

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pasar Modal (*capital market*) merupakan suatu pasar dengan beragam instrumen keuangan jangka panjang yang dapat diperjual belikan, seperti surat hutang (obligasi), ekuiti (saham), reksa dana, instrumen derivatif ataupun instrumen lainnya. Pasar modal adalah sarana pendanaan untuk perusahaan atau institusi lainnya seperti pendanaan untuk pemerintah, selain itu pasar modal juga merupakan suatu sarana untuk kegiatan berinvestasi. Dengan begitu, pasar modal memberikan fasilitas, sarana dan prasarana dalam aktifitas jual beli berbagai instrumen keuangan dan aktivitas terkait lainnya (www.idx.co.id, 2018).

Pasar modal terdiri dari pasar primer dan pasar sekunder. Menurut Abdalloh (2018) pasar primer diartikan sebagai mekanisme transaksi jual beli saham yang pertama kali terjadi antara investor dan emiten. Investor sebagai pihak pembeli saham dan emiten adalah pihak penjual saham. Perusahaan yang ingin *go public* harus melakukan penawaran perdana ke masyarakat (*Initial Public Offering, IPO*) di pasar primer. Sedangkan pada pasar sekunder adalah mekanisme transaksi jual beli saham yang terjadi antara investor beli dan investor jual (Abdalloh, 2018). Pasar sekunder (lantai bursa) merupakan transaksi sekuritas (saham) yang telah melalui pasar primer. Pasar sekunder memiliki peran ganda yaitu sebagai sumber dana untuk perusahaan dan keuntungan untuk investor. Menurut Salmah (2012) pasar sekunder menjadi sangat penting karena untuk memastikan likuiditas,

penentuan harga serta informasi yang relevan dengan sekuritas, serta menunjukkan tingkat return (keuntungan) dan resiko yang dihadapi investor.

Pasar sekunder terdiri dari pasar modal konvensional dan pasar modal syariah. Pasar modal konvensional adalah suatu sistem keuangan yang terkoordinasi, yang masuk didalamnya yaitu seluruh lembaga perantara dibidang keuangan dan bank-bank komersial dan juga seluruh surat berharga yang beredar. Selain itu pasar modal konvensional juga dapat diartikan sebagai pasar yang diperuntukkan memperdagangkan obligasi-obligasi, saham-saham dan surat-surat berharga lainnya dengan menggunakan jasa perantara efek (www.kompasiana.com, 2018). Pasar modal syariah merupakan efek yang berbentuk saham yang mana tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah di pasar modal. Secara umum kegiatan pasar modal syariah tidak memiliki perbedaan dengan pasar modal konvensional, namun terdapat beberapa karakteristik khusus pasar modal syariah yaitu bahwa produk dan mekanisme transaksi tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah.

Di Indonesia yang mayoritas penduduknya beragama Islam, kini mulai melirik dan merubah ketertarikannya pada lembaga keuangan yang berdasarkan prinsip syariah yang mana tentunya mengadakan investasi berbasis syariah. Contoh investasi yang berbasis syariah yaitu perbankan syariah, pegadaian syariah, asuransi syariah serta mulai diminatinya pasar modal syariah. Investasi pada bidang syariah tersebut mengintegrasikan nilai-nilai agama dengan melakukan proses (*screening*) untuk memilih instrumen-instrumen investasinya. Pasar modal syariah secara sederhana didefinisikan sebagai pasar modal yang

menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam kegiatan transaksi ekonomi dan terhindar dari hal-hal yang dilarang oleh syariat seperti unsur riba, perjudian, bersifat spekulasi dan lain-lain. Pasar modal syariah secara prinsip sangat berbeda dengan pasar modal konvensional (Arif, 2012).

Lahirnya internet (*International Networking*) memberikan dampak yang kuat bagi setiap kehidupan masyarakat Indonesia saat ini. Saat ini hampir seluruh warga masyarakat dari perkotaan maupun pedesaan menggantungkan aktivitas mereka terhadap jaringan internet. Hal ini menjadi momentum yang baik untuk memperkenalkan pasar modal syariah ke masyarakat. Oleh karena itu, setiap aspek aktivitas di dunia maya (*online*) mempunyai kekuatan yang lebih besar dalam melakukan komunikasi dengan publik. Saat ini, jarak yang jauh tidak lagi ditempuh secara manual dengan bertemu secara *face to face, person to person* tetapi dapat dilakukan dengan cepat serta hemat tenaga dan waktu.

Kemajuan internet menyebabkan peningkatan jumlah investor beberapa tahun belakangan. Jumlah investor dari tahun ke tahun pun mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Dilansir dari (mediaindonesia.com, 2019) bahwa pada tahun 2018 total jumlah investor di pasar modal mencapai 1,6 juta, atau mengalami pertumbuhan sebesar 44% dari tahun 2017 yang sebanyak 1,1 juta. Sementara pada periode yang sama investor saham telah mencapai 854 ribu atau naik 36% dibandingkan tahun 2017 yang sebanyak 630 ribu. Saat ini per bulan Mei 2019, jumlah investor saham mencapai 952 ribu.

Salah satu perusahaan sekuritas yang menggunakan aplikasi *Shariah Online Trading System* (SOTS) yaitu PT. FAC Sekuritas. PT. FAC Sekuritas merupakan salah satu perusahaan perantara perdagangan efek yang sudah ada sejak tahun 1989 Izin perantara pedagang efek diperoleh PT First Asia Capital pada 10 Februari 1991. PT FAC pertama kali memperkenalkan layanan *online*-nya kepada nasabah pada tahun 2009 (www.facsekuritas.co.id, 2017) Terdapat dua produk andalan yang ditawarkan oleh PT FAC saat ini yaitu First Asia Smart Trading (FAST) dan First Asia Research (FAR). First Asia Research (FAR) diterbitkan demi meningkatkan kualitas pelayanan. Sedangkan FAST diluncurkan demi memudahkan pengguna atau pelanggan dalam melakukan jual beli saham menggunakan internet.

Layanan FAST (*First Asia Smart Trading*) merupakan sistem jual beli saham yang memudahkan pelanggan atau nasabah melakukan transaksi secara mandiri yang terintegrasi di mana pun dan kapan pun (www.facsekuritas.co.id, 2017). Dengan menggunakan FAST, pengguna dapat memperoleh kemudahan, diantaranya;

- a. Mendapatkan informasi saham dan kondisi bursa secara akurat.
- b. Melakukan transaksi saham secara online.
- c. Memonitor semua transaksi anda dengan lebih akurat secara online.
- d. Mengetahui portofolio dan posisi rekening dana secara realtime.

Pengguna dapat bertransaksi menggunakan FAST melalui beberapa platform, diantaranya;

- a. FAST APP: Melalui komputer atau laptop dilengkapi dengan fitur diagram teknis (*chart technical*) yang memudahkan pelanggan menganalisa kondisi pasar secara mandiri.
- b. FAST WEB: Melalui *browser* baik yang ada di komputer, laptop, maupun *smartphone* dengan alamat akses <http://firstasiatrade.com/>
- c. FAST Mobile: Melalui aplikasi yang diunduh pada layanan Google Play dan dipasang di *smartphone* sehingga mudah diakses di mana pun.

Dari ketiga cara mengakses aplikasi FAST diatas, penulis memilih FAST APP untuk diteliti lebih lanjut. FAST APP dipilih karena memiliki fitur-fitur yang lebih lengkap dan mudah dipahami. Selain itu FAST APP juga dapat digunakan. Beberapa fitur-fitur FAST APP dan fungsinya adalah sebagai berikut;

Tabel. 1.1
Fitur FAST APP

Fitur	Fungsi
Buy	Untuk transaksi beli saham.
Sell	Untuk menjual saham.
Order List	Pencatatan transaksi yang belum <i>match</i> (berhasil) diperdagangkan.
Trade List	Transaksi saham yang sudah <i>match</i> (berhasil) diperdagangkan.
Portofolio	Berisi informasi kepemilikan baik dana maupun saham nasabah
Chart	Grafik untuk kita menganalisis terkait teknikal dari suatu saham
Index	Pergerakan rata – rata suatu saham atau sektor
Commodity	Daftar harga komoditas
Currency	Daftar pergerakan mata uang

Sumber: Aplikasi FAST, 2019

PT. FAC Sekuritas merupakan Perusahaan Sekuritas yang sudah memperkenalkan layanan online-nya kepada nasabah sejak tahun 2009. Secara tidak langsung PT. FAC Sekuritas beralih ke *e-Service* dengan memanfaatkan *website* untuk mengelola layanan terhadap nasabah. Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa saat ini dituntut untuk dapat menjaga reputasi yang baik dimata konsumennya. Dengan demikian, kualitas layanan semakin penting untuk diperhatikan. Saat ini, kualitas layanan dianggap suatu strategi penting untuk berhasil di lingkungan yang kompetitif. Secara umum *e-service quality* menunjukkan sejauh mana kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya dengan menggunakan fasilitas internet. *E-service quality* yang baik akan memberikan kepuasan kepada pelanggannya.

Menurut Santos (2003) *e-service quality* didefinisikan sebagai penilaian dan evaluasi secara menyeluruh terhadap kualitas, pengantaran pelayanan kepada konsumen dalam pasar virtual. Atau dengan kata lain *e-service quality* merupakan kualitas dari suatu layanan yang terdapat pada suatu *website* atau aplikasi *mobile* yang dimiliki suatu perusahaan dalam melayani kebutuhan konsumennya yang mengakses website atau aplikasi mobile.

Kualitas pelayanan website yang baik akan berdampak pada rasa kepercayaan pengguna untuk terus menggunakan atau mengakses website atau aplikasi mobile. Kepercayaan pengguna online atau biasa disebut dengan *e-trust* merupakan sebuah kepercayaan yang dimiliki oleh konsumen untuk bertransaksi melalui *internet*. Namun, keengganan untuk bertransaksi *online* dapat timbul dari

ketidakpastian tentang penyelesaian atau resiko yang terlihat transaksi dan keamanan dari informasi pribadi (Bulut, 2015).

Selain *e-service quality* dan *e-trust* perusahaan jasa juga harus menerima evaluasi dari konsumen untuk memperbaiki kualitas layanan. Menurut Ghalandari (2012) *e-satisfaction* diartikan sebagai perasaan yang menguntungkan pelanggan terkait dengan hubungan dengan perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan hasil perbandingan antara harapan pelanggan terhadap produk dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. pelanggan akan merasa puas apabila produk dan service sama atau melebihi dari harapan pelanggan. Menurut Kotler & Keller (2009) bahwa “Bagi perusahaan yang berpusat pada pelanggan, kepuasan pelanggan merupakan tujuan dan sarana pemasaran. Dewasa ini perusahaan harus lebih baik lagi memperhatikan tingkat kepuasan pelanggannya karena internet menyediakan sarana bagi konsumen untuk menyebarkan berita baik atau buruk dengan cepat ke seluruh dunia. Dengan kata lain bahwa pada perusahaan jasa yang menggunakan website sebagai sarana utama dalam memudahkan konsumen untuk melakukan transaksi, maka harus lebih mempertimbangkan kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Hal ini perlu diperhatikan mengingat apabila konsumen merasa nyaman atau senang menggunakan website yang ada maka konsumen dapat menggunakan secara terus menerus bahkan dapat mempromosikan kepada orang lain. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, peneliti mengajukan judul penelitian **“PENGARUH *EFFICIENCY, FULFILLMENT, SYSTEM AVAILABILITY* DAN *PRIVACY* TERHADAP**

***E-SATISFACTION DENGAN E-TRUST SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
PADA APLIKASI FAST APP (FAST SYARIAH)”***

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *Efficiency* berpengaruh signifikan terhadap *e-Trust* pada aplikasi FAST APP Syariah?
2. Apakah *Fulfillment* berpengaruh signifikan terhadap *e-Trust* pada aplikasi FAST APP Syariah?
3. Apakah *System Availability* berpengaruh signifikan terhadap *e-Trust* pada aplikasi FAST APP Syariah?
4. Apakah *Privacy* berpengaruh signifikan terhadap *e-Trust* pada aplikasi FAST APP Syariah?
5. Apakah *Efficiency* berpengaruh signifikan terhadap *e-Satisfaction* pada aplikasi FAST APP Syariah?
6. Apakah *Fulfillment* berpengaruh signifikan terhadap *e-Satisfaction* pada aplikasi FAST APP Syariah?
7. Apakah *System Availability* berpengaruh signifikan terhadap *e-Satisfaction* pada aplikasi FAST APP Syariah?
8. Apakah *Privacy* berpengaruh signifikan terhadap *e-Satisfaction* pada aplikasi FAST APP Syariah?
9. Apakah *e-Trust* berpengaruh signifikan terhadap *e-Satisfaction* pada aplikasi FAST APP Syariah?

10. Apakah *Efficiency* berpengaruh signifikan terhadap *e-Satisfaction* dengan *e-trust* sebagai mediasi?
11. Apakah *Fulfillment* berpengaruh signifikan terhadap *e-Satisfaction* dengan *e-trust* sebagai mediasi?
12. Apakah *System Availability* berpengaruh signifikan terhadap *e-Satisfaction* dengan *e-trust* sebagai mediasi?
13. Apakah *Privacy* berpengaruh signifikan terhadap *e-Satisfaction* dengan *e-trust* sebagai mediasi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh *efficiency* terhadap *e-Trust* aplikasi FAST APP Syariah.
2. Menganalisis pengaruh *fulfillment* terhadap *e-Trust* aplikasi FAST APP Syariah.
3. Menganalisis pengaruh *system availability* terhadap *e-Trust* pada aplikasi FAST APP Syaria.
4. Menganalisis pengaruh *privacy* terhadap *e-Trust* aplikasi FAST APP Syariah.
5. Menganalisis pengaruh *Efficiency* terhadap *e-Satisfaction* pada aplikasi FAST APP Syariah.
6. Menganalisis pengaruh *Fulfillment* terhadap *e-Satisfaction* pada aplikasi FAST APP Syariah.

7. Menganalisis pengaruh *system availability* terhadap *e-Satisfaction* pada aplikasi FAST APP Syariah.
8. Menganalisis pengaruh *privacy* terhadap *e-Satisfaction* pada aplikasi FAST APP Syariah.
9. Menganalisis pengaruh *e-Trust* terhadap *e-Satisfaction* pada aplikasi FAST APP Syariah.
10. Menganalisis pengaruh *Efficiency* terhadap *e-Satisfaction* dengan *e-Trust* sebagai mediasi.
11. Menganalisis pengaruh *Fulfillment* terhadap *e-Satisfaction* dengan *e-Trust* sebagai mediasi?
12. Menganalisis *System Availability* terhadap *e-Satisfaction* dengan *e-Trust* sebagai mediasi?
13. menganalisis *Privacy* terhadap *e-Satisfaction* dengan *e-Trust* sebagai mediasi?

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam menambah informasi mengenai *e-service quality*, *e-trust* dan *e-satisfaction*, dalam penggunaan transaksi online. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Manajemen Operasi dan juga dapat menjadi bahan perbandingan bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian di bidang yang sama.

2. Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

Dari penelitian ini, peneliti memperoleh pengetahuan tentang kualitas layanan elektronik (*e-service quality*), kepercayaan pengguna elektronik (*e-trust*) dan kepuasan elektronik (*e-satisfaction*) pada aplikasi FAST APP Syariah.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi sekuritas untuk melengkapi ataupun meningkatkan kualitas fitur-fitur pada aplikasi FAST APP Syariah.

c. Bagi Nasabah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan ilmu pengetahuan agar semakin yakin dan percaya karena telah menggunakan aplikasi FAST APP Syariah.