untuk berinvestasi tanpa mengenal usia dan lain sebagainya, sesuai dengan tingkatan resiko yang di ambil, bibit memiliki fitur yang dapat mempermudah investor untuk berinvestasi yang tidak dimiliki oleh market place reksadana lainnya, yaitu fitur robo advisor.

Fitur robo advisor adalah teknologi yang dapat membantu merancang portofolio investasi yang optimal berdasarkan umur, profil resiko dan tujuan hidup investor. Sehingga hal ini dirasa cocok untuk tempat berinvestasi bagi milenial sesuai dengan perkembangan era digital di bidang keuangan, yang biasa di sebut dengan fintech. Komunitas investasi saham pemula lampung memiliki latar belakang agama yang berbeda-beda namun tidak sedikit dari mereka yang ikut serta menggunakan reksadana saham syariah untuk berinvestasi. Walaupun tidak semua komunitas investasi saham pemula lampung menggunakan aplikasi bibit untuk berinvestasi. Dari hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada Komunitas Investasi Saham Pemula Lampung.

H. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penulis dalam penulisan dan pembahasan penelitian ini, maka pembahasan dibagi dalam beberapa bab, adapun sistematikanya sebagai berikut :

BAB I : Pada bab pertama, pendahuluan dikemukakan Latar Belakang Permasalahan, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kajian Penelitian Terdahulu dan Sistematika Penulisan.

BAB II : Pada bab kedua, landasan teori membahas mengenai *grand theory* yang digunakan terkait Pengaruh *E-trust*, *E-loyalty* dan *E-service Quality*, *Fiur Robo Advisor*, Investasi Reksadana Saham Syariah pada Aplikasi Bibit dengan menggunakan *Metode End User Computing Satisfaction* serta Pengajuan Hipotesis. Teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah menggunakan Teori TAM.

BAB III : Pada bab ketiga, metodologi penelitian membahas yang berkaitan dengan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain: Waktu dan Tempat Penelitian, Pendekatan dan Jenis Penelitian, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Definisi Operasional Variabel, Instrumen Penelitian, Metode Analisis Data

BAB IV : Pada bab keempat, analisis dan pembahasan membahas mengenai data yang diperoleh dan dikumpulkan serta hasil dari uji-uji yang dilakukan untuk menganalisis Pengaruh *E-trust*, *E-loyalty* dan *E-service Quality* Terhadap *Fiur Robo Advisor* Dalam Investasi Reksadana Saham Syariah pada Aplikasi Bibit dengan menggunakan *Metode End User Computing Satisfaction*, disertai dengan hasil pembahasannya.

BAB V : Pada bab kelima, penutup menyimpulkan dari semua pembahasan yang dijelaskan pada bab-bab sebelumnya mengenai Pengaruh *E-trust*, *E-loyalty* dan *E-service Quality* Terhadap *Fiur Robo Advisor* Dalam Investasi Reksadana Saham Syariah pada Aplikasi Bibit dengan menggunakan *Metode End User Computing Satisfaction*, serta saran-saran yang dapat penulis sampaikan dalam penulisan skripsi.



A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan dalam penelitian “Pengaruh *E-trust*, *E-loyalty* dan *E-service Quality* Terhadap *Fitur Robo Advisor* Dalam Investasi Reksadana Saham Syariah Pada Aplikasi Bibit Dengan Menggunakan *Metode End User Computing Satisfaction* Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Komunitas Investasi Saham Pemula Lampung)”. Diambil kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis data secara parsial/terpisah menunjukkan bahwa *e-trust* tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *fitur robo adviso* pada aplikasi bibit, namun terdapat hasil yang positif dan signifikan jika

dianalisis secara bersamaan. Hal ini terjadi karena *e-trust* memiliki pengaruh secara langsung terhadap *fitur robo advisor* dalam investasi reksadana saham syariah pada aplikasi bibit. Kepercayaan juga memiliki hubungan erat dengan kejujuran karena dalam islam menjelaskan bahwa orang yang selalu jujur pasti dapat dipercaya. Kejujuran merupakan syarat paling mendasar dalam kegiatan bisnis. Rasulullah sangat menganjurkan kejujuran dalam segala bentuk aktivitas bisnis.

2. Berdasarkan hasil analisis data secara parsial/terpisah menunjukkan bahwa *e-loyalty* tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *fitur robo advisor* pada aplikasi bibit, namun terdapat hasil yang positif dan signifikan jika dianalisis secara bersamaan. Hal ini terjadi karena *e-loyalty* memiliki dampak yang positif terhadap *fitur robo advisor* dalam investasi reksadana saham syariah pada aplikasi bibit. Semakin tinggi tingkat loyalitas investor pada aplikasi bibit maka akan semakin baik. Loyalitas pelanggan dalam perspektif Islam adalah loyalitas yang tidak bertentangan dengan konsep paradigma Islam. Loyalitas menurut paradigma islam terdiri dari implementasi tauhid, implementasi ilmu dan implementasi ibadah.
3. Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa *e-service quality* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *fitur robo advisor* pada aplikasi bibit. Hal ini terjadi karena *e-service quality* dinilai memiliki kemampuan *website* yang baik dalam memberikan pelayanan pada investor melalui aplikasi bibit. Dalam Konsep Ekonomi Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267.
4. Berdasarkan analisis data secara parsial/terpisah pada *metode end user computing satisfaction* dimensi *content*, *accuracy*,

format, dan *timeliness* menunjukkan bahwa dimensi *content*, *accuracy*, *format*, dan *timelines* tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada penggunaan aplikasi bibit, namun terdapat hasil yang positif dan signifikan jika dianalisis secara bersamaan. Berdasarkan analisis data secara terpisah (parsial) atau secara bersamaan pada dimensi *ease of use* menunjukkan bahwa dimensi *ease of use* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada penggunaan aplikasi bibit. Hal ini terjadi karena investor merasa puas dengan aplikasi bibit baik dari segi tampilan, isi, format, kemudahan dan ketepatan waktu informasi yang diberikan aplikasi bibit. Dari keseluruhan hasil yang telah didapatkan maka dapat disimpulkan bahwa dimensi-dimensi pada *metode end user computing satisfaction* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi bibit.

B. Rekomendasi

Penelitian ini memiliki keterbatasan dan kekurangan, baik dalam keterbatasan waktu, keterbatasan sumber data maupun keterbatasan dari peneliti. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan, dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi Investor

Investor dapat berinvestasi hanya pada platform yang telah berizin dan diawasi oleh regulator dan sektor jasa keuangan yaitu OJK. Investor juga perlu memperhatikan produk-produk reksadana saham syariah yang stabil dan positif sehingga dapat meminimalisir hambatan dalam memperoleh laba.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini. Seperti, dengan menambah sampel, rentang

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan dalam penelitian “Pengaruh *E-trust*, *E-loyalty* dan *E-service Quality* Terhadap *Fitur Robo Advisor* Dalam Investasi Reksadana Saham Syariah Pada Aplikasi Bibit Dengan Menggunakan *Metode End User Computing Satisfaction* Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Komunitas Investasi Saham Pemula Lampung)”. Diambil kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis data secara parsial/terpisah menunjukkan bahwa *e-trust* tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *fitur robo advisor* pada aplikasi bibit, namun terdapat hasil yang positif dan signifikan jika dianalisis secara bersamaan. Hal ini terjadi karena *e-trust* memiliki pengaruh secara langsung terhadap *fitur robo advisor* dalam investasi reksadana saham syariah pada aplikasi bibit. Kepercayaan juga memiliki hubungan erat dengan kejujuran karena dalam islam menjelaskan bahwa orang yang selalu jujur pasti dapat dipercaya. Kejujuran merupakan syarat paling mendasar dalam kegiatan bisnis. Rasulullah sangat menganjurkan kejujuran dalam segala bentuk aktivitas bisnis.
2. Berdasarkan hasil analisis data secara parsial/terpisah menunjukkan bahwa *e-loyalty* tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *fitur robo advisor* pada aplikasi bibit, namun terdapat hasil yang positif dan signifikan jika dianalisis secara bersamaan. Hal ini terjadi karena *e-loyalty* memiliki dampak yang positif terhadap *fitur robo advisor* dalam investasi reksadana saham syariah pada aplikasi bibit. Semakin tinggi tingkat loyalitas investor pada aplikasi bibit maka akan semakin baik. Loyalitas pelanggan dalam perspektif Islam adalah loyalitas yang tidak bertentangan

dengan konsep paradigma Islam. Loyalitas menurut paradigma islam terdiri dari implementasi tauhid, implementasi ilmu dan implementasi ibadah.

3. Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa *e-service quality* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *fitur robo adviso* pada aplikasi bibit. Hal ini terjadi karena *e-service quality* dinilai memiliki kemampuan *website* yang baik dalam memberikan pelayanan pada investor melalui aplikasi bibit. Dalam Konsep Ekonomi Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267.
4. Berdasarkan analisis data secara parsial/terpisah pada *metode end user computing satisfaction* dimensi *content*, *accuracy*, *format*, dan *timeliness* menunjukkan bahwa dimensi *content*, *accuracy*, *format*, dan *timelines* tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada penggunaan aplikasi bibit, namun terdapat hasil yang positif dan signifikan jika dianalisis secara bersamaan. Berdasarkan analisis data secara terpisah (parsial) atau secara bersamaan pada dimensi *ease of use* menunjukkan bahwa dimensi *ease of use* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada penggunaan aplikasi bibit. Hal ini terjadi karena investor merasa puas dengan aplikasi bibit baik dari segi tampilan, isi, format, kemudahan dan ketepatan waktu informasi yang diberikan aplikasi bibit. Dari keseluruhan hasil yang telah didapatkan maka dapat disimpulkan bahwa dimensi-dimensi pada *metode end user computing satisfaction* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi bibit.

B. Rekomendasi

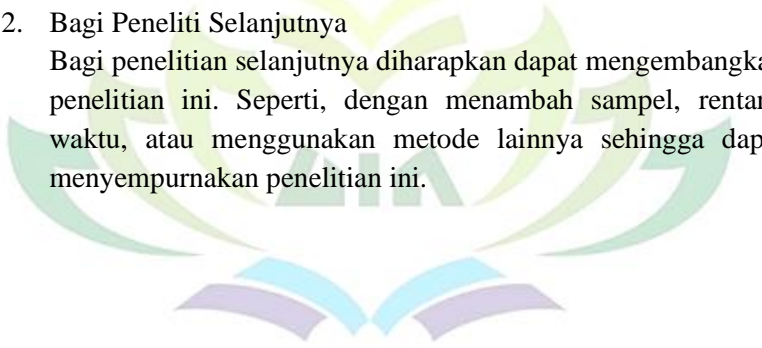
Penelitian ini memiliki keterbatasan dan kekurangan, baik dalam keterbatasan waktu, keterbatasan sumber data maupun keterbatasan dari peneliti. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan, dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi Investor

Investor dapat berinvestasi hanya pada platform yang telah berizin dan diawasi oleh regulator dan sektor jasa keuangan yaitu OJK. Investor juga perlu memperhatikan produk-produk reksadana saham syariah yang stabil dan positif sehingga dapat meminimalisir hambatan dalam memperoleh laba.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini. Seperti, dengan menambah sampel, rentang waktu, atau menggunakan metode lainnya sehingga dapat menyempurnakan penelitian ini.



DAFTAR PUSTAKA

- Abrilia, N. D., & Sudarwanto, T. "Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana Di Surabaya." *Jurnal Pendidikan Tata Niaga* 8 (2020): 27.
- Ahmad Rifaldi, Bintoro Tri Wicaksono, Dixsy Faturochman Putra. "ANALISIS PENGARUH TRUST, APPLICATION QUALITY, PERCEIVED USEFULNESS TERHADAP INTENTION TO PURCHASE DAN ACTUAL SYSTEM USE (STUDI KASUS PADA APLIKASI KAI ACCESS)." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 8 (2021): 397.
- Ahmad Syakur. *Dasar-Dasar Pemikiran Ekonomi Islam*. Kediri: STAIN Kediri Press, 2011.
- Aisyah Fitriani. "Pengaruh E-Trust Dan E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna E-Commerce C2C Shopee)." *Skripsi (Makassar, Uin Alauddin Makassar)* (2018): 37.
- Amelia Satvia, Sri Rahayu, Tri Astuti. "Analisis Pengaruh E-Trust Dan E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna E-Commerce C2C Tokopedia)." *Journal Of Manajement* 5 (2016): 4.
- Ariescha Dwiki Ayu Rinjani dan Dedy Rahman Prehanto. "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit Reksadana Menggunakan Metode EUCS Dan IPA." *Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi* 10 (2021): 2.
- Burhan Bungin. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana, 2017.
- Cahya. "Pengaruh Motivasi Dan Kemajuan Teknologi Terhadap Minat Investasi Saham." *Jurnal Ekonomi dan Keislaman* 7 (2019): 22.
- Dr. Ika Yunia Fauzia, Lc., M.E.I. *Etika Bisnis Dalam Islam*. Jakarta: Kencana, 2013.

- Dwi Gama Primadasa, Harjum Muharram. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Dividend Payout Ratio Pada Perusahaan Manufaktur Yang Listed Di BEI Tahun 2008-2012.” *Journal Of Manajement* 4 (2015): 5.
- Elsa Chandra Diana. “Meningkatkan Kunjungan Dan Mempertahankan E-Loyalitas Terhadap Situs Web.” *Jurnal Ilmu Managemen Internasional* 2 (2020): 292.
- Faq.bibit.id. “Fitur Robo Advisor.” <https://faq.bibit.id/id/article/bibit-syariah-qu5x0t/>.
- Garbarino, E. dan M. S. Johnson. “The Different Roles of Satisfaction, Trust, and Commitment in Customer Relationship.” *Journal of Marketing* 63 (1999): 70–87.
- Ghozali Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: BP Universitas diponegoro, 2016.
- Gunawan, I Made Irwan, and I Wayan Suartina. “Pengaruh Perceived Ease Of Use, Product Knowledge, Dan Trust Minat Menggunakan Aplikasi Reksadana Bibit (Studi Kasus Pengguna Platform Digital Fintech Bibit).” *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata* 1, no. 4 (2021): 1150–1160.
- Hafni, R., Hasibuan, J. S., Muslih, M., & Yusnandar, W. “Model Empiris Online Trust Dan Repeat Purchase Pelanggan Terhadap Situs E-Commerce.” *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan* 4 (2020): 43.
- Haryati, Mardhiyah. “Investasi Menurut Perspektif Ekonomi Islam.” *Journal of Islamic Economics and Business* 1, no. 1 (2016): 66–78. <http://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/ikonomika>.
- Hida Hiyanti, Lucky Nugroho, Citra Sukmadilaga, dan Tettet Fitriant. “Peluang Dan Tantangan Fintech (Financial Technology) Syariah Di Indonesia.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 5 (2019): 326.
- Imam Ghozali. *Aplikasi Analisis Multivariat Spss 25*. Semarang: BP Universitas diponegoro, 2018.
- Irwan Abdalloh. *Pasar Modal Syariah*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2019.

- Jamiah Qomariah. "PENGARUH EFIKASI DIRI DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI PEGAWAI DINAS PENDIDIKAN PROVINSI PAPUA BARAT." *Jurnal Manajemen Pendidikan* 5 (2014): 809.
- Jonathan Hansel. "Analisis Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Yang Berdampak Pada Customer Loyalty PT Bayu Buana Travel Tbk." *Journal The winners* 14 (2013): 105.
- Juhria, Aminatu, Nurtika Meinitasari, Fadel Iqbal Fauzi, and Abdul Yusuf. "Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aplikasi e-Commerce Shopee." *Jurnal Manajemen* 13, no. 1 (2021): 55–62.
- Kartika, C., Yusuf, Y., Hidayat, F., Krinala, E., Fauzi, S. N., Sari, A. P., Firmansyah, E., & Wahyudi, W. "Pengaruh Religiusitas, Trust, Corporate Image, Dan Sistem Bagi Hasil Terhadap Customer Behavior Intention Menabung Dan Customer Loyalty Di Bank Syariah Mandiri Jawa Timur." *Management & Accounting Research Journal Global* 4 (2019): 110.
- Kartono, Ridwan Achdiat, and Ii Halilah. "Pengaruh E-Trust Terhadap E-Loyalty (Studi Pada Seller Di Bukalapak)." *Polban IRWNS* 1, no. 1 (2018): 1204–1213.
- Khairani Ratnasari Siregar. "Kajian Mengenai Penerimaan Teknologi Dan Informasi Menggunakan Technology Accaptance Model (TAM)." *Journal Telkom Institute of Management* 4 (2011): 29.
- Kurnia Khafidhatur dan Maya Ariyanti. "Role of Transaction Quality and Relational Quality to Customer E-Loyalty in Marketplace C2C in Indonesia." *International Journal Of Business and Economic Affairs* 2 (2017): 117.
- M. Abd. Mannan. *Teori Dan Praktek Ekonomi Islam*. Yogyakarta: Dana Bakti Prima Yasa, 1997.
- Magdalena, Agnesia, and Ferry Jaolis. "Analisis Antara E-Service Quality, E-Satisfaction, Dan E-Loyalty Dalam Konteks E-Commerce Blibli." *Program Manajemen Pemasaran, Universitas Kristen Petra* 5, no. 2 (2018): 1–11.
- Manuel H. "Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Kepercayaan Dan Kualitas Informasi Pada Aplikasi Investasi Online TerhadapP

- Minat Investasi Saham.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB 7* (2019): 2.
- Manuel, Hansel. “Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Kepercayaan Dan Kualitas Informasi Pada Aplikasi Investasi Online Terhadap Minat Investasi Saham.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB 7*, no. 2 (2019): 1–25.
<https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/5790>.
- Meika Dinandra. “Peningkatan Brand E-Quality Melalui Strategi Marketing Communication Aplikasi Investasi Reksadana Bibit.” *Jurnal Kajian Komunikasi 4* (2020): 39.
- Muchlis, R. “Analisis SWOT Financial Technology (Fintech) Pembiayaan Perbankan Syariah Di Indonesia (Studi Kasus 4 Bank Syariah Di Kota Medan).” *Jurnal Ekonomi Islam 1* (2018): 42.
- Muhammad Firdaus. *Investasi Halal Di Reksadana Syariah*. Jakarta: PT. Renaisan, 2007.
- Nanang Martono. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2014.
- Nasution, D. A. D., Erlina, E., & Muda, I. “Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Perekonomian Indonesia.” (*Jurnal Benefita*) 5 (2020): 4.
- Ninin Non Ayu Salmah, Suhada dan Reina Damayanti. “Peran E-Satisfaction Dalam Memediasi Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Pelanggan Pada Toko Online Culufio.” *Journal of Economies and Business 5* (2021): 15.
- Ojk.go.id. “Pasar Modal Syariah.” Last modified 1995.
<https://www.ojk.go.id/id/kanal/pasar-modal/regulasi/undang-undang/Pages/undang-undang-nomor-8-tahun-1995-tentang-pasar-modal.aspx>.
- Puspitasari, Diana. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Bibit Dengan Pendekatan DeLone McLean” (2021).
- Putu Ayu Krisna Listya Dewi dan I Gede Ketut Warmika. “Peran E-Trust Dalam Memediasi Pengaruh Fitur Robo Advisor Terhadap Niat Menggunakan Aplikasi Bibi.” (*Jurnal Sosial dan Teknologi (SOSTECH)*) 1 (2021): 1030.

- Putu Ayu Mira Witriyanti Wida, Ni Nyoman Kerti Yasa, I Putu Gde Sukaatmadja. "APLIKASI MODEL TAM (TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL) PADA PERILAKU PENGGUNA INSTAGRAM." *Jurnal Ilmu Manajemen* 6 (2016): 7–10.
- Rini, Dyah Puspito. "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Akhir Terhadap Layanan 'LINKAJA' Di Indonesia Melalui Pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS) Dan Reputasi Perusahaan." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 13, no. 3 (2019): 189–207.
- Rizal S. "Fenomena Penggunaan Platform Digital Reksa Dana Online Dalam Peningkatan Jumlah Investor Pasar Modal Indonesia." (*Humanis(Humanities, Manag Sci Proceedings)* 1 (2021): 58.
- Rosalina. "Pengujian Sistem Informasi Menggunakan End User Computing Satisfaction." *Skripsi Jakarta, Uin Syarif Hidayatullah* (2017).
- Saputri, Nurul Adha Oktarini, and Alvin Alvin. "Measurement of User Satisfaction Level in the Bina Darma Information Systems Study Program Portal Using End User Computing Satisfaction Method." *Journal of Information Systems and Informatics* 2, no. 1 (2020): 154–162.
- Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik, Cet. 15*. Jakarta: Rineka Cipta, 2014.
- Wahyu Supriyanto, Rini Iswandiri. "Kecenderungan Sivitas Akademika Dalam Memilih Sumber Referensi Untuk Menyusun Karya Tulis Ilmiah Di Perguruan Tinggi." *Jurnal Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi* 13 (2017): 82.
- Yazid, Wijoyo, Rokhmawati. "Evaluasi Kualitas Aplikasi Ruangguru Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) Dan IPA (Importance Performance Analysis)." *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* 3 (2019): 38.
- yuli widowati, hapsari. "Analisis Faktor Pembentuk E-Loyalty." *Ajie* 1, no. 2 (2016): 115–130.