

Determinan Kepuasan Pengguna POEMS sebagai *Trading Saham Online* pada KSPM UNHI Denpasar

**I Komang Arta Wiguna⁽¹⁾
Ni Made Wisni Arie Pramuki⁽²⁾**

⁽¹⁾⁽²⁾Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Bisnis, dan Pariwisata Universitas Hindu Indonesia
Jl. Sanggalangit, Penatih, Denpasar Timur, Bali
e-mail: artawiguna47@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to examine the determinants of user satisfaction of the POEMS application with the perspective TAM theory in the Capital Market Study Group (KSPM) at the Indonesian Hindu University Denpasar. This study use members of the UNHI Capital Market Study Group (KSPM) as population. This study use probability sampling with saturated sample technique totaling 71 respondents. SEM-PLS is technique of data analysis that used in this research. The results of this research state that perceived ease of use, perceived usefulness, intention to use POEMS, and actual system use of POEMS are determinants of POEMS’s user satisfaction and self-efficacy of POEMS as an antecedent of POEMS’s user satisfaction.

Keywords: TAM Theory, POEMS, User Satisfaction

PENDAHULUAN

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi berimplikasi besar di banyak bidang kehidupan manusia. Hal ini disebabkan karena kemajuan teknologi dirasa mampu membantu dan meringankan pekerjaan manusia (Syahril and Rikumahu, 2019). Hal ini tercermin dari banyaknya sistem atau aplikasi investasi yang berkembang di masyarakat sebagai bentuk perkembangan teknologi dimana investasi kini bisa dilakukan secara *online* hanya melalui *smartphone* yang terkoneksi internet.

POEMS merupakan sistem sekaligus aplikasi investasi online yang dikembangkan oleh PT. Phillip Sekuritas Indonesia untuk mempermudah pelaku pasar modal melakukan transaksi secara *real time*. PT. Phillip Sekuritas Indonesia pada tahun 2023 masuk ke dalam 5 sekuritas terbaik di Indonesia (IDXChannel, 2023). Sebagai perusahaan sekuritas terdaftar di OJK, Phillip Sekuritas juga menjalankan program *goes to campus* yang memberikan edukasi secara gratis tentang investasi pasar modal.

Berdasarkan tinjauan awal pada anggota KSPM UNHI yang menggunakan aplikasi POEMS, terdapat kepuasan yang belum optimal terhadap layanan dan kinerja POEMS sebesar 58%. Kepuasan pengguna POEMS yang masih rendah memotivasi peneliti untuk meneliti

selanjutnya ada *smartplan* yang membantu investor merencanakan di awal untuk menabung saham dan/atau reksa dana secara otomatis setiap bulannya sesuai dengan *budget*, tanggal dan produk investasi yang diinginkan. Dan ada fitur *smartsafe* yang membantu investor melakukan *profit taking* atau *cut loss* dengan perhitungan yang sudah disesuaikan diawal sehingga tidak perlu takut melewati momentum (Suprianto and Apriliyani, 2021).

Self-efficacy pada dasarnya merupakan hasil dari suatu proses keputusan, kepercayaan dan penghargaan dalam melakukan suatu pekerjaan dimana *self-efficacy* tidak berkaitan dengan seberapa kompeten seseorang melainkan berkaitan dengan seberapa yakin seseorang melakukan pekerjaannya (Rahmawati, 2019). Pemahaman terkait *self-efficacy* akan berguna dalam keberhasilan implementasi teknologi informasi pada suatu kumpulan atau organisasi (Pramuki and Ayu, 2020). Penelitian yang dilakukan Suryawirawan (2020) mengatakan *Computer self-efficacy* memiliki pengaruh terhadap *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* dan Wardani et al., (2022) dalam penelitian mendapatkan hasil serupa yakni *self-efficacy* memiliki pengaruh dengan arah positif serta signifikan terhadap *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* dalam menggunakan *mobile banking*.

- H1. *Self-efficacy of POEMS* berpengaruh dengan arah positif terhadap *perceived ease of use*.
- H2. *Self-efficacy of POEMS* berpengaruh dengan arah positif terhadap *perceived usefulness*.

Persepsi kebermanfaatan merupakan tingkat kepercayaan seseorang terhadap sistem informasi dan teknologi yang digunakannya dan dirasa mampu membantu meringankan pekerjaannya serta dapat meningkatkan baik kuantitas maupun kualitas hasil kerjanya. Sehingga sikap terhadap minat penggunaan suatu sistem teknologi informasi baik positif maupun negatif didasari oleh bagaimana pengguna merasakan kegunaan teknologi dalam menyelesaikan pekerjaannya (Alfadda and Mahdi, 2021).

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan sejauh mana sistem teknologi informasi tersebut dapat mengurangi usaha (*effort*) seseorang dalam menyelesaikan suatu pekerjaan (Nayanajith et al., 2019). Suryawirawan (2020) dalam publikasinya menyebutkan bahwa adanya pengaruh positif *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* terhadap *intention to use* sistem teknologi informasi. Hasil penelitian yang dipublikasikan oleh Wardani et al., (2022) dan Pramuki and Ayu (2020) juga menyebutkan bahwa konstruk *perceived usefulness* dan konstruk *perceived ease of use* memiliki pengaruh dengan arah positif dan signifikan terhadap *intention to use* serta *perceived ease of use* memiliki pengaruh dengan arah positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness*.

- H3. *Perceived ease of use* memiliki pengaruh dengan arah positif terhadap *Perceived usefulness*.

7. *F-square* merepresentasikan prediksi dari *observed variabel* dan estimasi parameter konstruk terhadap *synthesis* dari *cross-validation* dan fungsi *fitting*. Ambang nilai *effect size* yang digunakan dalam pengujian *F-square* sebagai berikut 0,02 bermakna lemah, nilai 0,15 bermakna *moderate*, dan nilai 0,35 bermakna kuat (Ghozali, 2021).
8. *Path analysis* merepresentasikan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis. Hipotesis akan diterima apabila memenuhi kriteria $T-statistics > T-tabel$. Nilai *original sample* menunjukkan arah hubungan antar variabel.

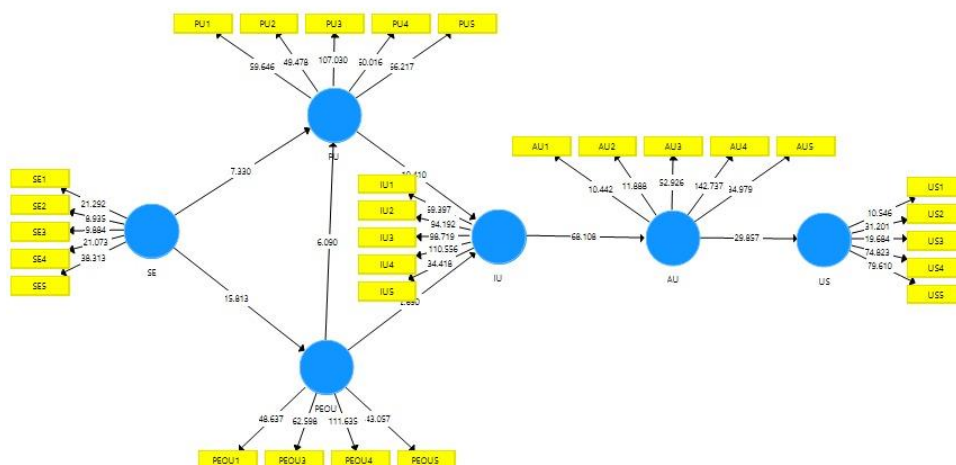
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Nilai Outer Loading

Variabel	Indikator	Nilai Korelasi
<i>Self Efficacy of POEMS</i>	SE.1	0,857
	SE.2	0,691
	SE.3	0,737
	SE.4	0,843
	SE.5	0,879
<i>Perceived Usefulness</i>	PU.1	0,951
	PU.2	0,921
	PU.3	0,970
	PU.4	0,954
	PU.5	0,950
<i>Perceived Ease of Use</i>	PEOU.1	0,906
	PEOU.3	0,932
	PEOU.4	0,960
	PEOU.5	0,923
	IU.1	0,943
<i>Intention to Use</i>	IU.2	0,961
	IU.3	0,962
	IU.4	0,966
	IU.5	0,906
	AU.1	0,675
<i>Actual System Use</i>	AU.2	0,784
	AU.3	0,926
	AU.4	0,964
	AU.5	0,890
	US.1	0,744
<i>User Satisfaction</i>	US.2	0,847
	US.3	0,812
	US.4	0,947
	US.5	0,948

Sumber: Data diolah (2023)

Pada hasil uji *outer loading*, awalnya ada 1 indikator yaitu PEOU2 memiliki nilai dibawah *loading factor* yaitu 0.60 oleh karena itu, indikator konstruk tersebut dikeluarkan dari model penelitian. Berikut hasil *outer loading test* setelah indikator PEOU2 dikeluarkan, berdasarkan



Gambar 2. Bootstrapping

Sumber: Data diolah (2023)

Tabel 6 menunjukkan bahwa:

1. *Self efficacy of POEMS* memiliki pengaruh dengan arah positif sebesar 0,755 terhadap *perceived ease of use* secara signifikan pada taraf signifikansi 0,05 dan berdasarkan hasil pengujian nilai *t-statistic* sebesar 15,813 di atas dari nilai t tabel 1,64.
2. *Self efficacy of POEMS* memiliki pengaruh dengan arah positif sebesar 0,562 terhadap *perceived usefulness* secara signifikan pada taraf signifikansi 0,05 dan berdasarkan hasil pengujian nilai *t-statistic* sebesar 7,330 di atas dari nilai t tabel 1,64.
3. *Perceived ease of use* memiliki pengaruh dengan arah positif sebesar 0,403 terhadap *perceived usefulness* secara signifikan pada taraf signifikansi 0,05 dan berdasarkan hasil pengujian nilai *t-statistic* sebesar 6,090 di atas dari nilai t tabel 1,64.
4. *Perceived ease of use* memiliki pengaruh dengan arah positif sebesar 0,216 terhadap *intention to use* secara signifikan pada taraf signifikansi 0,05 dan berdasarkan hasil pengujian nilai *t-statistic* sebesar 2,690 di atas dari nilai t tabel 1,64.
5. *Perceived usefulness* memiliki pengaruh dengan arah positif sebesar 0,770 terhadap *intention to use* secara signifikan pada taraf signifikansi 0,05 dan berdasarkan hasil pengujian nilai *t-statistic* sebesar 10,410 di atas dari nilai t tabel 1,64.
6. *Intention to use* memiliki pengaruh dengan arah positif sebesar 0,904 terhadap *actual system use* secara signifikan pada taraf signifikansi 0,05 dan berdasarkan hasil pengujian nilai *t-statistic* sebesar 68,108 di atas dari t tabel 1.64.
7. *Actual system use* memiliki pengaruh dengan arah positif sebesar 0,856 terhadap *user satisfaction* secara signifikan pada taraf signifikansi 0,05 dan berdasarkan hasil pengujian nilai *t-statistic* sebesar 29,857 di atas dari t tabel 1,64.

Hipotesis pertama pada penelitian ini diterima (H1 diterima). Artinya, semakin meningkatnya *self efficacy* yang dimiliki oleh seorang investor akan aplikasi POEMS maka *perceived ease of use* akan meningkat.

Hipotesis kedua pada penelitian ini diterima (H2 diterima). Artinya, semakin meningkatnya *self efficacy* yang dipunyai oleh seorang investor akan aplikasi POEMS maka *perceived usefulness* juga akan meningkat.

Hipotesis ketiga pada penelitian ini diterima (H3 diterima). Artinya semakin meningkatnya *perceived ease of use* yang dipunyai oleh seorang investor akan aplikasi POEMS maka *perceived usefulness* juga akan meningkat.

Hipotesis keempat pada penelitian ini diterima (H4 diterima). Artinya, semakin meningkatnya *perceived ease of use* yang dipunyai oleh seorang investor akan aplikasi POEMS maka *intention to use* juga akan meningkat.

Hipotesis kelima pada penelitian ini diterima (H5 diterima). Artinya, semakin meningkatnya *perceived usefulness* yang dipunyai oleh seorang investor akan aplikasi POEMS, maka *intention to use* juga akan meningkat.

Hipotesis keenam pada penelitian ini diterima (H6 diterima). Artinya, semakin meningkatnya *intention to use* yang dipunyai oleh seorang investor akan aplikasi POEMS maka penggunaan secara aktual (*actual system use*) juga akan meningkat.

Hipotesis ketujuh pada penelitian ini diterima (H7 diterima). Artinya, semakin meningkatnya penggunaan aktual (*actual system use*) akan aplikasi POEMS oleh investor maka kepuasan pengguna POEMS juga akan meningkat.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, kesimpulan yang dapat diartikan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh penggunaan aktual (*actual system use*). Penelitian ini berhasil memvalidasi Teori TAM sehingga dapat digunakan sebagai model untuk memprediksi perilaku pengguna dan kepuasan pengguna POEMS bagi para investor, bahwa POEMS dengan layanan, fitur dan menu yang ditawarkan mampu memberikan keuntungan dan manfaat bagi investor dalam bertransaksi investasi pasar modal.

Implikasi dari hasil kajian terhadap investor pengguna POEMS adalah bahwa berdasarkan hasil penelitian ini mampu memberikan masukan dalam peningkatan kualitas layanan pada aplikasi POEMS. Berdasarkan hasil kajian dapat diketahui bahwa adanya kepuasan pengguna yang belum optimal dalam menggunakan POEMS. Hal ini dapat diperbaiki sebab sebagian besar responden baru menggunakan aplikasi POEMS berkisar 4-6 bulan. Bagi investor yang

tergabung di dalam Kelompok Studi Pasar Modal (KSPM) UNHI diharapkan agar terus berlatih dan memahami setiap fitur dan menu pada aplikasi POEMS, sehingga seiring berjalannya waktu dan pengalaman penggunaan, maka dapat memanfaatkan layanan dan fitur aplikasi POEMS dengan lebih optimal. Bagi PT. Phillip Sekuritas sebagai perusahaan sekuritas yang memiliki aplikasi POEMS, penelitian ini sebagai sumber informasi bahwa adanya kendala pada penggunaan aplikasi POEMS terutamanya pada saat pembukaan akun bagi investor non pengguna BCA. Untuk kedepannya agar investor dengan berbagai rekening bank memperoleh layanan pembukaan akun yang lebih cepat.

Keterbatasan penelitian ini adalah bahwa responden penelitian yang menggunakan POEMS ini merupakan mahasiswa yang sebagai investor dan tergolong pemula, sehingga dapat mempengaruhi penilaian dan hasil generalisasi penelitian. Keterbatasan selanjutnya adalah penelitian ini mengambil responden pada Kelompok Studi Pasar Modal Universitas Hindu Indonesia, sehingga generalisasi penelitian ini rendah. Penelitian selanjutnya dapat memperluas wilayah atau jangkauan penelitian dengan menasar *full time trader* yang ada di Bali.

Daftar Pustaka

- Alfadda, H.A., Mahdi, H.S., 2021. Measuring Students' Use of Zoom Application in Language Course Based on the Technology Acceptance Model (TAM). *J. Psycholinguist. Res.* 50, 883–900. <https://doi.org/10.1007/s10936-020-09752-1>
- Ghozali, I., 2021. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 26 Edisi 10*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- IDXChannel, 2023. 5 Sekuritas Terbaik di Indonesia 2023 [WWW Document]. URL <https://www.idxchannel.com/infografis/5-sekuritas-terbaik-di-indonesia-2023-aman-dan-terpercaya>
- Lattu, A., Sihabuddin, Jatmiko, W., 2022. Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan E-Learning Dengan Metode TAM Dan EUCS. *J. Ris. Sist. Inf. dan Teknol. Inf.* 4, 39–50. <https://doi.org/10.52005/jursistekni.v4i1.115>
- Mulyanto, A., Sumarsono, S., Niyartama, T.F., Syaka, A.K., 2020. Penerapan Technology Acceptance Model (TAM) dalam Pengujian Model Penerimaan Aplikasi MasjidLink. *Semesta Tek.* 23, 27–38. <https://doi.org/10.18196/st.231253>
- Nayanajith, G.D.A., Damunupola, K., Ventayen, R.J.M., 2019. Impact of Innovation and Perceived Ease of Use on E-Learning Adoption. *Asian J. Bus. Technol. Stud.* 2, 19–27. <https://doi.org/https://orcid.org/0000-0001-9050-5210>
- Pramuki, N.M.W.A., Ayu, P.C., 2020. Antecedents of the Use of MSME Social Media: In The Perspective of Technology Acceptance Model Theory. *Int. J. Contemp. Res. Rev.* 11, 21776–21786. <https://doi.org/10.15520/ijrr.v11i04.800>
- Rahman, H.A., Hidayat, E.W., Mubarak, H., 2018. Pengukuran Tingkat Penerimaan Teknologi Pada Layanan Informasi Di Perpustakaan Universitas Siliwangi dengan Technology Acceptance Model (TAM). *Sci. Artic. Informatics Students* 21, 88–96.
- Rahmawati, R.N., 2019. Self-Efficacy and Use of E-learning: A Theoretical Review Technology Acceptance Model (TAM). *Am. J. Humanit. Soc. Sci. Res.* 3, 41–55.

Setiawati, I., Hadiprajitno, P.T.B., Ardiansah, M.N., 2021. Perspektif Model TAM Dalam Adaptasi Pembelajaran Akuntansi Melalui E-Learning Selama Pandemi COVID-19. *J. Akunt. Bisnis* 19, 36–45. <https://doi.org/10.24167/jab.v19i1.3471>

Suprianto, D., Apriliyani, C.D., 2021. Buka Akun di Phillip Sekuritas [WWW Document]. URL https://www.poems.co.id/hm/Freeducation/LPNewsletter/v97/Vol97_bukaakundiphillipsekuritas.html

Suryawirawan, O.A., 2020. E-Commerce Shopping Experience Towards College Student’s Intention to Adopt E Commerce in The Future: TAM And Self Efficacy Approach. *J. Manag. Bus.* 3, 129–142.

Syahril, W.N., Rikumahu, B., 2019. Penggunaan Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Analisis Minat Perilaku Penggunaan E-Money Pada Mahasiswa Universitas Telkom. *J. Mitra Manaj.* 3, 201–214. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v3i2.201>

Venkatesh, V., Davis, F.D., 1996. A Model of the Antecedents of Perceived Ease of Use: Development and Test. *Decis. Sci.* 27, 451–481. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.1996.tb00860.x>

Wardani, C.K., Usman, O., Munawaroh, 2022. The Effect of Self-Efficacy on the Utilization of Mobile Banking with the TAM Approach on FE UNJ Students. *J. Pendidik. Ekon. Perkantoran, dan Akunt. - JPEPA* 3, 221–236.

Wibowo, D.P., Rosidi, R., Purwanti, L., 2018. Determinan Kepuasan Sistem Perbendaharaan Dan Anggaran Negara (Studi Pada Direktorat Jenderal Perbendaharaan). *J. Akunt. Aktual* 5, 108–120. <https://doi.org/10.17977/um004v5i22018p108>