

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Ajaib Group merupakan perusahaan dalam investasi digital yang berdiri sejak tahun 2018. PT Ajaib Teknologi Indonesia (Ajaib Holding) merupakan holding dari Ajaib Group. Saat ini, Ajaib Group memiliki dua anak perusahaan dalam bidang investasi digital yaitu: Ajaib Sekuritas dan Ajaib Reksadana. Ajaib Sekuritas atau PT Ajaib Sekuritas Asia berdiri pada 1989 dan terdaftar di OJK dengan nomor izin KEP-171/PM/1992. Ajaib sekuritas memiliki visi untuk menjadi perusahaan efek nasional dan berpartisipasi untuk mengembangkan Pasar Modal Indonesia ke taraf dunia. Ajaib Sekuritas menyediakan akses yang mudah dan terjangkau terhadap saham-saham favorit investornya. Ajaib Reksa Dana atau PT Takjub Teknologi Indonesia berdiri pada 2019 dan terdaftar di OJK dengan nomor izin KEP-17/PM.21/2018 (Ajaib, 2022).



Gambar 1.1 Logo Aplikasi Ajaib

Sumber: <https://ajaib.co.id/>

Ajaib Group memiliki visi untuk menjadi perusahaan investasi dengan sarana Mobile dan Online Trading yang terbaik di Asia Tenggara dan diminati oleh para investor saham ritel dari kalangan milenial, sedangkan misi yang dimiliki oleh Ajaib Group yaitu memajukan pasar modal Indonesia dalam era digital ekonomi untuk menjadi pasar modal yang modern dan terkemuka di Asia Tenggara (Ajaib, 2022)

Pada awalnya produk investasi yang dapat diakses dari aplikasi Ajaib hanya saham. Saham adalah tanda penyertaan modal seseorang atau pihak (badan usaha) pada suatu perusahaan atau Perseroan Terbatas (Keuangan,

2023). Ajaib memiliki pilihan lebih dari 600 saham untuk para investor. Melalui produk ini investor dapat membeli saham sesuai dengan pilihan yang diinginkan. Dalam perkembangannya, Ajaib melakukan diversifikasi produk investasi yang dapat diakses melalui aplikasi yang mereka miliki dengan menambahkan reksa dana, aset kripto dan obligasi sebagai produk investasi yang dapat dipilih oleh konsumen.

Reksa dana adalah wadah yang dipergunakan untuk menghimpun dana dari masyarakat pemodal untuk selanjutnya diinvestasikan dalam portofolio Efek oleh Manajer Investasi (*Exchange*, Reksa Dana, 2023). Reksa dana yang terdapat dalam aplikasi Ajaib yaitu reksa dana pasar uang, reksa dana pendapatan tetap, reksa dana campuran dan reksa dana saham. Konsumen yang tertarik pada reksadana juga dapat menggunakan aplikasi Ajaib untuk investasi reksadana.

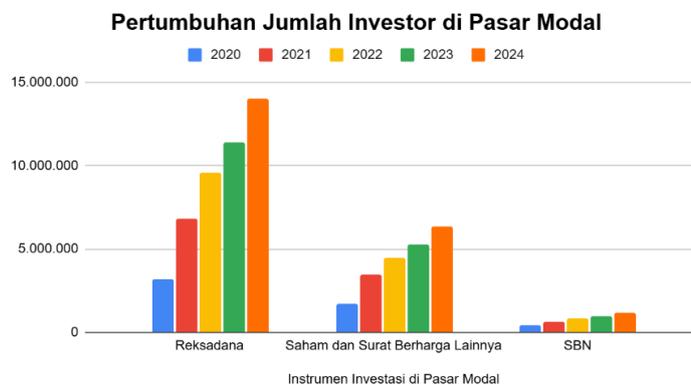
Obligasi merupakan surat utang jangka menengah-panjang yang dapat dipindahtanggankan, yang berisi janji dari pihak yang menerbitkan untuk membayar imbalan berupa bunga pada periode tertentu dan melunasi pokok utang pada waktu yang telah ditentukan kepada pihak pembeli obligasi tersebut (Keuangan, Investasi, 2024). Melalui Peraturan Bappebti Nomor 5 tahun 2019, dijelaskan bahwa aset kripto adalah komoditi tidak berwujud yang berbentuk aset digital yang diperdagangkan sebagai instrumen investasi dan tidak bisa digunakan sebagai alat transaksi. Ajaib Kripto menyediakan akses untuk lebih dari 23 aset kripto. Beberapa di antaranya Bitcoin (BTC), Ethereum (ETH), Binance Coin (BNB), dan berbagai token lainnya seperti Terra Luna (LUNA), Ontology (ONT), serta token DeFi seperti JUST (JST) dan Flamingo (FLM).

1.2 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi mengakibatkan perubahan pola konsumsi masyarakat yang menginginkan sesuatu yang menjadi lebih praktis, mudah dan cepat dengan pemanfaatan internet (Putri & Rachmawati, 2024). Salah satu sektor yang mengalami perubahan adalah layanan keuangan melalui *financial technology (fintech)*. *Fintech* merupakan gabungan antara jasa keuangan

dengan teknologi yang mengubah model transaksi keuangan dari konvensional menjadi digital (Indonesia . K., 2022). Kehadiran *fintech* memberikan inovasi pada sektor pasar modal di Indonesia yang memungkinkan masyarakat memulai investasi hanya menggunakan *handphone* tanpa perlu mendatangi kantor cabang. Selain kemudahan dalam mengakses produk investasi di Pasar Modal, masyarakat juga memiliki banyak pilihan produk yang tidak hanya menawarkan keuntungan secara finansial namun juga memberikan manfaat terhadap kehidupan sosial bahkan lingkungan (keuangan, 2022).

Perubahan pada sektor layanan keuangan mendorong perusahaan-perusahaan sekuritas untuk menawarkan kemudahan dalam mengakses dan bertransaksi di pasar modal Indonesia dengan pembukaan rekening saham secara *online* melalui aplikasi. Hal ini mendorong minat investor muda berinvestasi di pasar modal makin tinggi yang tercermin dari pertumbuhan jumlah investor muda dari kalangan milenial dan generasi Z (gen Z) di pasar modal. Sejak 2021 jumlah investor saham telah meningkat 15,96% dari 3.451.513 di akhir tahun 2021 menjadi 4.002.289 pada akhir Juni 2022. Selain itu, pada akhir semester I tahun 2022, investor saham didominasi oleh investor berusia di bawah 40 tahun, yaitu gen Z dan milenial sebesar 81,64% dengan nilai yang mencapai Rp 144,07 triliun (Binekasri, 2022). Pertumbuhan investor di pasar modal terus mengalami peningkatan hingga tahun 2024. Berikut merupakan pertumbuhan investor di pasar modal sejak tahun 2020



Gambar 1.2 Pertumbuhan Jumlah Investor di Pasar Modal

Sumber: Otoritas Jasa Keuangan

Generasi milenial dan Z memegang peranan menjadi motor penggerak pertumbuhan investasi digital di Indonesia. Berdasarkan data Kustodian Sentral Efek Indonesia (KSEI), investor berusia di bawah 30 tahun mencapai 54,83 % dari total investor, sedangkan investor usia 31–40 tahun menyumbang 24,48 %, sehingga lebih dari 79 % investor berusia di bawah 40 tahun (Indonesia P. K., 2024). Generasi ini merupakan kelompok usia yang adaptif dengan teknologi, aktif mengakses informasi melalui media sosial, dan memiliki kecenderungan menggunakan aplikasi investasi seperti Ajaib, Bibit, Pluang, dan IPOT (Kismayanti, 2025).

Seiring meningkatnya partisipasi generasi milenial dalam investasi digital, ekspektasi terhadap kualitas layanan semakin tinggi. Generasi ini menuntut kecepatan eksekusi, transparansi informasi, dan pengalaman digital yang tanpa hambatan. Hal tersebut menjadi tantangan besar bagi industri fintech, terutama pada sektor *wealthtech* dan *digital trading* yang mengalami pertumbuhan pesat sejak tahun 2022. Berdasarkan survei AFTECH (Santoso & Kurmala, 2025) menemukan bahwa mayoritas fintech di Indonesia menghadapi hambatan seperti keterbatasan infrastruktur eksternal, gangguan sistem (*downtime*), hingga risiko keamanan yang memengaruhi keandalan layanan. Tekanan pada sisi teknologi *backend* semakin meningkat akibat kebutuhan akan transaksi *real-time* yang tidak hanya berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, tetapi juga terhadap reputasi dan keberlangsungan bisnis *fintech* itu sendiri (Kumar, et al., 2025).

Salah satu aplikasi investasi saham yang banyak digunakan oleh generasi milenial untuk melakukan investasi adalah Ajaib (Pahlevi, 2022). Melalui Ajaib konsumen dapat melakukan transaksi jual beli saham, reksadana dan obligasi. Sejak beroperasi pada tahun 2019 hingga saat ini, Ajaib telah memiliki pengguna lebih dari 3 juta pengguna dengan jumlah transaksi mencapai lebih 5 juta per bulan dan total volume perdagangan saham per bulan lebih dari Rp30 miliar (Mahadi, 2022).

Selain memiliki jumlah pengguna dan transaksi dalam jumlah besar, Ajaib juga berhasil memperoleh beberapa penghargaan sejak tahun 2021, antara lain: *The Most Innovative Brokerage House 2021* dan *The Most Inspiring Securities Company 2021* dan *The Best Retail Brokerage Firm 2021* di ajang CNBC Indonesia Awards. Pada tahun 2022 Ajaib juga menerima penghargaan sebagai Platform Investasi Online Terbaik dari Dunia *Fintech Award* dan *Most Trusted Crypto Trading App* dari CNBC Indonesia Award. Selain itu, pada tahun 2023 Ajaib dinobatkan sebagai *Best Online Investment App* dalam *Indonesia Best Millennial Brand Choice 2023* oleh Warta Ekonomi Group. Seluruh penghargaan yang diperoleh mendorong Ajaib untuk memberikan yang terbaik dan menginspirasi jutaan calon investor lainnya (Anam, 2022).

Berdasarkan riset Daily Social, perusahaan *financial technology* di Indonesia berhasil mendapatkan pendanaan sebesar US\$1,23 miliar sejak Desember 2020 hingga November 2021. Dana tersebut berasal dari 53 transaksi pendanaan. Ajaib merupakan perusahaan *fintech* yang memperoleh pendanaan terbesar pada periode tersebut yaitu sebesar US\$243 juta untuk tahapan seri A dan B (Karnadi, 2022). Menurut VP Product Ajaib, Aurora Marsye pendanaan yang diterima oleh Ajaib pada tahun 2022 akan digunakan untuk meningkatkan layanan dan menambah sumber daya manusia (Nurmutia, 2023).

Namun, di balik keberhasilan penghargaan dan pendanaan yang diperoleh, Ajaib menghadapi tantangan internal. Pada akhir tahun 2022 Ajaib Grup melakukan pemutusan hubungan kerja (PHK) terhadap 67 karyawan. Selain itu, perusahaan juga memotong gaji jajaran manajemen dan pendiri perusahaan tidak akan menerima gaji. Hal tersebut terjadi karena imbas ketidakstabilan ekonomi global yang berdampak pada Perusahaan (Fidinillah, 2023). Pada tahun 2023 pendapatan usaha Ajaib mengalami penurunan setelah sebelumnya selalu naik sejak 2019. Hal ini dapat terjadi karena beberapa faktor, seperti semakin ketatnya persaingan antara aplikasi investasi *retail*, kepercayaan pengguna yang menurun terhadap aplikasi Ajaib sehingga pengguna berpindah ke aplikasi lain (Sofyan Shaury, 2022). Hingga pada tahun 2024 pendapatan usaha yang diterima Ajaib belum menunjukkan peningkatan yang signifikan.

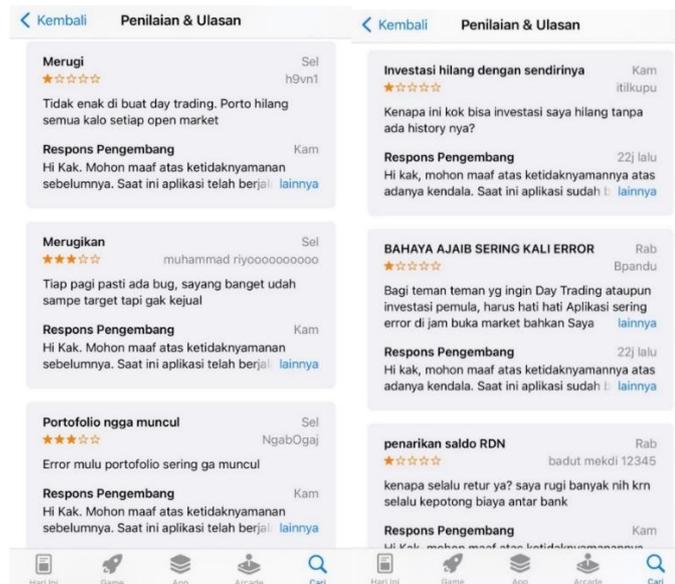
Gambaran lebih lanjut mengenai pertumbuhan pendapatan usaha aplikasi Ajaib dapat dilihat pada Gambar 1.3 berikut:



Gambar 1.3 Pertumbuhan Pendapatan Usaha Perusahaan Ajaib

Sumber: Laporan Keuangan Perusahaan

Keluhan pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi Ajaib juga banyak ditemukan pada ulasan pengguna di *Appstore* dan komentar pengguna pada media sosial Ajaib. Permasalahan yang sering dialami oleh pengguna seperti adanya bug, hilangnya portofolio hingga kesulitan *login* kedalam aplikasi.



Gambar 1.4 Ulasan konsumen Ajaib pada Appstore

Sumber: Appstore

Pada akun instagram Ajaib, pengguna banyak memberikan komentar pada postingan Ajaib. Terdapat komentar positif namun tak jarang konsumen juga berkomentar terkait keluhan yang mereka alami seperti tidak bisa masuk ke akun Ajaib sehingga menyebabkan pengguna tidak puas ketika menggunakan aplikasi Ajaib. Banyaknya komentar negatif yang muncul menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Ajaib masih harus diperbaiki. Selain itu, kendala-kendala yang dialami oleh pengguna aplikasi Ajaib juga membuat pengguna menjadi jera dan ingin menarik semua saldo yang mereka miliki untuk berpindah ke aplikasi investasi lain.



Gambar 1.5 Komentar Konsumen pada Instagram Ajaib

Sumber: https://www.instagram.com/ajaib_investasi/

Masalah yang dialami pengguna aplikasi Ajaib diperkuat dengan sanksi dari Bursa Efek Indonesia kepada PT Ajaib Sekuritas Asia pada 26 Oktober 2022 melalui surat dengan Nomor: Peng-00029/BEI.ANG/10-2022. Berdasarkan hasil pemeriksaan bursa, perusahaan belum sepenuhnya menerapkan ketentuan pedoman fasilitas pesanan langsung dan automated ordering, pedoman tata kelola teknologi informasi operasional *brokerage office system* (BOFS) anggota bursa efek, pedoman penilaian kelayakan implementasi BOFIS anggota bursa serta ketentuan pengendalian internal terkait dengan teknologi informasi secara konsisten (*Exchange*, Pengumuman, 2022).

Berdasarkan keterangan Surat Keputusan Direksi PT Bursa Efek Indonesia Nomor Kep-00010/BEI/02-2022, ditetapkan *Automated Ordering* sebagai pesanan secara elektronik yang digunakan untuk pengambilan keputusan dalam

mengeksekusi pesanan perdagangan Efek tanpa intervensi manusia untuk mencapai tujuan tertentu berdasarkan algoritma dan parameter yang telah ditetapkan antara lain volume, harga, instrumen, pasar, jenis, waktu, dan berita (Hidayat, 2022).

Brokerage Office System (BOFIS) adalah sistem Perusahaan Efek yang meliputi *front office* sampai dengan *back office* termasuk pengendalian risiko yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan Remote Trading dan operasional sebagai Anggota Bursa Efek (Binekasri, 2022). Selain itu, terkait teknologi informasi Anggota Bursa diwajibkan memiliki petugas pada fungsi Manajemen Risiko atau Teknologi Informasi yang dapat mengawasi dan berwenang untuk mengambil tindakan termasuk tetapi tidak terbatas pada intervensi atas pola penyampaian pesanan yang dapat menyebabkan erroneous pada sistem perdagangan Bursa maupun Anggota Bursa Efek dan/atau pesanan yang timbul karena adanya erroneous di sistem Anggota Bursa Efek (Hidayat, 2022).

Fenomena-fenomena tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan dan realitas pelayanan digital Ajaib. Pengalaman buruk pengguna dapat berdampak negatif terhadap reputasi perusahaan dan mendorong pengguna beralih ke platform lain. Oleh karena itu, evaluasi menyeluruh terhadap kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) menjadi hal yang mendesak agar Ajaib dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas penggunanya. Hal ini diperkuat oleh temuan Kirana Damayanti dan Indrawati yang menyatakan bahwa tingkat *e-service quality* berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna. (Damayanti & Indrawati, 2024)

Kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) digunakan untuk menilai persepsi pengguna terhadap layanan yang akan digunakan (Tan, 2020). Penelitian ini akan mengukur *e-service quality* menggunakan tujuh dimensi yaitu: efisiensi (*efficiency*), pemenuhan (*fulfilment*), ketersediaan sistem (*system availability*), privasi/keamanan (*privacy/security*), daya tanggap (*responsiveness*), kompensasi (*compensation*) dan kontak (*contact*) (Tan, 2020). Dimensi pada *e-service quality* akan dianalisis menggunakan metode

Importance-Performance Analysis (IPA). IPA dapat digunakan untuk menganalisa berbagai elemen dalam *e-service quality* serta mengidentifikasi tindakan yang diperlukan sehingga Perusahaan dapat memutuskan aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan atau dipertahankan (Ariescha Dwiki Ayu Rinjani, 2021).

Berdasarkan uraian tersebut, Penulis ingin mengetahui tingkat kinerja *e-service quality* pada aplikasi Ajaib dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dan *gap analysis*. Sehingga peneliti mengambil judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Ajaib ditinjau dari Aspek *E Service Quality* menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Gap Analysis*.”

1.3 Perumusan Masalah

Pertumbuhan signifikan jumlah pengguna aplikasi Ajaib menunjukkan tingginya minat masyarakat, khususnya generasi milenial dan Z, terhadap layanan investasi digital. Meskipun Ajaib telah memperoleh berbagai penghargaan dan pendanaan besar, banyak pengguna masih mengeluhkan kualitas layanan yang diberikan. Permasalahan seperti *bug*, hilangnya portofolio, hingga kesulitan login kerap muncul dalam ulasan di *Appstore* maupun komentar di media sosial Ajaib, yang mengindikasikan ketidakpuasan terhadap pengalaman penggunaan aplikasi.

Situasi ini mencerminkan adanya kesenjangan antara harapan pengguna dan kenyataan layanan yang mereka terima. Oleh karena itu, penting dilakukan evaluasi terhadap *e-service quality* Ajaib untuk mengetahui bagaimana persepsi dan harapan pengguna terhadap layanan tersebut. Evaluasi dilakukan berdasarkan tujuh dimensi *e-service quality* yaitu: efisiensi (*efficiency*), pemenuhan (*fulfilment*), ketersediaan sistem (*system availability*), privasi/keamanan (*privacy/security*), daya tanggap (*responsiveness*), kompensasi (*compensation*) dan kontak (*contact*) (Tan, 2020) menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA).

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan, pertanyaan untuk penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana persepsi/kinerja/*performance e-service quality* pengguna aplikasi Ajaib?
2. Bagaimana harapan/*importance e-service quality* pengguna aplikasi Ajaib?
3. Bagaimana *gap* (kesenjangan) antara persepsi dan harapan *e-service quality* pengguna aplikasi Ajaib?
4. Dimensi apa saja yang perlu diperbaiki dan dipertahankan terkait *e-service quality* aplikasi Ajaib?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini, diantaranya sebagai berikut:

1. Mengetahui persepsi *e-service quality* pengguna aplikasi Ajaib
2. Mengetahui harapan *e-service quality* pengguna aplikasi Ajaib
3. Mengetahui *gap* (kesenjangan) antara persepsi dan harapan *e-service quality* pengguna aplikasi Ajaib
4. Mengetahui dimensi yang perlu diperbaiki dan dipertahankan terkait *e-service quality* aplikasi Ajaib

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Aspek Teoritis

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi para akademis yang ingin mendalami ilmu di bidang manajemen dan operasi.
- b. Penelitian ini dapat menjadi rujukan untuk penelitian selanjutnya serta dapat memperkaya pengetahuan terkait *e-service quality* dan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *gap analysis*.

1.5.2 Aspek Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan masukan terhadap perusahaan investasi digital khususnya Ajaib.

- b. Hasil penelitian dapat membantu untuk meningkatkan kualitas layanan Ajaib dari perspektif dimensi *e-service quality*.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Berisi tentang sistematika dan penjelasan ringkas laporan penelitian yang terdiri dari Bab I sampai Bab V dalam laporan penelitian.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitian. Isi bab ini meliputi: Gambaran Umum Objek penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori dari umum sampai ke khusus, disertai penelitian terdahulu dan dilanjutkan dengan kerangka pemikiran penelitian yang diakhiri dengan hipotesis jika diperlukan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis temuan yang dapat menjawab masalah penelitian Bab ini meliputi uraian tentang: Jenis Penelitian, Operasionalisasi Variabel, Populasi dan Sampel (untuk kuantitatif)/Situasi Sosial (untuk kualitatif), Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas, serta Teknik Analisis Data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan diuraikan secara sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian dan disajikan dalam sub judul tersendiri. Bab ini berisi dua bagian: bagian pertama menyajikan hasil penelitian dan bagian kedua menyajikan pembahasan atau analisis dari hasil penelitian. Setiap aspek pembahasan hendaknya dimulai dari hasil analisis data, kemudian diinterpretasikan dan selanjutnya diikuti oleh penarikan kesimpulan. Dalam pembahasan sebaiknya dibandingkan dengan penelitian- penelitian sebelumnya atau landasan teoritis yang relevan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian, kemudian menjadi saran yang berkaitan dengan manfaat penelitian.