

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

#### 2.1 Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka bertujuan untuk menyelidiki beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan digunakan untuk perbandingan dalam penelitian-penelitian yang akan datang. Tinjauan pustaka berfungsi sebagai sumber informasi untuk mencegah plagiarisme dalam pembuatan karya ilmiah. Selain itu, penelitian terdahulu juga diperlukan untuk menemukan perbedaan antara karya ilmiah yang sedang diteliti dengan penelitian sebelumnya. Berikut ini terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang telah mengkaji isu yang sama dengan penelitian ini:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
1.	<i>Real Time Stock Market Analysis</i> [12]	Fokus penelitian dilakukan pada pasar saham dan bagaimana keterkaitannya dengan teknologi. Penelitian ini dapat memberikan bantuan bagi	Penelitian ini lebih berfokus pada pengembangan sistem prediksi harga saham dengan algoritma <i>machine learning</i> , sedangkan penelitian yang akan dilakukan akan lebih	Terbatas pada satu pasar saham: Penelitian ini hanya berfokus pada satu pasar saham, sehingga ada kemungkinan bahwa hasil penelitian ini tidak dapat diterapkan secara umum ke	Penelitian ini digunakan sebagai referensi dalam pembuatan penelitian ini terutama dalam pemilihan topiknya tetapi penelitian ini akan menghasilkan	Hasil dari penelitian ini adalah pengembangan sistem prediksi harga saham yang efektif dengan algoritma <i>random forest</i> mendapat tingkat akurasi yang baik karena memiliki kesalahan kuadrat rata-rata terkecil yaitu 0,31. Sistem ini dapat

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
		investor dalam menghasilkan pilihan investasi yang lebih baik.	berkonsentrasi pada dampak sistem informasi Bursa Efek Indonesia pada literasi digital masyarakat dalam berinvestasi saham.	pasar saham lainnya.	<i>output</i> yang berbeda.	membantu investor dalam membuat keputusan investasi yang lebih baik dan mengurangi risiko kegagalan pada setiap bursa saham.
2.	<i>The Role of Stock Market Development in Influencing the Firms Performance: A Study Based on Pakistan Stock Market</i> [13]	Penelitian dilakukan dengan mengkaji pengaruh perkembangan pasar saham terhadap kinerja perusahaan, sementara penelitian yang akan dilakukan fokus pada kajian sistem informasi Bursa Efek Indonesia	Data untuk penelitian ini diperoleh dari perusahaan di pasar saham Pakistan, sementara penelitian yang akan dilakukan difokuskan pada masyarakat Indonesia sebagai subyek penelitian.	Penelitian ini menggunakan ukuran sampel yang terbatas pada perusahaan-perusahaan non-keuangan yang terdaftar di Bursa Efek Pakistan. Sehingga generalisasi hasil penelitian terhadap perusahaan keuangan atau perusahaan non-terdaftar harus	Penelitian ini digunakan sebagai referensi dalam pembuatan penelitian ini karena mengevaluasi efek dari pasar saham terhadap pelaku pasar, meskipun subjek penelitian berbeda.	Hasil analisis menunjukkan bahwa volatilitas pasar saham adalah faktor yang signifikan dalam menurunkan kinerja perusahaan. Di sisi lain, kapitalisasi pasar saham dan likuiditas pasar saham secara signifikan meningkatkan kinerja perusahaan.

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
				dilakukan dengan hati-hati.		
3.	Pengaruh Edukasi dan Sosialisasi Sekolah Pasar Modal Bursa Efek Indonesia terhadap Motivasi Membeli Saham di Galeri Investasi Universitas Labuhan Batu[14]	Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk menguji dampak edukasi dan sosialisasi yang dilakukan oleh Sekolah Pasar Modal terhadap motivasi individu dalam minat membeli saham. dengan menerapkan pendekatan penelitian kuantitatif dan menggunakan perangkat lunak statistik dalam menganalisis data.	Penelitian berfokus pada pengaruh edukasi dan sosialisasi, sementara penelitian yang akan dilakukan lebih berfokus mengeksplorasi dampak sistem informasi Bursa Efek Indonesia terhadap literasi digital.	Penelitian ini tidak menghasilkan rekomendasi yang terperinci mengenai langkah-langkah spesifik untuk meningkatkan motivasi investasi di pasar modal, sehingga temuan penelitian ini tidak dapat langsung digunakan untuk mengembangkan program atau kebijakan yang relevan.	Penelitian ini digunakan sebagai referensi dalam pembuatan penelitian karena sama-sama memberikan pemahaman penting mengenai faktor-faktor spesifik yang memengaruhi perilaku investasi di Indonesia, dan dapat digunakan sebagai basis informasi untuk merancang intervensi yang tepat guna dalam meningkatkan literasi dan	Penelitian ini mengindikasikan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara edukasi dan sosialisasi yang diberikan oleh Sekolah Pasar Modal Bursa Efek Indonesia terhadap motivasi mahasiswa dalam melakukan pembelian saham di Galeri Investasi Universitas Labuhan Batu.

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
					perilaku investasi.	
4.	Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan <i>Importance Performance Analysis</i> [10]	Penelitian ini juga menggunakan metode WebQual 4.0 dan <i>Analisis Importance Performance</i> (IPA) dalam mengukur kualitas suatu website yang bertujuan untuk menilai persepsi dan harapan pengguna mengenai kualitas website.	Penelitian ini lebih berfokus pada website telkomsel dan hipotesis yang berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan.	Penelitian ini menggunakan metode webqual tapi tidak semua indikator webqual 4.0 terdapat di penelitiannya	Penelitian ini digunakan sebagai referensi karena akan sama sama memberikan rekomendasi atau saran perbaikan untuk meningkatkan kualitas website.	Harapan terhadap kualitas website telkomsel berdasarkan dimensi <i>usability</i> , <i>information</i> , dan <i>service interaction</i> . Persentase tingkat kesesuaian sebesar 94,73% dan nilai kesenjangan sebesar -0,226.
5.	Peran Sosialisasi dan Edukasi Dalam Menumbuhkan Minat Masyarakat Berinvestasi di	Penelitian ini lebih memberikan pemahaman pada peran media sosialisasi dan pendidikan	Fokus penelitian ini dengan berbeda. Penelitian ini lebih berfokus pada peran media sosialisasi dan pendidikan	Penelitian ini tidak memberikan rekomendasi yang spesifik tentang bagaimana meningkatkan pendekatan	Penelitian ini digunakan sebagai referensi karena akan sama sama memberikan wawasan tentang	Penelitian menunjukkan adanya hambatan dan faktor pendukung dalam investasi dalam pasar modal syariah masih belum mencapai harapan yang diinginkan dalam

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
	Pasar Modal Syariah[15]	sebagai upaya dilakukan untuk meningkatkan minat masyarakat dalam berinvestasi di pasar modal syariah. Demikian pula, penelitian yang akan dilakukan akan mengeksplorasi dampak sistem informasi Bursa Efek Indonesia terhadap literasi digital masyarakat dalam berinvestasi saham.	sebagai upaya dilakukan untuk meningkatkan minat masyarakat dalam berinvestasi di pasar modal syariah, sedangkan penelitian yang akan dilakukan lebih fokus pada dampak sistem informasi Bursa Efek Indonesia dengan mengevaluasi komparasi dengan bursa luar negeri.	sosialisasi dan edukasi dalam pasar modal syariah.	peran media upaya sosialisasi dan pendidikan sebagai upaya dilakukan untuk meningkatkan minat masyarakat dalam berinvestasi di pasar modal syariah.	hal peran sosialisasi dan edukasi karena minimnya minat masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pengetahuan intensif kepada masyarakat mengenai pasar modal syariah.
6.	Analisis Kualitas Website Smk	Penelitian menggunakan mkombinasi	Penelitian ini berfokus untuk menganalisis	Penelitian ini tidak di sertai rekomendasi	Penelitian ini digunakan sebagai referensi	Berkembangnya <i>usability website</i> untuk user yang

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
	Negeri 2 Sragen Dengan Metode Webqual 4.0 dan IPA[11]	metode yang sama dengan penelitian yang akan di lakukan yaitu menggunakan webqual 4.0 dan IPA	kualitas <i>website</i> SMK Negeri 2 Sragen, sementara penelitian yang akan di lakukan berfokus pada <i>website stock exchange Indonesia</i>	perbaikan spesifik dari hasil yang di dapat	dalam pembuatan penelitian ini karena menggunakan kombinasi metode penelitian yang sama	mengaksesnya. Hal lain seperti tampilan dan layanan yang disediakan menjadi faktor utama terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan <i>website</i> SMK Negeri 2 Sragen.
7.	Pengukuran Kualitas <i>Website</i> Institut Ilmu Kesehatan Dan Teknologi Muhammadiyah Menggunakan Metode WebQual 4.0[16]	Penelitian ini menggunakan metode webqual 4.0 untuk mengukur kualitas <i>website</i> berdasarkan persepsi pengguna dan memberi wawasan dan rekomendasi dalam peningkatan <i>website</i>	Penelitian ini lebih berfokus pada pengukuran kualitas <i>website</i> Institut Ilmu Kesehatan dan teknologi Muhammadiyah.	Penelitian ini tidak memberikan informasi rinci mengenai desain kuesioner, ukuran sampel, atau teknik analisis data yang digunakan	Penelitian ini digunakan sebagai referensi dalam pembuatan penelitian ini karena menerapkan metode yang sama yaitu webqual 4.0 untuk meningkatkan kualitas <i>website</i> berdasarkan persepsi pengguna.	Hasil dari penelitian ini adalah keseluruhan tingkat kualitas <i>website</i> memiliki nilai positif sebesar 0,22. menunjukkan bahwa kualitas <i>website</i> memenuhi harapan pengguna.

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
8.	<i>Using Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis to Evaluate E-Commerce Website</i> [17]	Penelitian ini mengevaluasi kualitas berbagai jenis <i>website</i> menggunakan metode Webqual.	Penelitian ini mengukur kualitas dari studi <i>case</i> mencakup berbagai industri seperti <i>e-commerce</i> , berita, perbankan, dan pendidikan	Penelitian ini tidak menyertakan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas <i>website</i> sehingga sulit untuk digunakan sebagai panduan dalam pengambilan keputusan perbaikan <i>website</i> .	Penelitian ini digunakan sebagai referensi dalam pembuatan penelitian ini karena menggunakan webqual 4.0 sebagai alat untuk mengukur kualitas <i>website</i>	hasil dari penelitian ini, telah berhasil menemukan bahwa ketiga dimensi tersebut memiliki hasil yang signifikan dalam memuaskan pelanggan, terutama dalam aspek fasilitas, menu, dan konten dari <i>website</i> .
9.	Analisis Pengaruh Kualitas <i>Website</i> Kampus Merdeka terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode WebQual 4.0 (Studi Kasus:	Penelitian ini menggunakan metode Penelitian ini menggunakan metode webqual 4.0 untuk mengukur kualitas <i>website</i> .	Penelitian ini lebih fokus pada pengukuran kualitas <i>website</i> kampus merdeka terhadap kepuasan pengguna.	Ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini relatif kecil, hanya dengan 40 responden, yang mungkin membatasi representativitas temuan tersebut.	Penelitian ini digunakan sebagai referensi dalam pembuatan penelitian karena sama-sama mengukur kualitas situs <i>website</i> menggunakan metode webqual 4.0	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas <i>usability</i> tidak memiliki pengaruh signifikan yang sebanding dengan dua variabel lain, yakni <i>information quality</i> dan <i>service interaction quality</i> .

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
	Mahasiswa SVI)[18]					
10.	<i>Traditional and Modern Analysis Performance Indicators: Evidence from New York Stock exchange</i> [19]	Penelitian memiliki kesamaan dalam menggunakan indeks saham sebagai sampel dan juga membahas tentang investasi saham.	Penelitian ini lebih fokus pada penggunaan indikator kinerja tradisional dan modern, namun, penelitian yang akan dilakukan akan lebih terfokus pada kajian sistem informasi dan literasi digital. <i>Output</i> dari penelitian adalah pengaruh indikator kinerja terhadap <i>return</i> saham, sedangkan <i>output</i> penelitian yang akan dilakukan adalah data <i>flow</i> diagram.	Penggunaan sampel dalam penelitian terbatas di perusahaan-perusahaan yang tercatat di Bursa Efek New York menggunakan indeks Dow Jones sebagai sampel. Pembatasan ini dapat mempengaruhi generalisasi hasil penelitian terhadap perusahaan di luar sampel yang digunakan.	Penelitian ini menjadi acuan penting dalam penyusunan penelitian karena dapat memberikan wawasan yang mendalam tentang investasi saham, baik dari segi pengaruh indikator kinerja maupun pengembangan investasi saham di Indonesia dan meningkatkan pemahaman masyarakat tentang investasi saham.	Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memperluas pemahaman tentang hubungan antara indikator kinerja dan <i>Return</i> Saham bagi para investor.

Berdasarkan pemaparan penelitian terdahulu, maka disimpulkan bahwa terdapat beberapa kesamaan dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Adapun kesamaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Jenis penelitian yaitu sama bahwa semuanya berkaitan dengan pasar modal, saham, dan investasi. Selain itu, semua penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kuantitatif
2. Fokus penelitian sama yaitu mengukur kualitas *website* sistem informasi dalam upaya perbaikan *website*

Perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini diantaranya:

1. Obyek yang diteliti. Penelitian ini menggunakan *website* Bursa Efek Indonesia sebagai obyek penelitian.
2. Subyek dari penelitian lebih mengarah pada masyarakat Indonesia umumnya.

Luaran yang dihasilkan berbeda. Penelitian ini akan menghasilkan hasil pengukuran menggunakan metode *webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis* rekomendasi perbaikan terhadap *website* sistem informasi *Indonesian Stock exchange (idx.co.id)* dan dampaknya terhadap literasi digital dalam berinvestasi saham.

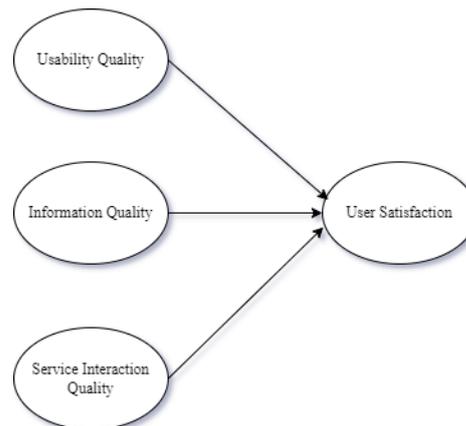
## **2.2 Landasan Teori**

Peran teori dalam penelitian sangat signifikan karena berfungsi sebagai panduan untuk memecahkan masalah dan menentukan arah penelitian. Beberapa landasan teori yang dimaksud dalam konteks ini meliputi:

### **2.2.1 Webqual 4.0**

Webqual merupakan sebuah metode pengembangan dari SERVQUAL yang bertujuan untuk menilai kualitas suatu *website*. Metode ini dikembangkan dengan menggunakan *Quality Function Development (QFD)* dan telah mengalami beberapa kali perkembangan sejak tahun 1998. Versi pertama dari metode ini adalah versi 1.0 [11] Webqual telah mengalami beberapa perubahan dalam

pengembangan kategori dan pertanyaannya. Versi terbaru yang disebut WebQual 4.0, menggunakan tiga kategori pengukuran dengan 21 pertanyaan sebagai bagian dari kerangka evaluasinya [11]. Metode Webqual 4.0 memiliki tiga dimensi yaitu *usability*, *information*, dan *service interaction* [10] sebagaimana di ilustrasikan dalam Gambar 2.1



Gambar 2. 1 Model Webqual 4.0 [10]

Kategori ini berkaitan dengan evaluasi kualitas konten pada *website*, termasuk sejauh mana informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pengguna, seperti tingkat ketepatan, format, dan relevansi dari informasi yang tersedia[10]. Sementara kategori *service interaction* terfokus pada pengalaman *service interaction* yang pengguna rasakan ketika terlibat secara mendalam dengan *website* [11]. Webqual 4.0 terdiri dari tiga variabel pengukuran dengan 21 butir pertanyaan sebagai berikut [20].

Tabel 3. 1 Variabel dan Indikator Webqual 4.0[20]

Category	Webqual 4.0 Question	
<i>Usability</i>	<i>I find the site easy to learn to operate (Website mudah untuk dioperasikan).</i>	Q1
	<i>My interaction with the site is clear and understandable (Interaksi dengan situs jelas dan mudah dimengerti)</i>	Q2
	<i>I find the site easy to navigate (Situs memiliki petunjuk yang jelas)</i>	Q3
	<i>I find the site easy to use (Situs mudah ditemukan)</i>	Q4

Category	Webqual 4.0 Question	
	<i>The site has an attractive appearance</i> (Situs memiliki tampilan yang menarik)	Q5
	<i>The design is appropriate to the type of site</i> (Desain sesuai dengan tipe situsny)	Q6
	<i>The site conveys a sense of competency</i> (Situs ini meningkatkan kompetensi dari segi profesionalisme penyediaan layanan)	Q7
	<i>The site creates a positive experience for me</i> (Situs ini memberikan pengalaman positif untuk saya)	Q8
<i>Information Quality</i>	<i>Provides accurate information</i> (Menyediakan informasi yang akurat)	Q9
	<i>Provides believable information</i> (Menyediakan informasi yang dapat dipercaya)	Q10
	<i>Provides timely information</i> (Menyediakan informasi yang tepat waktu/up-to-date)	Q11
	<i>Provides relevant information</i> (Menyediakan informasi yang relevan)	Q12
	<i>Provides easy to understand information</i> (Menyediakan informasi yang mudah dimengerti)	Q13
	<i>Provides information at the right level of detail</i> (Menyediakan informasi secara rinci)	Q14
	<i>Presents the information in an appropriate format</i> (Memberikan informasi dalam bentuk yang sesuai)	Q15
<i>Service Interaction Quality</i>	<i>Has a good reputation</i> (Memiliki reputasi yang baik)	Q16
	<i>It feels safe to complete transaction</i> (Memberikan rasa aman saat melakukan transaksi)	Q17
	<i>Creates a sense of personalization</i> (Menciptakan ruang untuk personalisasi)	Q18
	<i>Convey a sense of community</i> (Memberikan ruang komunitas)	Q19
	<i>Makes it easy to communicate with the organization</i> (Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi)	Q20

Category	Webqual 4.0 Question	
	Provide services according to needs (Memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan)	Q21

### 2.2.2 Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis pentingnya kinerja (*importance-performance analysis*) merupakan kerangka kerja yang bertujuan untuk memahami tingkat kepuasan pelanggan [9]. Hal ini dilakukan dengan mempertimbangkan harapan terhadap atribut-atribut yang dianggap penting ("kepentingan") dan evaluasi kinerjanya ("kinerja"). Meskipun masing-masing konsep ini memberikan informasi yang berharga secara independen, manfaat penuh dari jenis informasi ini lebih mungkin tercapai ketika kedua konsep ini digabungkan [9]. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dipublikasikan oleh Martilla dan James Analisis, dengan melalui tahapan analisis kesesuaian untuk menentukan indikator-indikator yang perlu ditingkatkan atau dipelihara pada setiap variabel dengan rumus perhitungan yang dapat dilihat pada rumus 2.1 [21]

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (2.1)$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor Penilaian kinerja

Yi = Skor Penilaian kepentingan

Tahap setelah analisis kesesuaian yaitu dilakukan analisis kesenjangan untuk menunjukkan nilai kesenjangan antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pengguna dengan rumus perhitungan yang dapat dilihat pada rumus 2.2 [21]

$$Qi \text{ (GAP)} = \text{Perf}(i) - \text{Imp}(i) \quad (2.2)$$

Keterangan :

Qi (GAP) = Tingkat Kesenjangan

Perf (i) = Rata-rata kinerja

Imp (i) = Rata-rata kepentingan

Hasil rata-rata dari setiap analisis kesesuaian dan kesenjangan diklasifikasikan ke dalam kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) yang di dapat dari rumus 2.3 sebagai berikut [21]

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (2.3)$$

Keterangan :

- $\bar{X}$  = Skor rata-rata kinerja
- $\bar{Y}$  = Skor rata-rata harapan pengguna
- $\sum X_i$  = Jumlah skor kinerja
- $\sum Y_i$  = Jumlah skor harapan pengguna
- $n$  = Jumlah responden

Berdasarkan hasil tersebut didapat pemetaan ke dalam empat kuadran dilihat pada Gambar 2. 2 terdapat atribut kinerja atau kenyataan dengan sumbu-X dan atribut kepentingan atau harapan dengan sumbu-Y[11],

$Y = Importance$

Prioritas utama <i>(Priorities for Improvement)</i> <b>I</b>	Pertahankan prestasi <i>(Keep Up The Good Work)</i> <b>II</b>
Prioritas rendah <i>(Low Priority)</i> <b>III</b>	Berlebihan <i>(Possible Overkill)</i> <b>IV</b>

$X = Performance$

Gambar 2. 2 Diagram Kuadran IPA [11]

Pada Gambar 2.2 menunjukkan analisis kuadran yang terdapat empat segmen sebagai Gambaran tentang sejauh mana perusahaan memenuhi harapan pengguna, berikut penjelasan dari setiap kuadran [22]

- A. Kuadran 1 Prioritas utama (*Priorities for Improvement*) menyoroti faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna tetapi masih belum sesuai dengan harapan, menciptakan tingkat kepuasan yang rendah. Oleh karena itu, peningkatan pada variabel-variabel dalam kuadran 1 menjadi suatu keharusan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.
- B. Kuadran 2 Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*) mengidentifikasi faktor-faktor yang dianggap penting dan sudah memenuhi harapan pengguna. Variabel-variabel dalam kuadran 2 dianggap sebagai produk atau jasa unggul, dan perlu dipertahankan untuk menjaga tingkat kepuasan yang relatif tinggi.
- C. Kuadran 3 Prioritas rendah (*Low Priority*) mencakup faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan memiliki kinerja yang tidak terlalu istimewa. Oleh karena itu, variabel-variabel dalam kuadran 3 perlu dipertimbangkan kembali, karena kontribusinya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna sangat kecil.
- D. Kuadran 4 Berlebihan (*Possible Overkill*) menggambarkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna tetapi memiliki kinerja yang terlalu berlebihan. Pengurangan variabel-variabel dalam kuadran 4 menjadi solusi yang memungkinkan perusahaan menghemat biaya, dengan distribusi fokus pada aspek yang terdapat dalam kuadran lain, seperti kuadran pertama.

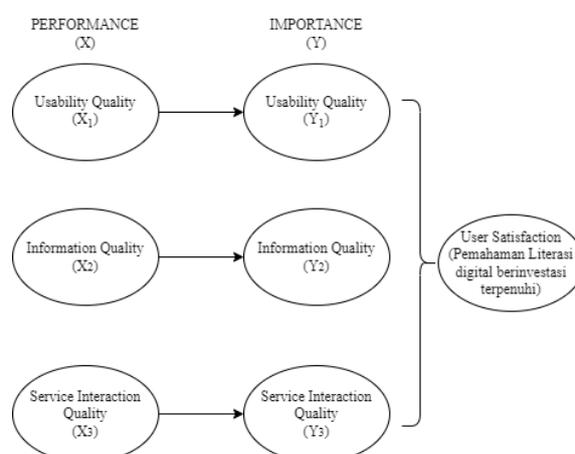
### 2.2.3 Pengukuran Kualitas

Pengukuran secara umum berkaitan dengan pendekatan kuantitatif untuk mendapatkan data yang diinginkan menggunakan alat atau metode khusus. Sebagai contoh, untuk mengevaluasi kemampuan atau pencapaian seseorang dalam memahami materi pelajaran, digunakan tes belajar untuk mengukur tingkat kecerdasan IQ, dilakukan tes IQ dan berat badan diukur menggunakan alat timbangan, dan sebagainya. Pengukuran adalah proses pengumpulan data yang diperlukan untuk membuat keputusan terkait suatu hal [23]

Menurut Suharsimi Arikunto (2007), pengukuran melibatkan perbandingan objek dengan standar kuantitatif tertentu [23]. Menurut Zainul dan Nasution menjelaskan bahwa pengukuran adalah tindakan memberikan nilai numerik kepada atribut atau karakteristik tertentu yang dimiliki oleh individu, benda, atau objek sesuai dengan aturan atau formula yang jelas [23].

Feigenbaum menyatakan bahwa kualitas adalah pencapaian kepuasan pelanggan secara menyeluruh (*full customer satisfaction*). Ariani (2004) berpendapat bahwa konsep kualitas harus mencakup seluruh aspek, baik yang terkait dengan produk maupun prosesnya. Kualitas produk mencakup evaluasi bahan baku dan barang jadi, sedangkan kualitas proses mencakup semua elemen yang terlibat dalam proses produksi perusahaan manufaktur dan pelayanan perusahaan jasa. Kualitas perlu diperhatikan sejak tahap awal, mulai dari penerimaan input hingga perusahaan menghasilkan produk atau layanan yang memenuhi ekspektasi pelanggan [24].

Kombinasi dari webqual 4.0 dengan *Importance Performance Analysis* seperti kerangka pemikiran pengukuran kualitas pada Gambar 2.3 akan dapat mengukur kualitas berdasarkan pada indikator pengukuran kepuasan pelanggan dengan membandingkan GAP antara kinerja *website* saat ini dengan harapan pengguna saat memakai *website* sehingga dihasilkan pemenuhan pemahaman sebagai bentuk kepuasan pelanggan saat menggunakan *website* [10].

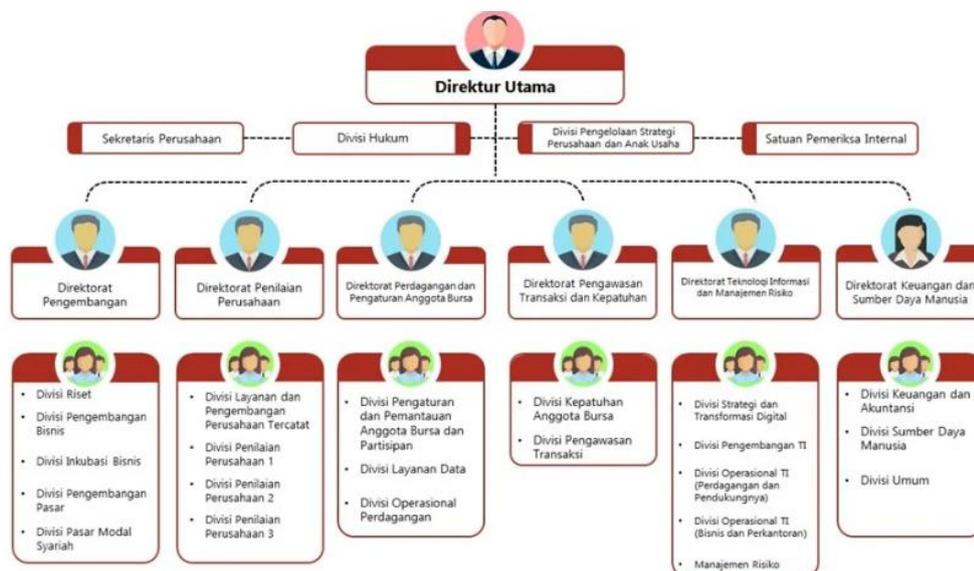


Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran Pengukuran Kualitas [10]

Kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembelian berkenaan dengan kesepadanan atau ketidak sepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan [25]. Berdasarkan hal tersebut, kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relatif bagus atau jelek atau apakah produk bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan atau pemakaiannya [25].

#### 2.2.4 Indonesian Stock exchange (IDX)

*Indonesian Stock exchange* atau Bursa Efek Indonesia adalah sebuah lembaga hukum yang mempunyai tanggung jawab utama untuk melaksanakan dan mengatur aktivitas perdagangan efek di pasar modal. Sejarah mencatat bahwa Bursa Efek telah hadir sejak masa penjajahan Belanda, dimana lembaga tersebut digunakan untuk mengumpulkan modal dari investor dengan melibatkan para anggota bursa[26]. Struktur organisasi yang terdapat di Bursa Efek Indonesia (BEI) adalah sebagai berikut [26]:



Gambar 2. 4 Struktur Organisasi BEI [26]

Sebagai suatu entitas perusahaan, Bursa Efek memiliki peran utama fasilitator perdagangan efek, mencatat efek yang diperdagangkan, dan memperoleh laba dari biaya transaksi yang dibebankan pada para pihak yang terlibat dalam transaksi di dalam bursa tersebut [5]. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1995 yaitu

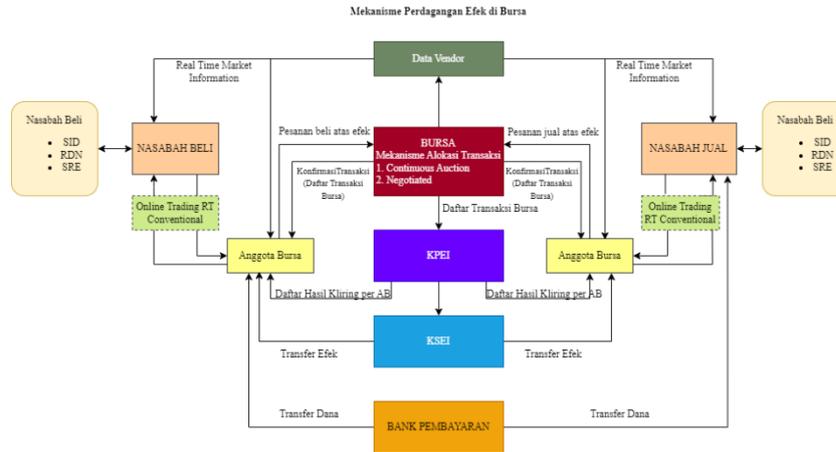
tentang Pasar Modal, yang mengatur Bursa Efek Indonesia, pasar modal memiliki peran penting sebagai sumber dana bagi dunia usaha serta sebagai tempat investasi bagi para pemodal yang berpartisipasi dalam pembangunan nasional secara strategis [27].

a. Visi misi

BEI memegang peran krusial dalam pengaturan dan pengelolaan pasar modal di Indonesia. Hal tersebut tidak jauh dari visi dan misi perusahaan, visi Bursa Efek Indonesia adalah menjadi bursa yang bersaing secara global dengan tingkat kepercayaan yang tinggi. Misi BEI adalah menciptakan infrastruktur yang dapat dipercaya dan kredibel di pasar keuangan, dengan tujuan mewujudkan lingkungan pasar yang teratur, adil, dan efisien. Selain itu, BEI berkomitmen untuk memberikan akses kepada semua pemangku kepentingan melalui produk dan layanan inovatif [26].

b. Mekanisme perdagangan efek

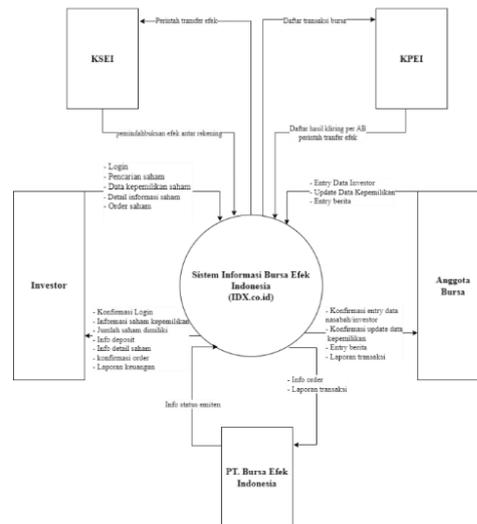
Merujuk peran utama dari Bursa Efek Indonesia (BEI), mekanisme perdagangan yang saat ini berjalan di BEI yaitu sebelum melakukan transaksi perdagangan saham, investor perlu menjadi nasabah atau membuka rekening di broker atau perusahaan efek terlebih dahulu. Selanjutnya pelaksanaan order dari nasabah, terdapat dua metode yang dapat digunakan, yaitu *online trading* dan *traditional trading* melalui broker. Pada *online trading*, investor memiliki kemampuan untuk melakukan penawaran beli atau jual melalui perangkat seperti *gadget*, laptop, atau perangkat lainnya. *Order* akan langsung dikirim ke sistem yang ada pada anggota bursa sebelum dieksekusi di JATS (*Jakarta Automated Trading System*). Pada akhir hari bursa, perusahaan efek anggota bursa akan memberikan konfirmasi kepada nasabah mengenai *order* yang disampaikan atau diteruskan oleh nasabah melalui *online trading*. Berikut mekanisme perdagangan efek di Bursa bisa dapat dilihat dalam Gambar 2.5 [28]



Gambar 2. 5 Mekanisme Perdagangan Efek di Bursa [28]

Bursa Efek Indonesia (BEI) membagi pasarannya menjadi tiga segmen, yaitu Pasar Reguler, Pasar Negosiasi, dan Pasar Tunai. Transaksi di ketiga segmen pasar ini dilakukan selama jam perdagangan sesuai dengan waktu yang ditetapkan oleh *Jakarta Automated Trading System* (JATS) setiap harinya[26].

Berikut kerangka Diagram *Existing* Sistem BEI saat ini berdasarkan sistem mekanisme perdagangan efek dapat dilihat pada Gambar 2.3 [28]



Gambar 2. 6 Diagram *Existing* Sistem BEI [28]

c. Sekilas tentang JATS

*Jakarta Automatic Trading System* yaitu sistem perdagangan terkomputerisasi yang digunakan di BEI sejak 27 tahun yang lalu, berikut

pada tabel 2.2 merupakan perkembangan perdagangan saham di Indonesia [29].

Tabel 2.2 Perkembangan Perdagangan Saham [29]

Tahun	Perkembangan
<b>&lt; 1994</b>	Pada tahun ini transaksi jual beli saham masih dilakukan secara konvensional. Setiap broker memiliki galeri tempat di mana masyarakat berkumpul untuk memberikan order transaksi secara langsung. Di perusahaan sekuritas, terdapat dua peran penting, yaitu sales dan dealer. Sales bertugas untuk menawarkan order transaksi kepada dealer, yang kemudian mengirimkannya ke <i>Fort Trader</i> . Proses ini melibatkan dua tahap, yaitu pengiriman order dari cabang ke pusat, dan dari pusat menuju <i>Fort Trader</i> .
<b>1995</b>	Peluncuran JATS
<b>2001</b>	<i>Online Trading System</i> mulai berkembang pesat. Data transaksi dari perdagangan <i>online</i> dikirimkan ke kantor pusat, kemudian dari kantor pusat data tersebut diteruskan ke JATS. JATS sendiri terintegrasi dengan sistem pendukung seperti <i>DataFeed</i> , <i>JATS-Remote Trading</i> , dan SMARTS ( <i>Surveillance System</i> ). Selain itu, JATS juga memiliki kemampuan untuk menangani berbagai produk keuangan dalam satu platform yang terpadu.
<b>2009 – Sekarang</b>	Bursa Efek Indonesia (BEI) telah meluncurkan <i>Jakarta Automated Trading System Next Generation</i> , sebuah sistem perdagangan baru yang menggantikan JATS yang telah beroperasi sejak Mei 1995. JATS Next-G terdiri dari empat mesin, termasuk mesin utama, mesin

cadangan untuk keperluan darurat, pusat pemulihan bencana (*Disaster Recovery Centre/DRC*), dan mesin cadangan DRC. Kapasitas JATS Next-G hampir tiga kali lipat lebih besar dibandingkan dengan JATS generasi sebelumnya.

JATS mengubah bukti kepemilikan saham yang sebelumnya menggunakan warkat atau sertifikat kepemilikan saham, digantikan dengan kartu Akses yang dikeluarkan oleh KSEI berfungsi untuk memantau posisi dan perubahan efek serta dana yang dimiliki oleh para investor[29].

d. Layanan edukasi kepada nasabah/calon nasabah

Perubahan Peraturan Nomor III-A tentang Keanggotaan Bursa, BEI menekankan bahwa Anggota Bursa (AB) memiliki kewajiban untuk memberikan edukasi tentang setiap produk bursa kepada nasabah dan calon nasabah[30]. Terdapat perubahan penting terkait edukasi yang tidak dijelaskan dalam peraturan sebelumnya. Galeri Investasi BEI adalah hasil dari kerjasama antara BEI, perguruan tinggi, dan perusahaan sekuritas sebagai bentuk kolaborasi dalam memperkenalkan pasar modal Indonesia kepada dunia akademisi sejak awal [6].

Galeri Investasi Edukasi BEI dan Galeri Digital BEI bertindak sebagai sarana untuk mengenalkan dan mengedukasi tentang pasar modal Indonesia kepada kalangan akademisi. Selain Galeri Investasi, BEI telah menghadirkan inovasi baru dalam rangka upayanya, yaitu Halaman Edukasi Investasi di Website BEI dan Modul Sekolah Pasar Modal Digital, *IDX Virtual Tour 360*, serta kompetisi Galeri Investasi BEI: *IDX GI-a-thon*[31].

Terobosan inovasi ini sejalan dengan langkah *Self-Regulatory Organization* (SRO) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk meningkatkan jumlah investor dari kalangan akademisi dan pemangku

kepentingan dengan cara menyediakan sarana pendidikan melalui *platform* digital, terutama dalam menghadapi dampak pandemi COVID-19[31].

### **2.2.5 Literasi Digital Masyarakat Indonesia**

Menurut definisi dari UNESCO yang dikutip oleh Law et al. [32], Literasi digital melibatkan kegiatan seperti akses, pengelolaan, pemahaman, integrasi, komunikasi, evaluasi, dan kreasi informasi melalui teknologi digital dengan keamanan dan ketepatan yang diperlukan. Hal ini mencakup berbagai kompetensi seperti literasi Teknologi Informasi dan Komunikasi, literasi komputer, literasi media, dan literasi informasi. Di Indonesia, tingkat literasi digital masih rendah, yang tercermin dalam banyaknya informasi yang tidak akurat. Konten negatif seperti hoaks, ujaran kebencian, penipuan, *cyberbullying*, serta konten berbahaya seperti konten pornografi dan SARA telah menyebar luas di media sosial. Survei yang dilakukan oleh Masyarakat Telematika Indonesia (Mastel) pada tahun 2019 menunjukkan bahwa literasi digital memiliki peran penting dalam memerangi penyebaran hoaks [33].

Literasi digital dapat diartikan sebagai keahlian dalam memahami dan menguasai informasi dengan menggunakan teknologi di era digital [34]. Namun, penting untuk diingat bahwa literasi digital tidak hanya terkait dengan keterampilan konsumsi informasi oleh pengguna. Oleh karena itu, literasi digital perlu dipahami dalam konteks yang lebih luas yang mempertimbangkan faktor-faktor lain yang memengaruhi interaksi antara pengguna dan informasi [34].

Bawden, seperti yang dikutip oleh Law et al. [32], mendefinisikan literasi digital sebagai keterampilan memanfaatkan informasi dari sumber digital yang tersaji di internet. Konsep literasi digital yang disusun oleh Bawden lebih komprehensif dibandingkan dengan Glitser. Konsep tersebut mencakup beberapa aspek, antara lain: perakitan pengetahuan, kemampuan menyajikan informasi, kemampuan untuk menginterpretasikan dan memahami informasi yang bersifat dinamis dan tidak terstruktur[32].

### 2.2.6 Populasi dan *Sampling*

Pasar modal terus menyaksikan peningkatan jumlah investor secara signifikan seiring dengan upaya edukasi yang ditingkatkan dan kemudahan akses yang semakin baik berkat perkembangan teknologi [26]. Berdasarkan data yang didapat dari Kustodian Sentral Efek Indonesia (KSEI)[35], terdapat tren positif dalam pertumbuhan jumlah investor di pasar modal domestik. Pada akhir bulan April 2023, tercatat sekitar 10,88 juta orang telah berinvestasi di pasar modal, mengalami peningkatan sebesar 1,14% (mtd) dibandingkan bulan Maret 2023 yang mencatat sekitar 10,76 juta investor [36].

Perolehan sampel yang mewakili populasi dengan probabilitas yang diketahui. Narasumber dari penelitian ini yang akan menjadi bahan wawancara merupakan pengguna atau aktivis *stock market* dan responden kuesioner akan dipilih secara *random sampling* dengan rentang usia dibawah 20 tahun, 21 tahun sampai 30 tahun, dan 30 tahun ke atas. Jumlah responden yang akan diambil dengan hasil perhitungan rumus Isaac dan Michael [37].

Diketahui : N = 10,88 juta jumlah populasi investor di Indonesia

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q} \quad (2.4)$$

Keterangan :

$\lambda^2$  : Nilai chi-kuadrat, yang bergantung pada derajat kebebasan dan tingkat kesalahan. Nilai chi-kuadrat untuk kesalahan 1% = 6,634, 5% = 3,841, dan 10% = 2,706.

N : Jumlah Populasi

P : Peluang Keberhasilan (0,5)

Q : Peluang Gagal (0,5)

d : Perbedaan antara rata-rata sampel dan rata-rata populasi. Perbedaan dapat menjadi 0,01, 0,05, atau 0,10.

S : Jumlah Sampel

### 2.2.7 Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

Pengolahan data merupakan serangkaian langkah penting untuk menganalisis dan menginterpretasi data yang telah dikumpulkan. Salah satu software yang mendukung proses ini adalah *Statistical Package for the Social Sciences*. SPSS adalah sebuah *software* yang berfungsi untuk membaca atau mengimpor data langsung ke dalam SPSS Data Editor[38]. *Software* SPSS digunakan dalam penelitian kuantitatif karena mampu membantu dalam menghitung dan menganalisis data dengan tingkat keakuratan yang tinggi. Pengolahan data menggunakan SPSS melibatkan proses pengumpulan, pengorganisasian, dan analisa data menggunakan program SPSS [38].

Mengolah data menggunakan SPSS, langkah-langkah yang perlu dilakukan meliputi membuka aplikasi SPSS, memasukkan data ke dalam SPSS Data *Editor*, melakukan analisis data, dan menampilkan hasil analisis. SPSS menyediakan berbagai jenis analisis data yang dapat dilakukan, seperti analisis deskriptif, analisis regresi, analisis faktor, dan analisis korelasi. Tujuan utama dari pengolahan data menggunakan SPSS adalah untuk memperoleh informasi yang berharga dari data yang telah dikumpulkan. Informasi tersebut dapat digunakan membuat keputusan yang baik di bidang seperti bisnis, pendidikan, dan penelitian [38].

### 2.2.8 Uji Validitas dan Reabilitas

Pentingnya kuisisioner sebagai alat pengumpul data terkait dengan memastikan konsistensi dan validitas data yang diperoleh sesuai dan memenuhi syarat-syarat yang relevan dengan tujuan penelitian, mudah ditanyakan, mudah dijawab, dan data yang diperoleh mudah diolah. Sebelum penggunaan kuisisioner, penting dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan instrumen tersebut dapat mengukur dengan tepat dan memberikan hasil yang konsisten [39].

Validitas dan reliabilitas suatu data dipengaruhi oleh faktor instrumen pengumpulan data atau pengukur variabel penelitian. Validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur, sedangkan reliabilitas mengukur sejauh mana instrumen dapat diandalkan dalam

memberikan hasil yang konsisten. Meskipun instrumen penelitian telah terstandar dan reliabel, tetap diperlukan uji coba ulang saat akan digunakan. Hal ini disebabkan oleh perbedaan subjek, lokasi, dan waktu yang dapat menghasilkan perbedaan dalam hasil yang diperoleh [40].

### **2.2.9 Analisis Regresi Linier**

Analisis regresi linier adalah sebuah metode statistik yang digunakan untuk memahami dan menganalisis hubungan linear antara variabel dependen dan satu atau lebih variabel independen [41]. Variabel dependen adalah variabel yang diprediksi sementara variabel independen adalah variabel yang digunakan untuk melakukan prediksi atau menjelaskan variasi pada variabel dependen [41].

Uji R, uji F, dan uji t adalah tiga aspek yang krusial [42]. Uji R atau uji korelasi digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana variabel-variabel dalam model berkorelasi satu sama lain. Uji F digunakan untuk menguji signifikansi keseluruhan model regresi dengan nilai F-statistik yang signifikan menunjukkan bahwa setidaknya satu variabel independen memiliki dampak yang signifikan pada variabel dependen. Uji t memungkinkan penilaian terhadap kontribusi individu masing-masing variabel independen dalam model. Koefisien t dan nilai p-value yang terkait dengan uji t memberikan informasi apakah masing-masing variabel independen memiliki dampak yang signifikan pada variabel dependen [42]. Melalui ketiga uji tersebut, analisis regresi linier memberikan kerangka kerja yang kuat untuk memahami kompleksitas hubungan antar variabel dan membuat inferensi yang relevan dari hasil model [42].

### **2.2.10 Hipotesis**

Hipotesis dapat dirumuskan dari berbagai sumber seperti pengalaman praktik, teori-teori, kesan-kesan hasil diskusi, serta pembahasan-pembahasan dalam *studi literature*, dan lain sebagainya [43]. Meskipun tidak ada aturan umum dalam merumuskan hipotesis, terdapat empat kriteria yang dianggap sebagai penilaian kualitas hipotesis. Pertama, hipotesis sebaiknya mengemukakan formulasi tentang hubungan antara dua variabel atau lebih. Kedua, hipotesis sebaiknya dirumuskan dengan jelas, singkat, dan padat. Ketiga, hipotesis harus memungkinkan untuk diuji.

Terakhir, hipotesis yang dirumuskan seharusnya disertai dengan alasan atau dasar-dasar teoritik, yang diungkapkan dalam kalimat pernyataan[43].

Hipotesis memiliki beberapa komponen penting, termasuk dugaan sementara, hubungan antar variabel, dan uji kebenaran. Pemahaman terhadap hipotesis melibatkan tiga proses utama [44]. Pertama, mencari landasan melalui media untuk menyusun hipotesis. Kedua, menyusun dalil atau teori yang relevan untuk menjadi penghubung antara variabel dependen dan variabel independen dengan tujuan membangun analisis. Terakhir, memilih statistika yang sesuai sebagai alat uji [44]. Oleh karena itu, inti dari hipotesis adalah pernyataan sementara yang berakar pada norma-norma terkait suatu fenomena atau kasus penelitian, dan akan diuji menggunakan metode atau statistika yang sesuai[44].

Berdasarkan penelitian terdahulu [45] terdapat tiga hipotesis diuji.

H1 : diduga terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

H2 : diduga terdapat hubungan positif dan signifikan antara harapan kinerja terhadap kepuasan pelanggan.

H3 : diduga terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasilnya koefisien beta untuk setiap variabel menunjukkan angka positif dan signifikan ( $p\text{-value} < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan (X1), harapan kinerja (X2), dan citra perusahaan (X3) memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y1). Oleh karena itu, hipotesis pertama, kedua, dan ketiga dapat diterima [45].

### **2.2.11 Pengujian Hipotesis**

Uji hipotesis atau uji statistik adalah proses pengujian terhadap pernyataan yang masih diragukan kebenarannya [46]. Proses pengujian hipotesis dilakukan untuk menguji klaim atau hipotesis tentang suatu parameter dalam populasi, menggunakan data yang diukur dari sampel dapat menggunakan uji T [46]. Uji T merupakan metode pengujian statistik yang digunakan untuk membandingkan rata-

rata dua kelompok sampel untuk melihat apakah perbedaan antara kedua kelompok tersebut bersifat signifikan secara statistik [47]. Dasar pengambilan keputusan adalah membandingkan  $t$ -hitung dengan  $t$ -tabel pada tingkat signifikansi yang telah ditentukan yaitu 0,05. Hipotesis dapat diterima apabila nilai  $t$ -hitung lebih besar dari nilai  $t$ -tabel pada tingkat signifikansi  $< 0,05$ . Apabila tingkat signifikansi ( $p$ -value) yang dihasilkan dari uji hipotesis lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa hasil uji tersebut signifikan secara statistik [47].

Langkah-langkah dalam uji hipotesis statistik parametrik melibatkan beberapa tahapan, sebagai berikut [47]:

1. Penentuan hipotesis alternatif ( $H_1$ ) perlu dilakukan. Setelah itu, tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) ditetapkan sebagai probabilitas terbesar untuk menolak atau menerima  $H_1$ . Daerah kritis atau daerah penolakan  $H_1$  dan statistik uji yang sesuai kemudian ditentukan, dimana daerah penolakan adalah interval nilai di mana statistik uji yang jatuh dalam interval tersebut akan menolak hipotesis satu.
2. Perhitungan statistik uji dilakukan dengan menggunakan parameter sampel. Statistik uji ini digunakan untuk mendefinisikan daerah penolakan. Berdasarkan langkah-langkah perhitungan, variansi data setiap kelompok diidentifikasi, kemudian variansi terbesar dibandingkan dengan variansi terkecil.
3. Langkah terakhir melibatkan pembuatan kesimpulan untuk menentukan apakah  $H_1$  diterima atau ditolak berdasarkan hasil analisis. Proses ini memberikan dasar yang kuat untuk melakukan inferensi statistik dan membuat keputusan berdasarkan data sampel yang dianalisis.

Adanya uji hipotesis dapat memberikan jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan dengan menyatakan penolakan atau penerimaan terhadap hipotesis yang diajukan [47]. Namun, kebenaran hipotesis secara pasti jarang diketahui kecuali melalui pengamatan terhadap seluruh anggota populasi, yang seringkali tidak efisien terutama jika populasi sangat besar [43]. Oleh karena itu, langkah

yang umumnya diambil adalah menarik sampel acak dari populasi, mengamati karakteristiknya, dan membandingkannya dengan hipotesis yang diajukan [47]. Apabila sampel acak memberikan indikasi yang mendukung hipotesis, maka hipotesis dapat diterima. Sebaliknya, jika sampel acak menunjukkan indikasi yang bertentangan, maka hipotesis tersebut ditolak [46].