
Pengaruh Prinsip *Technology Acceptance Model* (TAM) terhadap Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi IPOT-GO

Dick Archandana Pratama¹, Muchsin Saggaff Shihab²

^{1,2} Universitas Bakrie, Indonesia

Email: Darchandanap@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk melakukan penilaian terkait tingkat kenyamanan pengguna aplikasi investasi online dalam melakukan investasi pada aplikasi IPOT-GO. Adapun data yang dikumpulkan pada penelitian ini sejumlah 110 responden yang sudah pernah melakukan interaksi pada aplikasi IPOT-GO dengan dimensi dari *Technology Acceptance Model* yang terdiri dari *easy to use*, *usefulness*, *enjoyment*, dan *safety* yang mana data kuesioner menggunakan skala likert dari 1-5 yang merepresentasikan tidak puas hingga sangat puas. Hasil kuesioner yang dihimpun lalu diolah menggunakan metode SEM PLS untuk dilakukan penilaian terhadap beberapa variabel dan dimensi yang diukur serta menggunakan metode penelitian deksriptif statistic, serta uji korelasi, evaluasi validitas dan realibilitas konstruk hingga menguji nilai hipotesis. Hasil dari Analisa dari kepuasan pelanggan yakni dengan dimensi *Technology Acceptance Model* yang terdiri dari *easy to use*, *usefulness*, *enjoyment*, dan *safety* adalah *easy to use* berpengaruh terhadap nilai kepuasan pelanggan dalam melakukan investasi. *Usefulness*, berpengaruh dengan signifikanis rendah terhadap kepuasan investasi pada aplikasi. *Enjoyment* (Kenyamanan) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam melakukan interaksi investasi. *Safety* terkait keamanan yang akan didapatkan sebagai salah satu value proposition yang ditawarkan aplikasi memiliki tingkat pengaruh yang paling tinggi terhadap kepuasan pelanggan dalam melakukan investasi online pada platform Aplikasi Ipot Go. Penelitian ini dapat bermanfaat pada investor yang ingin melakukan investasi secara daring untuk memudahkan proses transaksi investasi secara flexible pun bermanfaat terhadap pengembang aplikasi investasi online sebagai bahan evaluasi berkelanjutan dalam mengembangkan fitur aplikasi.

Kata Kunci: model penerimaan teknologi, aplikasi investasi IPOT-GO, kepuasan pelanggan

Abstract

The data collected in this study were 110 respondents who had interacted with the IPOT-GO application with dimensions from the Technology Acceptance Model consisting of easy to use, usefulness, enjoyment, and safety where the questionnaire data used a Likert scale from 1-5 which represented dissatisfied to very satisfied. The results of the questionnaire collected were then processed SEM PLS and using several methode to evaluate variable, dimension, hypothesis which descriptive statistics, correlations, evaluate construct validity and reliability. The results of the analysis of customer satisfaction, namely the dimensions of the Technology Acceptance Model consisting of easy to use, usefulness, enjoyment, and safety are Easy to use affects the value of customer satisfaction in making investments. Usefulness, has a low significant effect on investment satisfaction in the application. Enjoyment affects customer satisfaction in making investment interactions. Safety related to the security that will be obtained as one of the value propositions offered by the application has the highest level of influence on customer satisfaction in making online investments on the Ipot Go Application platform. This research can be useful for investors who want to invest online to facilitate the

investment transaction process in a flexible manner and is also useful for online investment application developers as material for continuous evaluation in developing application features.

Keywords: *technology acceptance model, aplikasi investasi IPOT-GO, customer satisfaction*

PENDAHULUAN

Transformasi digital dan era globalisasi yang dihadapi oleh Negara Indonesia berkembang cepat yang memiliki dependensi kepada proses bisnis yang berkembang. Peranan teknologi informasi terhadap model bisnis dapat membantu kegiatan dan proses aktivitas manusia dengan teknologi internet (Novianti et al., 2021). Percepatan tumbuh kembang teknologi dengan manusia adalah sesuatu yang tidak dapat dihindarkan karena berbanding lurus dengan kemajuan ilmu pengetahuan yang berkembang dengan pesat. Dewasa ini, perkembangan teknologi menjadi suatu hal yang prestise dan menjadi salah satu indikator kemajuan bagi suatu negara dengan penyerapan dan pemanfaatan digitilisasi diberbagai sektor seperti pemerintahan, ekonomis, keuangan serta bisnis. Proses transformasi digital yang berbanding lurus dengan meningkatnya data konsumsi dan kebutuhan layanan internet di Indonesia pun meningkat tiap tahunnya. Berikut terlampir representasi peningkatan jumlah penggunaan internet di Indonesia.

Peningkatan penggunaan dan pemanfaatan internet di Indonesia semakin berkembang pesat. Hal ini merupakan sebuah peluang bagus serta perlu dimanfaatkan bagi beberapa pelaku bisnis yang bertransformasi kearah digital seperti yang dilakukan oleh marketplace, Governance Application, bahkan aplikasi pengelola investasi.

Investasi dapat didefinisikan sebagai saham penukaran uang dengan bentuk kekayaan lain seperti saham atau harta tidak bergerak yang diharapkan dapat ditahan selama periode waktu tertentu supaya menghasilkan pendapatan (Malik, 2017). Namun pada kenyataannya minat investasi masih terbilang minim hal ini dikarenakan pengetahuan investasi masih minim serta literasi modal minimum yang masih kurang serta kompleksitas pada proses transaksi investasi. Berikut merupakan representasi dari peningkatan jumlah investasi terutama pada pembelian saham atau pasar modal terlebih lagi Di era digital ini, proses investasi dinilai semakin mudah karena didorong dari kemajuan teknologi yang berkembang pesat, pelayanan internet yang luas sehingga transaksi pada investasi pun bisa dilakukan secara online dan real time dengan menggunakan aplikasi investasi Adapun beberapa contoh aplikasi investasi online seperti Stockbit, BCAS, Most, dan Ipot Go. Berikut terlampir data jumlah unduhan dan revise aplikasi investasi.

Tabel 1. Jumlah Unduhan dan Review Aplikasi Trading Sekuritas

No	Perusahaan Sekuritas	Jumlah Unduhan	Nilai Review Aplikasi	Minimal Deposit	Broker (jual/beli)	Fee
1	Ajaib Sekuritas Asia	500.000	4,1	0 Rupiah	0,1%/0,1%	
2	Philip Sekuritas	100.000	4,1	1 Juta Rupiah	0,18%/0,28%	
3	Mirae Sekuritas	100.000	4,0	10 Juta Rupiah	0,15%/0,25%	
4	Indopremier Sekuritas	500.000	2,7	0 Rupiah	0,19%/0,29%	
5	MNC	100.000	2,3	100 Ribu	0,19%/0,29%	

Ipot Go merupakan sistem terintegrasi antara transaksi perdagangan saham reksadana dan *Exchange Traded Fund* (ETF) sekaligus dalam satu platform, satu akun, satu bank pembayaran dan satu reporting. Saat ini, Ipot Go telah diunduh dan digunakan lebih dari lima ratus ribu pengguna di playstore dengan mendapatkan rating 2.7/5 dan lebih dari 36.000 ulasan. IPOT-GO dengan perolehan rating 2.7/5 oleh pengguna dinilai masih kurang baik jika dibandingkan dengan pesain aplikasi lainnya yang mana akan berkorelasi dengan kepuasan pelanggan yang melakukan interaksi serta investasi di platform tersebut. Kepuasan pelanggan merupakan variable yang sangat penting bagi perusahaan untuk melakukan evaluasi dan feature development pada produk aplikasi yang ditawarkan. Hal ini menjadi pain point yang perlu dilakukan perbaikan berkelanjutan sehingga pengalaman pengguna dapat terdorong menjadi positif. Berikut juga terlampir Jumlah Volume, Nilai, dan Frekuensi dari Transaksi Sekuritas.

Tabel 2. Jumlah Volume, Nilai, dan Frekuensi dari Transaksi Sekuritas

No	Nama Perusahaan	Kode	Jumlah	Volume	Nilai	Frekuensi
1	Mirae Sekuritas	Asset (Y P)	Jumlah	16.656.469.630	6.944.895.316.516	901.897
2	Indopremier Sekuritas	(PD)	Jumlah	7.719.358.500	4.137.648.980.800	547.115
3	MNC Sekuritas	(EP)	Jumlah	7.180.895.255	2.648.354.788.278	681.682
4	Philip Sekuritas	Indonesia	Jumlah	4.260.64.704	857.069.884.324	179.668
5	Ajaib Sekuritas		Jumlah	252.027.100	154.278.637.900	62.491

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa yang memiliki nilai transaksi terbanyak diperoleh oleh Mirae Sekuritas. Perusahaan yang telah didirikan sejak 1994 ini tercatat melakukan transaksi pada periode 28 September hingga 2 Oktober 2020 sebanyak 16.656.469.630 lembar saham, dengan jumlah nilai transaksi sebesar Rp.6.944.895.316.516, dan total frekuensi perdagangan 901.897. Mirae Sekuritas memiliki penilaian akan kualitas layanan aplikasi mereka cukup baik (4,0), namun Technology Acceptance Model diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989 merupakan suatu upaya untuk memahami proses penerimaan teknologi dalam bisnis maupun organisasi. Technology Acceptance Model saat ini menjadi model yang umum digunakan

dalam menyelidik nilai dan faktor yang mempengaruhi penerimaan penggunaan teknologi. Saputra, E. (2014) TAM terdiri dari 2 konstruk yakni yaitu ease of use, Usefulness. Adapun menurut Nambiar dan Lu Liang terapat dimensi safety/security untuk TAM pada aplikasi trading yang mana merupakan salah satu variabel penting dalam proses transaksinya untuk menunjang kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut Moon & Kim, (2001) Enjoyment dalam trading digital payment merupakan variabel penting dalam TAM dikarenakan seorang individu dapat mengalami perasaan nyaman dan suka saat menggunakan suatu sistem tertentu dan menganggap keterlibatannya dalam penggunaan teknologi tersebut sebagai aktivitas yang menyenangkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Tingkat kenyamanan yang tinggi memotivasi pengguna untuk menghabiskan lebih banyak waktu saat mengakses teknologi tersebut. Granić & Marangunić, (2019) mengungkapkan bahwa sikap pengguna dalam penggunaan teknologi bergantung pada manfaat dan kemudahan yang dirasakan oleh pengguna, sikap akan mempengaruhi motivasi perilaku, yang selanjutnya akan menentukan perilaku penggunaan yang sesungguhnya. Dalam perkembangannya TAM tidak hanya digunakan untuk mengukur tingkat penerimaan aplikasi terhadap pengguna, tetapi juga digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna yang terbagi menjadi beberapa karakteristik. Dimensi *Technology Acceptance Model* yang digunakan pada penelitian ini ditinjau dari beberapa dimensi seperti, ease to use, usefulness, enjoyment, safety dan kepuasan pelanggan untuk menilai seberapa puas masyarakat Indonesia berinvestasi di pasar modal dengan platform online.

Menilik penelitian terlebih dahulu, kemudahan teknologi pada aplikasi investasi memiliki banyak pandangan yang berbeda terkait dengan korelasi dengan meningkatnya minat pengguna. Shulhan & Oetama, (2019) menemukan bahwa Ease to Use berpengaruh positif signifikan terhadap minat dan kepuasan pelanggan menggunakan aplikasi investasi Bukareksa. Hasil yang berbeda ditunjukkan pada penelitian Rakhmawati & Isharijadi, (2013) yang berpendapat bahwa kemudahan dalam penggunaan pada aplikasi investasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi tersebut. Dalam penelitian lain Monica & Tama, (2017) juga menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara kemudahan pengguna dan minat penggunaan pada aplikasi investasi. Selain itu, dari sisi usefulness Persepsi kegunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya Bangkara & Mimba, (2016). Hasil penelitian Bangkara & Mimba, (2016) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara persepsi kegunaan terhadap minat penggunaan internet banking. Sedangkan hasil berbeda ditemukan dalam penelitian yang dilakukan Rakhmawati & Isharijadi, (2013) yang menemukan bahwa persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan internet banking. Selain itu, terdapat faktor kenyamanan yang didapat dari hasil penelitian bahwa kenyamanan transaksi melalui internet merupakan faktor penting yang dipertimbangkan oleh nasabah sebelum mengadopsi internet banking (Tjini & Zaki Baridwan, 2012). Hasil penelitian Yolanda & Widijoko, (2013) menunjukkan bahwa persepsi kenyamanan berpengaruh positif signifikan terhadap minat untuk menggunakan (intention to use). Terakhir, Menurut Damayanti et al., (2017) aspek keamanan atau safety merupakan hal penting dalam sebuah sistem informasi aplikasi investasi saham karena adap berpengaruh dalam kepuasan pelanggan. Hasil yang berbeda ditunjukkan dalam penelitian Aziz et al., (2023) yang

menunjukkan bahwa persepsi keamanan tidak berpengaruh terhadap minat dan kepuasan penggunaan aplikasi karena responden berpendapat bahwa pihak web vendor belum memberikan informasi bahwa web yang dikunjungi konsumen benar-benar aman untuk melakukan transaksi.

Penelitian ini menawarkan kontribusi baru dengan mengintegrasikan semua dimensi TAM untuk mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi investasi di Indonesia, khususnya IPOT-GO. Penelitian ini juga memperluas cakupan TAM dengan menyoroti dimensi enjoyment, yang jarang dikaji secara mendalam dalam konteks aplikasi investasi di pasar Indonesia. Di era digital saat ini, investasi online menjadi salah satu pilar utama dalam mendorong inklusi keuangan. Namun, rendahnya tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi investasi lokal dapat menghambat pertumbuhan sektor ini. Penelitian ini penting untuk mengidentifikasi kelemahan dan peluang perbaikan bagi aplikasi investasi seperti IPOT-GO, guna meningkatkan daya saing mereka di pasar domestik maupun internasional.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dimensi TAM terhadap kepuasan pengguna aplikasi IPOT-GO, mengidentifikasi faktor yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas layanan dan fitur aplikasi. Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat untuk

Menambah literatur mengenai penerapan TAM dalam konteks aplikasi investasi di Indonesia, memberikan panduan praktis untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan loyalitas pelanggan serta mempermudah proses pengambilan keputusan investasi dengan aplikasi yang lebih andal dan user-friendly.

Penelitian ini memiliki implikasi praktis, teoritis, dan kebijakan yang signifikan. Secara praktis, temuan ini memberikan wawasan kepada pengembang aplikasi investasi untuk meningkatkan antarmuka pengguna, keamanan, dan kenyamanan, yang secara langsung dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna. Selain itu, perusahaan investasi dapat memanfaatkan hasil penelitian ini untuk merancang strategi pemasaran yang lebih efektif dengan menonjolkan keunggulan fitur aplikasi yang relevan. Bagi investor, penelitian ini memberikan dorongan untuk memilih aplikasi yang lebih aman dan user-friendly. Secara teoritis, penelitian ini memperkuat penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan mengintegrasikan perspektif lokal dalam konteks aplikasi investasi online di Indonesia dan menyoroti pentingnya dimensi enjoyment yang sering diabaikan. Temuan ini juga menjadi referensi untuk penelitian di masa depan terkait aplikasi teknologi keuangan lainnya. Dari sisi kebijakan, hasil penelitian ini dapat digunakan oleh pemerintah dan otoritas keuangan untuk menyusun regulasi yang mendukung perlindungan data dan transparansi layanan dalam ekosistem aplikasi investasi digital.

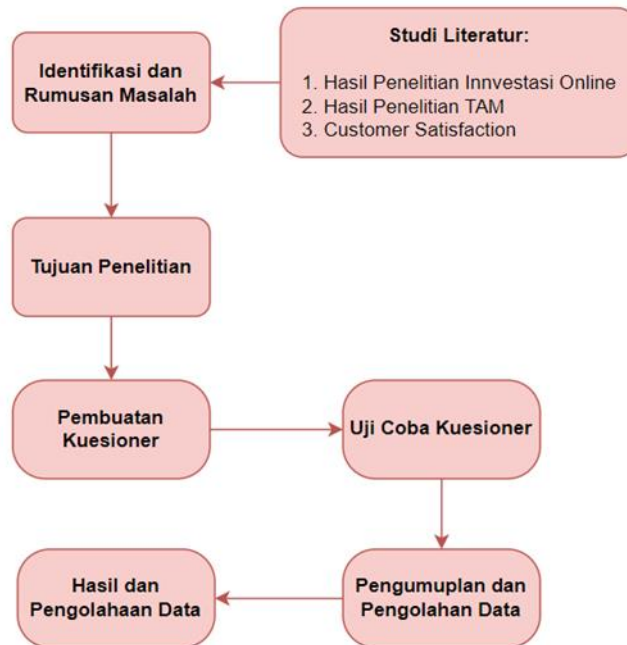
METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Data yang digunakan dalam proses pembuatan laporan penelitian ini yakni berupa angka yang tergolong dalam analisis statistik, sehingga pendekatan yang dilakukan pada penelitian ini berjenis kuantitatif (Sugiyono, 2020).

Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian adalah suatu rangkaian tahapan atau aktifitas yang dilakukan pada proses pembuatan laporan penelitian. Tahapan dari sistematika penelitian ini terbagi menjadi 5 termin, yakni pendahuluan, pengumyplan data, pengolahan data, analisis data, serta tahap temuan atau hasil penelitian dan yang terakhir merupakan kesimpulan dan rekomendasi. Berikut merupakan representasi dari sistematika pemecahan masalah pada penelitian.



Gambar 2. Sistematika Pemecahan Masalah

Adapun populasi yang digunakan pada proses penelitian ini yaitu sejumlah 110 responden yang tersebar di Provinsi DKI Jakarta dan Jawa Barat yang pernah menggunakan aplikasi investasi Indonesia Premier Sekuritas (Ipot Go), karena mayoritas investor online yang pernah melakukan interaksi pada aplikasi investasi online tersebar pada provinsi tersebut.

Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah NonProbability Sampling yang berarti teknik yang tidak menyediakan peluang yang sama bagi anggota populasi untuk dijadikan sampel. Sedangkan untuk NonProbability Sampling yang diambil yakni Snowball Sampling yang berarti teknik pengambilan sampel yang pada awalnya memiliki jumlah yang kecil kemudian membesar. Adapun alasan memilih menggunakan Snowball Sampling yaitu dikarenakan aplikasi investasi di Indonesia masih tergolong sedikit penggunaannya dan investor yang pernah menggunakan aplikasi tersebut masih terbatas. Responden yang menjadi layer pertama untuk diambil datanya yakni akan ditentukan oleh peneliti dengan kriteria responden tersebut sudah menggunakan aplikasi investasi Ipot Go. Untuk layer kedua dari responden penelitian ini yaitu merupakan

rekomendasi dari responden layer pertama yang sudah menggunakan aplikasi investasi Ipot Go.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji *Technology Acceptance Model* atas implementasi transaksi saham pada platform Aplikasi IPOT-GO. Sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 110 orang yang telah melakukan transaksi di Aplikasi IPOT-GO. Penentuan sample dilakukan yakni menggunakan proportional sampling yang mana metode pengambilan sample dilakukan secara proporsional berdasarkan sub populasi. Berikut merupakan karakteristik responden dalam penelitian ini yang terdiri dari pekerjaan, lama berinvestasi pada aplikasi, dan Pendidikan terakhir.

Tabel 3. Karakteristik Data

No	Karakteristik	Jumlah	Percent (%)
1	Pekerjaan		
	BUMN	21	19%
	PNS	11	10%
	Tenaga Pelajar	16	15%
	Wirausaha	21	19%
	Wiraswasta	24	22%
	Lain Lain	7	6%
	Lama Berinvestasi		
	1-2 Tahun	67	61%
	3-5 Tahun	36	33%
	5 Tahun	7	6%
	Pendidikan Terakhir		
	D1-D3	15	14%
	D4/S1	69	63%
	S2/Magister	26	23%

Berdasarkan informasi yang tertera pada Tabel 3 diketahui dari jumlah responden sebanyak 110 orang, dapat dikategorikan kedalam 3 jenis karakteristik data. Pertama untuk pekerjaan rata-rata responden yang mengisi bekerja sebagai karyawan swasta sebanyak 22%. Untuk interval waktu lama berinvestasi yakni rata rata responden Sudah berinvestasi selama 1-2 tahun dengan total responden 67 orang (61%). Terakhir, untuk Pendidikan terakhir modus data yang paling banyak mengisi kuesioner ini yakni D4/S1 sebanyak 69 responden dengan persentase 63%

Statistik deskriptif merupakan sebuah gambaran karakteristik dari sebuah data yang diteliti dalam suatu situasi (Sekaran & Bougie, 2017). Statistik deskriptif digunakan untuk mengetahui pengukuran terpusat dan penyebarannya. Pengukuran terpusat terdiri atas nilai minimum dan maksimum, serta nilai rata-rata (mean). Sedangkan pengukuran penyebaran terdiri atas standar deviasi sebuah data. Tabel dibawah ini data statistik deskriptif dari penelitian ini.

Tabel 4. Statistik Deskriptif

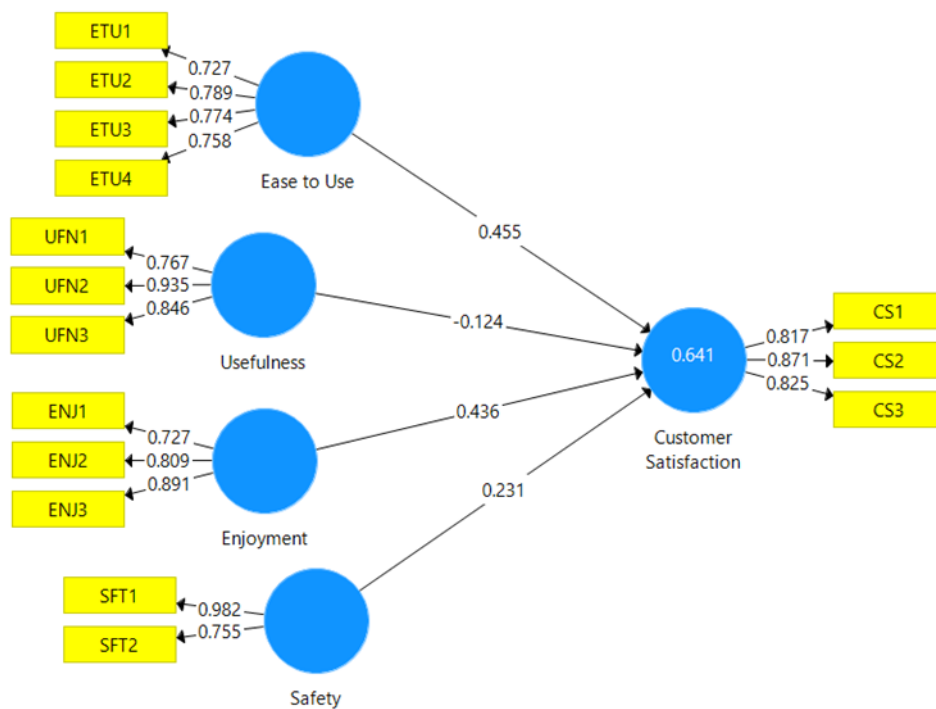
Variabel	Indikator	Min	Max	Mean	Std. Deviasi	
Ease to Use	Aplikasi Investasi IPOT-GO mudah dipelajari	1	5	4.12	1.03	
	Fitur pembelian saham pada Aplikasi Investasi IPOT-GO mudah dikontrol oleh pengguna	1	5	3.95	1.07	
	Aplikasi Investasi IPOT-GO memberikan informasi panduan (SEPERTI FaQ, ChatBot Informasi	2	5	4.0	0.88	
	Aplikasi Investasi IPOT-GO merupakan aplikasi yang mobile karena dapat berinvestasi dimanapun kapanpun	2	5	3.93	1.06	
Safety	Semua fungsi pada aplikasi investasi IPOT-GO berjalan dengan baik	3	5	4.18	0.66	
	Aplikasi Investasi IPOT-GO merupakan aplikasi yang aman dilakukan untuk transaksi investasi	2	5	4.24	0.75	
Customer Satisfaction	Saya puas dalam melakukan investasi pada Aplikasi IPOT-GO		2	5	4.28	0.84

Saya puas terhadap semua fitur yang diberikan pada Aplikasi Ipot Go	5	4.28	0.86
Secara keseluruhan saya puas dengan Aplikasi IPOT-GO	1	5	4.20 1.13

Total jumlah sample yang diambil pada penelitian ini yakni 110 orang. Adapun nilai minimum atau nilai yang paling rendah pada setiap indicator yakni dengan nilai skala 1, sementara nilai maksimum berdasarkan hasil pengumpulan data dari penelitian ini berada pada nilai skala t. Terdapat nilai rata-rata (Mean) yang didapatkan pada tiap indikator yakni dari interval 4 sampai dengan 5. Standar deviasi merupakan suatu parameter nilai ukuran penyebarandengan mempertimbangkan semua komponen dari sebuah nilai statistik. Berdasarkan hasil pengumpulan data diatas, masing-masing nilai merepresentasikan nilai standar deviasi berada di rata-rata <1 yang memiliki arti bahwa data yang diambil cenderung terpusat dan valid.

Analisis Partial Least Square

Berikut terlampir analisis menggunakan *Partial Least Square*:



Gambar 3. Diagram Jalur Partial Least Square

Regresi kuadrat terkecil parsial (regresi PLS) adalah metode statistik yang memiliki beberapa hubungan dengan regresi komponen utama; alih-alih menemukan hyperplanes varians maksimum antara respons dan variabel

independen, ia menemukan model regresi linier dengan memproyeksikan variabel yang diprediksi dan variabel yang dapat diamati ke ruang baru. Model regresi PLS adalah alternatif untuk regresi OLS atau korelasi kanonik. Regresi PLS telah digunakan, misalnya, untuk pemodelan pertumbuhan ekonometrik.

Penerapan *Technology Acceptance Model* sudah cukup banyak digunakan untuk melakukan Analisa komperhensif terhadap teknologi baru yang diimplementasikan Mulyanto, A., Sumarsono, S., Niyartama, T. F., & Syaka, A. K. (2020). Adapun beberapa dimensi yang digunakan dalam penelitian ini seperti *Ease to use, Usefulness, Enjoyment, Safety*. Dimensi pertama yakni *Ease to use* merupakan salah satu dimensi yang memiliki faktor sangat tinggi bagi suatu individu untuk mengutilisasi dan menggunakan teknologi, salah satunya saat melakuakn interaksi dengan aplikasi transaksi (Natarajan et al., 2017). Selain itu, dimensi *Usefullness* pada aplikasi investasi perlu dievaluasi pada aplikasi investasi IPOT-GO dikarenakan memiliki nilai tidak terlalu signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Saat ini menggunakan aplikasi online trading saham semakin mudah terlebih dibantu dengan sistem, hal tersebut mampu meningkatkan minat calon penanam modal untuk berinvestasi. Maka dari itu pembenahan sistem dari segi kenyamanan dan kemudahan harus terus ditingkatkan supaya minat investor untuk melakukan investasi meningkat (Vitria, 2020). Semakin meningkatnya kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi online trading, maka semakin meningkat pula niat calon investor untuk membeli instrumen di pasar modal menggunakan aplikasi online trading (Yulianto & Tanamal, 2019).

Pada penelitian ini ditemukan bahwa signifikansi dimensi tertinggi dalam *Technology Acceptance Model* yang membuat pengguna merasa nyaman terhadap proses interaksi dan transaksi pada aplikasi investasi yakni *security*. Faktor keamanan telah banyak ditemukan pada penelitian-penelitian terdahulu sebagai sebuah prediktor yang signifikan terhadap pengadopsian e-commerce atau aplikasi transaksi (Graha, 2019). Penggunaan aplikasi investasi salah satunya IPOT-GO memiliki banyak manfaat yakni fleksibilitas yang bisa dinikmati oleh pengguna, melakukan pemantauan harga saham secara realtime, serta melakukan transaksi berupa deposite, jual/beli saham, serta withdrawal atau menarik uang ke rekening RDN dengan mudah.

Terkait hal tersebut, terdapat beberapa usulan dan uraian pada penelitian ini menilik terhadap uji hipotesis diatas:

Pengaruh *Ease to Use* terhadap *Customer Satisfaction* (H1)

Ease to use atau kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor kunci dalam meningkatkan pengalaman pengguna terhadap platform online. Penelitian ini menunjukkan bahwa *Ease to Use* memiliki dampak yang signifikan terhadap *Customer Satisfaction*, yang berarti bahwa pengguna merasa lebih puas ketika mereka dapat dengan mudah menggunakan platform IPOT-GO tanpa perlu melalui proses yang rumit atau membingungkan. Usulan yang dapat diimplementasikan yakni untuk meningkatkan *Ease to Use*, pengembang IPOT-GO dapat memperbaiki desain antarmuka agar lebih intuitif dan

responsif. Misalnya, membuat fitur pencarian dan filter yang lebih canggih namun tetap mudah digunakan untuk berbagai tipe investasi.

Pengaruh *Usefulness* terhadap *Customer Satisfaction* (H2)

Usefulness, atau sejauh mana pengguna merasa platform tersebut bermanfaat untuk tujuan investasi mereka, ternyata tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam penelitian ini. Meskipun demikian, ini tidak berarti bahwa aspek usefulness harus diabaikan. Pelanggan mungkin sudah menganggap manfaat dasar dari platform investasi online sebagai hal yang “diberikan” atau prasyarat. Usulan yang dapat diimplementasikan yakni IPOT-GO dapat memperkaya nilai usefulness dengan menyediakan lebih banyak fitur analitik yang membantu pengguna membuat keputusan investasi yang lebih baik. Ini termasuk menyediakan alat analisa pasar yang lebih terperinci, integrasi berita keuangan yang relevan, atau fitur rekomendasi investasi berbasis AI. Meskipun perceived usefulness mungkin tidak langsung meningkatkan kepuasan, penambahan fitur semacam ini dapat meningkatkan engagement dan loyalitas pengguna jangka panjang.

Pengaruh *Enjoyment* terhadap *Customer Satisfaction* (H3)

Enjoyment adalah faktor penting yang berkontribusi pada kepuasan pelanggan, terutama ketika platform memberikan pengalaman yang menyenangkan dan tidak menimbulkan stres. Dalam konteks IPOT-GO, enjoyment mungkin timbul dari penggunaan yang lancar, antarmuka yang menarik, atau gamifikasi dalam pengalaman investasi. Usulan yang dapat diimplementasikan yakni IPOT-GO dapat meningkatkan faktor enjoyment dengan menambahkan elemen-elemen gamifikasi seperti badge pencapaian atau reward sistem berbasis aktivitas investasi yang memberikan kepuasan emosional kepada pengguna. Selain itu, perbaikan visual pada desain antarmuka dan pengalaman pengguna yang lebih personal, seperti tema antarmuka yang dapat disesuaikan, dapat menambah aspek kesenangan dan mendorong keterlibatan pengguna secara lebih mendalam.

Pengaruh *Safety* terhadap *Customer Satisfaction* (H4)

Faktor Safety atau keamanan menjadi faktor yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, terutama di industri investasi yang melibatkan data finansial sensitif. Rasa aman yang diberikan oleh platform sangat berpengaruh pada tingkat kepercayaan pengguna, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka secara keseluruhan. Hal yang bisa diimplementasikan oleh Perusahaan yakni untuk lebih meningkatkan keamanan dan kepercayaan pengguna, IPOT-GO dapat mengimplementasikan sistem autentikasi ganda (two-factor authentication) yang lebih kuat serta memperkenalkan notifikasi real-time untuk setiap aktivitas transaksi. Selain itu, transparansi terkait prosedur keamanan, seperti audit keamanan berkala yang diumumkan kepada pengguna, dapat meningkatkan rasa aman dan menambah keyakinan mereka dalam menggunakan platform.

Rekomendasi kepada Perusahaan IPOT-GO

Dalam era digital saat ini, adopsi teknologi baru oleh pengguna sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah kesenangan (fun) yang dirasakan saat menggunakan teknologi tersebut. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan *Technology Acceptance Model* kepada responden yang disebar ke 110 orang yang pernah melakukan

interaksi pada aplikasi IPOT-GO, dari 4 variabel dimensi yang dilakukan pengukuran yakni Ease of use, Usefulness, Enjoyment dan Safety bahwa Variabel usefulness memiliki nilai chornbach alfa tertinggi yakni 0.819. Adapun beberapa dimensi pada useful dapat disimpulkan bahwa Variabel Enjoyment t statistics sebesar 3.353 dengan nilai p value sebesar 0.001. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa nilai p value (0.001) < level of significance (alpha = 0.05). Hal ini berarti pada taraf nyata 5% terdapat pengaruh signifikan Enjoyment terhadap Customer Satisfaction. Adapun kontribusi dimensi kesenangan (Fun) dengan indikator interaksi yang menyenangkan pada aplikasi memiliki nilai T-Statistic 29.199 yang mana nilai tersebut lebih besar dibandingkan dengan dimensi lain yang berimplikasi terhadap customer satisfaction.

Dari temuan tersebut bahwa dapat disimpulkan bahwa dimensi fun yang menjadi konsentrasi terhadap pemberlakuan improvisasi aplikasi IPOT-GO. Adapun rekomendasi untuk improvisasi terhadap aplikasi IPOT-GO yakni mengembangkan fitur dashboard interaktif. Dashboard interaktif merupakan fitur kunci yang dapat meningkatkan pengalaman menyenangkan pengguna secara signifikan dalam aplikasi investasi IPOT-GO. Dengan merancang dashboard yang menarik, intuitif, dan penuh interaksi, IPOT-GO dapat memberikan pengguna akses yang lebih mudah dan menyenangkan terhadap informasi portofolio dan performa investasi mereka. Selain itu dengan adanya interactive dashboard IPOT-GO tidak hanya meningkatkan aspek kesenangan dalam penggunaan aplikasi, tetapi juga memberikan nilai tambah melalui kemudahan akses informasi dan kemampuan untuk melakukan tindakan investasi dengan cepat. Pengguna akan merasa lebih terhubung dengan portofolio mereka, mendorong mereka untuk menggunakan aplikasi secara teratur dan meningkatkan loyalitas mereka terhadap platform.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan implementasi analisis kepuasan pelanggan saat melakukan transaksi saham pada platform aplikasi investasi IPOT-GO dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* yang diisi oleh 110 responden. Model yang digunakan dalam penelitian ini yakni *Technology Acceptance Model* untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan yang melakukan investasi pada aplikasi IPOT-GO dengan dimensi Ease to use, Usefulness, Enjoyment, Safety. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terdapat simpulan sebagai berikut: 1) Ease to use mempunyai korelasi positif dengan tingkat kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*). Indikator yang paling signifikan yakni Clear & Understable yang mana aplikasi investasi memiliki interface yang cukup rumit sedangkan Aplikasi IPOT-GO memiliki interface yang baik dan journey aplikasi yang mudah dimengerti. 2) Usefulness berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*). Dimensi dalam usefulness seperti nilai manfaat aplikasi, efektifitas kinerja, dan keuntungan aplikasi tidak menjamin untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*), 3) Enjoyment dengan dimensi fun (Menyenangkan) mempunyai korelasi positif paling tinggi pada penelitian ini terhadap dengan implikasi kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*). Pada Variabel (Enjoyment) dengan dimensi fun pengguna aplikasi IPOT-GO memiliki experience yang menyenangkan pada proses transaksi investasi saham. Adapun beberapa yang perlu

dikembangkan dalam aplikasi investasi IPOT-GO yakni melakukan improvisasi terhadap dashboard menjadi dynamic interactive dashboard. Dashboard ini dirancang untuk memberikan pengalaman pengguna yang lebih menyenangkan dan informatif. Dashboard ini memungkinkan pengguna untuk mengakses data investasi mereka dengan cara yang intuitif dan menarik, serta memfasilitasi pengambilan keputusan yang lebih baik melalui visualisasi data yang dinamis dan interaktif. Selain itu user juga diberikan opsi customize yang beragam, di mana mereka dapat memilih widget yang ingin ditampilkan, seperti nilai portofolio, berita terkini, dan rekomendasi investasi. Widget ini dirancang responsif dan dapat disusun ulang sesuai preferensi pengguna, memberikan pengalaman yang lebih personal. Hal tersebut berbanding lurus dengan tingkat kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*). 4) Safety mempunyai korelasi positif dengan tingkat kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*). Tingkat keamanan terhadap aplikasi memiliki nilai yang sangat signifikan terhadap dengan tingkat kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*).

DAFTAR PUSTAKA

- Aziz, N. J. A., Wahid, N. N., & Rosidah, E. (2023). Persepsi Kepuasan dan Minat Penggunaan Sistem Informasi Aplikasi Pencatatan Informasi Keuangan (Siapik). *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*, 25(3), 1–13.
- Bangkara, R. P., & Mimba, N. (2016). Pengaruh Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use Pada Minat Penggunaan Internet Banking dengan Attitude Toward Using sebagai Variabel Intervening. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 16(3), 2408–2434.
- Damayanti, L. D., Yuniarta, G. A., Ak, S. E., & Sinarwati, N. I. K. (2017). Analisis Pengaruh Kinerja Keuangan, Ukuran Komite Audit dan Kepemilikan Manajerial terhadap Prediksi Financial Distress (Studi Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2011-2015). *Jimat (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*, 7(1).
- Graha, P. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan E-Marketplace Shopee. *Sisinfo–Jurnal Sistem Informasi dan Informatika*, 1(1), 1–11.
- Granić, A., & Marangunić, N. (2019). Technology Acceptance Model In Educational Context: A Systematic Literature Review. *British Journal Of Educational Technology*, 50(5), 2572–2593.
- Malik, A. D. (2017). Analisa Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Berinvestasi di Pasar Modal Syariah Melalui Bursa Galeri Investasi Uisi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 3(1), 61–84.
- Monica, N., & Tama, A. I. (2017). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kenyamanan, Norma Subjektif dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan Electronic Commerce. *Jrak: Jurnal Riset Akuntansi dan Komputerisasi Akuntansi*, 8(1), 29–44.
- Moon, J.-W., & Kim, Y.-G. (2001). Extending The Tam for A World-Wide-Web Context. *Information & Management*, 38(4), 217–230.
- Natarajan, T., Balasubramanian, S. A., & Kasilingam, D. L. (2017). Understanding The Intention to Use Mobile Shopping Applications and Its Influence On Price Sensitivity.

Journal Of Retailing And Consumer Services, 37, 8–22.

- Novianti, K. D. P., Putri, N. K. W. L., & Purnamayanti, I. A. G. W. (2021). Analisis Penerimaan Sistem Informasi Menggunakan *Technology Acceptance Model* (Studi Kasus: Sijalak Desa Pohsanten). *Insert: Information System And Emerging Technology Journal*, 2(2), 113–125.
- Rakhmawati, S., & Isharijadi, I. (2013). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kenyamanan terhadap Minat Penggunaan Sistem Internet Banking pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Pembantu Madiun. *Assets: Jurnal Akuntansi dan Pendidikan*, 2(2), 71–84.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). Metode Penelitian untuk Bisnis Pendekatan. *Pengembangan-Keahlian. Jakarta. Salemba Empat*, 1–280.
- Shulhan, F., & Oetama, R. S. (2019). Analysis of Actual System Use From Bukareksa Mutual Fund Feature Using *Technology Acceptance Model*. *2019 International Conference On Information Management and Technology (Icimtech)*, 1, 186–191.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Tjini, S. S. A., & Zaki Baridwan, S. E. (2012). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Sistem Internet Banking. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Feb*, 1(2).
- Vitria, A. (2020). Adopsi *Technology Acceptance Model* (TAM) terhadap Perilaku Minat Generasi Milenial dalam Berinvestasi di Pasar Modal. *Jwm (Jurnal Wawasan Manajemen)*, 8(2), 100–113.
- Yolanda, A., & Widijoko, G. (2013). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kenyamanan, dan Norma Subjektif terhadap Minat Menggunakan Electronic Commerce (E-Commerce). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Feb*, 2(2).
- Yulianto, S., & Tanamal, R. (2019). *The Influence of Brand Equity, Trust, Price, Peou, Pu On Online Based Crowdfunding Investment*.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)
