

# Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Customer Intention pada Aplikasi Investasi Menggunakan Initial Trust Model dan IS Success Model = Analysis of Factors Influencing Customer Intention in Investment Applications using Initial Trust Model and IS Success Model

Salvian Athallahrif Fadhil, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920534355&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Aplikasi investasi merupakan platform yang memungkinkan pengguna untuk dapat melakukan investasi secara online di berbagai instrumen atau aset investasi seperti saham, reksa dana, cryptocurrency, dan lainnya. Berdasarkan data dari laporan statistik pasar modal Indonesia KSEI (2022), jumlah investor di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun 2019. Akan tetapi, jumlah investor tersebut jika dibandingkan dengan rasio penduduk yang ada di Indonesia masih lebih rendah dibandingkan negara-negara lain di kawasan Asean. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi customer intention pada aplikasi investasi dengan mengintegrasikan teori initial trust dan IS Success Model. Penelitian ini menggunakan metode analisis mixed-method, dengan didahului oleh proses analisis kuantitatif yang dilanjutkan dengan proses analisis kualitatif. Metode analisis kuantitatif dilakukan dengan menyebarkan kuesioner online dengan target responden pengguna aplikasi investasi di Indonesia. Sebanyak 489 responden berhasil didapatkan dan dianalisis secara kuantitatif menggunakan metode partial least square structural equation modelling (PLS-SEM). Penelitian kualitatif dilakukan dengan melakukan wawancara bersama 7 narasumber. Penelitian ini menemukan bahwa perceived benevolence, perceived integrity, dan perceived ability sebagai penyusun dari initial trust. Penelitian ini juga menemukan bahwa firm reputation, structural assurance, trust propensity, system quality, information quality, dan service quality memberikan pengaruh yang signifikan terhadap initial trust pengguna. Initial trust dan perceived usefulness juga ditemukan memberikan pengaruh signifikan terhadap intensi pengguna pada aplikasi investasi. Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa financial literacy tidak mempengaruhi secara signifikan intensi pengguna dalam mengadopsi aplikasi investasi. Penelitian ini berkontribusi mengenai wawasan terkait integrasi initial trust model, dimension of trust dan IS success model dalam intensi pengadopsi aplikasi investasi di Indonesia. Penelitian ini juga mampu memberikan manfaat kepada penyedia layanan aplikasi investasi dalam mengembangkan aplikasi investasi untuk menghasilkan produk dan layanan yang sesuai dengan harapan dari pengguna dan pemerintah Indonesia dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi di Indonesia.

.....Investment applications are platforms that allow users to invest online in various investment instruments or assets such as stocks, mutual funds, cryptocurrencies, and others. Based on data from KSEI's statistical report on the Indonesian capital market (2022), the number of investors in Indonesia has increased significantly from 2019. However, the number of investors when compared to the population ratio in Indonesia is still lower than other countries in the Asean region. Hence, this study aims to analyze the factors that influence customer intention in investment applications by integrating the initial trust model and the IS Success Model. This research uses a mixed-method analysis, preceded by a quantitative analysis process followed by a qualitative analysis process. The quantitative analysis method is carried out by

distributing online questionnaires to the target respondents who are investment application users in Indonesia. A total of 489 respondents were obtained and analyzed quantitatively using the partial least square structural equation modeling (PLS-SEM) method. Qualitative research was conducted by conducting interviews with 7 respondents. This study found that perceived benevolence, perceived integrity, and perceived ability are constituents of initial trust. This study also found that firm reputation, structural assurance, trust propensity, system quality, information quality, and service quality have a significant influence on users' initial trust. Initial trust and perceived usefulness are also found to have a significant effect on user intentions in investment applications. In addition, this study found that financial literacy does not significantly affect the user's intention to adopt investment applications. This research contributes insights related to the integration of the initial trust model, dimension of trust and the IS success model in the intention of adopting investment applications in Indonesia. This research is also able to provide benefits to investment application service providers in developing investment applications to produce products and services that meet the expectations of users and the Indonesian government in order to encourage economic growth in Indonesia.