



Department of Digital Business

**Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)**

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 20161-20167

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

---

## Pengaruh System Quality terhadap Switching Intention melalui User Satisfaction pada Ajaib Sekuritas

Afwa Hamzah Al Rasyid, Btari Mariska Purwaamijaya, Nugraha Adhi Pratama  
Program Studi Bisnis Digital, Kampus Daerah Tasikmalaya, Universitas Pendidikan Indonesia  
[afwahamzah17@upi.edu](mailto:afwahamzah17@upi.edu), [btarimariska@upi.edu](mailto:btarimariska@upi.edu), [nugrahaapr@upi.edu](mailto:nugrahaapr@upi.edu)

### Abstrak

*Pertumbuhan investor saham di Indonesia yang pesat tidak diikuti oleh kinerja seluruh platform investasi digital secara merata. Ajaib Sekuritas mengalami penurunan frekuensi transaksi seiring munculnya keluhan gangguan teknis, sementara kompetitornya, Stockbit, tumbuh pesat. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh System Quality terhadap Switching Intention dengan User Satisfaction sebagai variabel mediasi pada pengguna aplikasi Ajaib Sekuritas. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan metode survei terhadap 93 pengguna aktif Ajaib Sekuritas yang dipilih melalui purposive sampling, dan data dianalisis menggunakan Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa System Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction, dan User Satisfaction berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Switching Intention. Sebaliknya, System Quality tidak berpengaruh langsung secara signifikan terhadap Switching Intention, namun berpengaruh signifikan melalui mediasi penuh (full mediation) User Satisfaction. Temuan ini mengindikasikan bahwa gangguan pada System Quality tidak serta-merta mendorong nasabah berpindah aplikasi, melainkan terlebih dahulu mengikis kepuasan pengguna sebelum niat berpindah benar-benar terbentuk. Hasil ini menegaskan bahwa perbaikan stabilitas dan kecepatan sistem menjadi kunci utama untuk mempertahankan kepuasan nasabah dan mencegah migrasi ke aplikasi sekuritas kompetitor.*

*Kata kunci: System Quality, User Satisfaction, Switching Intention, PLS-SEM, Aplikasi Investasi Digital*

### 1. Latar Belakang

Dinamika pasar modal Indonesia telah mengalami transformasi struktural yang masif, ditandai dengan peningkatan jumlah investor saham yang konsisten dalam lima tahun terakhir. Per Oktober 2025, jumlah investor saham mencapai 8,08 juta Single Investor Identification (SID), mencatatkan peningkatan signifikan sebesar 26,7% apabila dibandingkan dengan tahun 2024 yang berjumlah 6,38 juta investor [1]. Peningkatan partisipasi investor ritel yang mengakses pasar modal melalui aplikasi investasi digital turut mendorong lonjakan volume transaksi harian dan intensitas penggunaan platform. Fenomena ini tidak hanya mendatangkan likuiditas bagi pasar, tetapi sekaligus menimbulkan tantangan operasional dan infrastruktur yang luar biasa besar bagi para penyedia layanan dalam mempertahankan keberlanjutan penggunaan (continuance intention) di tengah ekspektasi fungsional pengguna yang terus meningkat pesat.

PT Ajaib Sekuritas Asia merupakan salah satu platform investasi ritel saham dengan basis pengguna terbesar di Indonesia, yang berkat strategi penetrasi pasarnya berhasil meraih status unicorn dalam waktu singkat, yakni sekitar 2,5 tahun sejak didirikan [2]. Pencapaian ini didukung oleh fakta bahwa sekitar 90% dari total penggunaanya merupakan investor yang baru pertama kali berpartisipasi dan menempatkan dananya di instrumen pasar modal [3]. Namun, di tengah tren pertumbuhan makro investor nasional yang sangat positif, kinerja Ajaib Sekuritas justru menunjukkan anomali. Platform ini mengalami penurunan rata-rata transaksi bulanan yang cukup drastis, yakni dari 3,81 juta transaksi pada tahun 2022 menjadi hanya 2,41 juta transaksi pada tahun 2024, yang merepresentasikan penyusutan sebesar 36,7%, sementara kompetitor terdekatnya, Stockbit, justru mengalami lonjakan dari 1,31 juta menjadi 3,26 juta transaksi per bulan pada periode yang sama dan terus melampaui capaian Ajaib memasuki tahun 2025 [1]. Perbedaan arah kinerja di antara raksasa aplikasi investasi ritel ini mengindikasikan secara kuat adanya perubahan preferensi pengguna serta tingginya potensi perpindahan platform (switching behavior) secara masif di dalam industri sekuritas digital.

Penurunan metrik transaksi tersebut sejalan dengan berbagai keluhan teknis yang bereskalasi di ruang publik. Pada Juli 2025, pemberitaan media massa menyoroti keluhan fatal dari nasabah Ajaib yang menerima tagihan buying limit janggal hingga Rp 1,8 miliar padahal tidak melakukan transaksi dengan nilai tersebut, yang menjadi bukti nyata lemahnya kualitas sistem (System Quality), khususnya pada aspek keandalan dan akurasi basis data transaksi. Permasalahan sistem ini semakin tervalidasi melalui data sekunder berupa ulasan pengguna aplikasi, di mana tercatat persentase sebesar 23,1% ulasan menunjukkan sentimen negatif yang secara spesifik mengeluhkan kegagalan sistem operasional, seperti kegagalan masuk (login error) dan penundaan eksekusi. Dalam aplikasi perdagangan saham yang sangat bergantung pada pergerakan harga waktu nyata (real-time), kegagalan sistematis semacam ini tidak hanya berimbas pada menurunnya kepuasan pengguna (User Satisfaction), tetapi juga memicu risiko kerugian finansial yang berpotensi kuat mendorong niat pengguna untuk segera berpindah ke platform sekuritas lain (Switching Intention). Sejalan dengan paradigma Information Systems Success Model, System Quality merupakan anteseden fundamental yang memengaruhi User Satisfaction, yang pada akhirnya akan mendikte evaluasi perilaku lanjutan pengguna untuk bertahan atau beralih [4], [5]. Pada ekosistem aplikasi perdagangan saham, stabilitas server, kecepatan eksekusi pesanan, dan akurasi sinkronisasi data secara langsung memengaruhi pengambilan keputusan investasi yang sangat sensitif terhadap hitungan waktu [6].

Walaupun literatur mengenai evaluasi sistem informasi cukup luas, penelitian terdahulu mengenai System Quality dan User Satisfaction sebagian besar masih dilakukan pada konteks perbankan digital konvensional dan platform mobile umum, dengan fokus penelitian yang lebih condong pada niat melanjutkan penggunaan (continuance intention), dan bukan pada determinan niat berpindah (Switching Intention) [7]. Temuan-temuan dari riset terdahulu tersebut umumnya berasal dari layanan dompet digital atau perbankan dengan risiko finansial relatif rendah dan operasional yang tidak bersifat real-time. Oleh karena itu, kesimpulan tersebut belum tentu valid dan dapat digeneralisasikan ke dalam aplikasi perdagangan saham, yang mana setiap interaksinya melibatkan konsekuensi finansial langsung serta risiko kehilangan modal (capital loss) akibat volatilitas pasar yang ekstrem [9]. Di Indonesia sendiri, literatur penelitian mengenai perilaku pengguna aplikasi investasi saham juga masih terjebak dan berfokus pada faktor-faktor adopsi teknologi awal, sementara mekanisme keputusan beralih (switching decision) saat terjadi kegagalan layanan belum mendapat porsi perhatian empiris yang memadai [8]. Penelitian ini secara strategis dilakukan untuk mengisi celah literatur (research gap) tersebut.

Berdasarkan uraian fenomena dan celah penelitian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis secara komprehensif pengaruh System Quality terhadap User Satisfaction, mengevaluasi arah pengaruh User Satisfaction terhadap Switching Intention, serta menganalisis peran krusial dari mediasi User Satisfaction dalam menjembatani hubungan kausalitas antara System Quality dan Switching Intention pada basis pengguna aplikasi investasi digital Ajaib Sekuritas.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif berjenis eksplanatori (explanatory research) yang berakar pada paradigma positivisme untuk menguji hubungan sebab-akibat (kausalitas) antar variabel melalui pengujian hipotesis [10]. Metode desain studi yang digunakan adalah survei dengan instrumen kuesioner elektronik terstruktur, yang dilakukan pada latar lingkungan alami tanpa intervensi (non-contrived setting) dan tataran waktu potong lintang (cross-sectional time horizon) di mana data direkam satu kali untuk menangkap fenomena aktual [10]. Analisis data secara utuh dieksekusi menggunakan metodologi Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) karena algoritma ini sangat sesuai untuk menguji model kausal yang melibatkan efek mediasi serta tidak mensyaratkan distribusi data normal dan ukuran sampel besar [11]. Subjek populasi target dalam penelitian ini dibatasi pada individu pengguna aplikasi Ajaib Sekuritas yang pernah melakukan transaksi saham melalui aplikasi tersebut. Teknik penarikan sampel diaplikasikan menggunakan non-probability sampling dengan pendekatan purposive sampling, di mana kriteria mutlak responden adalah pernah melakukan minimal satu kali transaksi jual/beli saham melalui aplikasi agar memiliki pengalaman empiris terkait keandalan sistem. Jumlah sampel ditetapkan dengan mengacu pada pedoman kecukupan ukuran sampel PLS-SEM untuk model dengan maksimal dua panah pengujian yang mengarah pada satu variabel laten, yang mana pengumpulan data survei ini akhirnya berhasil memperoleh 93 responden valid yang memenuhi kriteria [11].

Variabel penelitian terdiri atas System Quality sebagai variabel independen yang diukur melalui 5 indikator bersifat pernyataan negatif sehingga melalui proses pembalikan skor (reverse coding), User Satisfaction sebagai variabel mediasi dengan 3 indikator, dan Switching Intention sebagai variabel dependen dengan 3 indikator. Seluruh indikator pada penelitian ini diadaptasi dan dimodifikasi secara kontekstual dari literatur Lin et al. [12] dan Bhattacharjee [5], lalu diukur menggunakan skala Likert lima poin yang disebarakan secara daring melalui

kuesioner. Evaluasi komputasi dilakukan secara ketat melalui dua fase, diawali dengan evaluasi model pengukuran (outer model) untuk menilai validitas konvergen dari metrik outer loading (ambang batas ideal  $\geq 0,708$ ) dan Average Variance Extracted atau AVE ( $\geq 0,50$ ), keandalan instrumen atau reliabilitas konsistensi internal melalui Cronbach's Alpha dan Composite Reliability ( $\geq 0,70$ ), serta validitas diskriminan mutlak melalui kriteria Fornell-Larcker dan rasio Heterotrait-Monotrait atau HTMT ( $< 0,90$ ) [11]. Selanjutnya, evaluasi model struktural (inner model) dilakukan untuk menilai koefisien determinasi ( $R^2$ ), ukuran pengaruh substansial ( $f^2$ ), serta signifikansi koefisien jalur eksogen ke endogen melalui prosedur iterasi sampel berulang (bootstrapping), dengan hipotesis dinyatakan diterima apabila t-statistics  $\geq 1,96$  atau p-value  $\leq 0,05$  pada tingkat signifikansi 5% [11]. Pengujian mediasi dilakukan di tahap akhir dengan menganalisis signifikansi kekuatan serapan pengaruh tidak langsung (indirect effect) dari System Quality terhadap Switching Intention melalui User Satisfaction, guna menentukan klasifikasi jenis mediasi secara definitif, apakah bersifat parsial atau penuh.

### 3. Hasil dan Diskusi

#### 3.1. Profil Responden dan Analisis Deskriptif

Sebanyak 93 responden yang memenuhi kriteria kelayakan dalam penelitian ini menunjukkan profil demografi yang sangat terpusat pada kelompok usia dewasa muda dan pemula. Berdasarkan Tabel 1, komposisi responden didominasi secara absolut oleh kelompok usia 18–25 tahun yang berjumlah 70 orang (75,27%), disusul oleh kelompok usia 26–35 tahun sebanyak 13 orang (13,98%). Karakteristik usia ini selaras dengan profil pekerjaan utama responden, di mana lebih dari separuhnya, yakni 52 orang (55,91%), berstatus sebagai Pelajar atau Mahasiswa, sementara posisi kedua ditempati oleh Pegawai Swasta sebanyak 27 orang (29,03%).

Tabel 1. Profil Demografi Responden

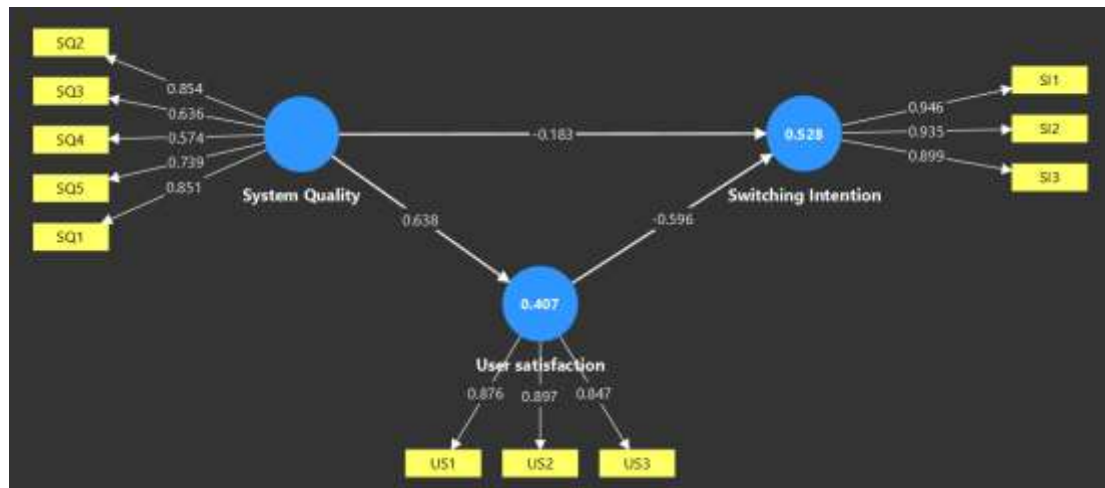
| Karakteristik Responden | Klasifikasi            | Frekuensi (Orang) | Persentase (%) |
|-------------------------|------------------------|-------------------|----------------|
| Pekerjaan Utama         | Pelajar/ Mahasiswa     | 52                | 55.91          |
|                         | Pegawai Swasta         | 27                | 29.03          |
|                         | Lainnya                | 6                 | 6.45           |
|                         | Wiraswasta/ Freelancer | 5                 | 5.38           |
| Usia anda saat ini      | Di bawah 18 tahun      | 7                 | 7.53           |
|                         | 18 – 25 tahun          | 70                | 75.27          |
|                         | 26 – 35 tahun          | 13                | 13.98          |
|                         | Di atas 35 tahun       | 3                 | 3.23           |

Dari sisi perilaku transaksi dan adopsi aplikasi, data mengungkapkan bahwa 49,5% responden merupakan pengguna baru dengan rekam jejak pengalaman kurang dari 6 bulan. Temuan perilaku yang paling krusial adalah tingginya penetrasi akun ganda; sebanyak 78,5% responden secara terang-terangan mengakui telah memiliki akun aktif di aplikasi sekuritas kompetitor di luar Ajaib. Sebaliknya, porsi pengguna yang murni mempertahankan kesetiaan pada satu platform (single-platform loyalty) hanya berada di angka 21,5%. Tingginya persentase kepemilikan aplikasi kompetitor ini menjadi indikator kuat bahwa hambatan berpindah (switching cost)—baik dari segi administratif maupun operasional—di industri sekuritas digital saat ini tergolong rendah. Kondisi ini sangat mendukung dan memfasilitasi terjadinya fenomena partial switching, yakni kecenderungan adaptif di mana pengguna membagi portofolio dana mereka dan menggunakan beberapa aplikasi investasi sejenis secara bersamaan untuk memitigasi risiko gangguan layanan.

Lebih lanjut, hasil analisis deskriptif terhadap variabel penelitian menggunakan pendekatan Three Box Method memproyeksikan potret persepsi pengguna yang cukup kritis. Rata-rata penilaian evaluasi terhadap System Quality hanya bertengger pada kategori Sedang (3,164). Penilaian terendah pada variabel ini bersumber dari indikator-indikator operasional teknis, utamanya yang berkaitan dengan frekuensi gangguan sistem saat jam sibuk dan

kelambatan respons kecepatan eksekusi aplikasi. Sejalan dengan hal tersebut, variabel User Satisfaction juga tertahan pada kategori Sedang dengan skor komposit 3,201, mengindikasikan bahwa ekspektasi kenyamanan nasabah belum terpenuhi secara optimal. Di sisi lain, variabel Switching Intention justru mencatatkan rata-rata yang lebih tinggi, yakni 3,527. Angka ini berada pada kategori Sedang namun sudah sangat mendekati ambang batas Tinggi, yang secara empiris memberikan sinyal peringatan dini bahwa akumulasi ketidakpuasan nasabah terhadap kendala teknis aplikasi telah bermuara pada pembentukan intensi psikologis yang cukup matang dan kuat untuk segera berpindah ke aplikasi kompetitor.

### 3.2. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)



Gambar 1. Hasil Outer model

Pengujian integritas psikometrik melalui evaluasi model pengukuran (outer model) diawali dengan peninjauan terhadap validitas konvergen. Hasil uji kuantitatif menunjukkan bahwa seluruh konstruk laten telah berhasil memenuhi dan melampaui ambang batas ideal Average Variance Extracted (AVE) sebesar 0,50, di mana konstruk System Quality mendapatkan nilai 0,547, User Satisfaction sebesar 0,763, dan Switching Intention mencapai angka tertinggi yakni 0,859. Pemenuhan kriteria fundamental ini mengartikan bahwa setiap variabel laten secara substansial mampu menjelaskan lebih dari setengah varians dari indikator-indikator penyusunnya. Pada pengamatan nilai beban indikator (outer loading), mayoritas proksi mencatatkan nilai yang sangat kuat dengan kisaran 0,847 hingga 0,946. Meskipun pada variabel eksogen System Quality terdapat dua indikator yang memiliki nilai muatan di bawah batas ideal 0,70, yaitu SQ3 (0,636) dan SQ4 (0,574), kedua indikator tersebut secara metodologis tetap dipertahankan. Keputusan retensi ini merujuk pada pedoman kecukupan empiris yang menegaskan bahwa indikator dengan muatan antara 0,40 hingga 0,70 tidak perlu dieliminasi secara prematur, mengingat nilainya masih berada di atas batas kritis toleransi 0,40 dan nilai AVE variabel komposit tersebut telah terkonfirmasi memenuhi syarat minimum. Ringkasan nilai outer loading secara komprehensif, margin AVE, beserta hasil uji reliabilitas disajikan secara terperinci pada Tabel terkait.

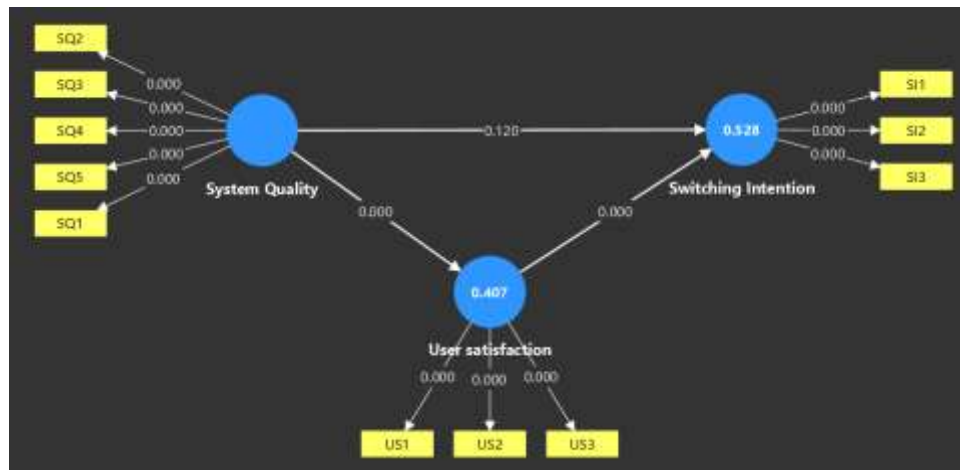
Tabel 2. Ringkasan Outer Loading, AVE, dan Reliabilitas Konstruk

| Variabel            | Outer Loading (kisaran) | AVE   | CA / CR       |
|---------------------|-------------------------|-------|---------------|
| System Quality      | 0,574 - 0,854           | 0,547 | 0,791 / 0,855 |
| User Satisfaction   | 0,847 - 0,897           | 0,763 | 0,845 / 0,906 |
| Switching Intention | 0,899 - 0,946           | 0,859 | 0,918 / 0,948 |

Selanjutnya, hasil evaluasi keandalan instrumen (reliabilitas konsistensi internal) membuktikan bahwa seluruh kuesioner yang disebarkan terbebas dari kesalahan pengukuran acak (random error) dan secara konsisten mampu mengukur konstruk yang sama. Fakta ini dibuktikan melalui perolehan parameter Cronbach's Alpha (CA) dan Composite Reliability (CR) pada keseluruhan dimensi variabel yang bertengger kokoh dan jauh melampaui ambang batas minimum yang dipersyaratkan, yakni 0,70. Tahap evaluasi ini kemudian disempurnakan dengan pengujian validitas diskriminan untuk memastikan bahwa setiap konstruk secara konseptual dan empiris benar-

benar berbeda serta tidak tumpang tindih mengukur hal yang sama. Validitas diskriminan ini disahkan melalui dua metode pengujian. Pertama, melalui kriteria Fornell-Larcker, di mana nilai akar kuadrat AVE dari setiap konstruk (System Quality 0,739; User Satisfaction 0,874; dan Switching Intention 0,927) secara sistematis bernilai lebih besar apabila dibandingkan dengan nilai korelasi antarvariabel laten lainnya di dalam model. Kedua, validitas ini diperkuat secara absolut oleh pengujian rasio mutakhir Heterotrait-Monotrait Ratio of Correlations (HTMT) yang menunjukkan bahwa seluruh perlintasan rasio korelasi antarvariabel berada pada area eksekusi yang aman. Seluruh nilai HTMT berada di bawah ambang batas toleransi maksimal 0,85, dengan rentang skor yang hanya berkisar antara 0,640 hingga 0,806. Rangkaian pemenuhan kriteria psikometrik secara menyeluruh ini bermuara pada satu kesimpulan mutlak bahwa seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid, sangat reliabel, dan mutlak layak untuk diikutsertakan pada tahapan analisis pengujian hipotesis lanjutan, yakni evaluasi model struktural.

### 3.3. Evaluasi Model Struktural dan Pengujian Hipotesis



Gambar 2. Hasil model setelah di bootstrapping

Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa 40,7% variasi pada User Satisfaction dapat dijelaskan oleh System Quality, sedangkan 52,8% variasi pada Switching Intention dapat dijelaskan secara bersama-sama oleh System Quality dan User Satisfaction. Ukuran pengaruh ( $f^2$ ) menunjukkan bahwa System Quality memiliki pengaruh besar terhadap User Satisfaction (0,687) dan User Satisfaction memiliki pengaruh besar terhadap Switching Intention (0,446), sedangkan pengaruh langsung System Quality terhadap Switching Intention tergolong kecil (0,042). Hasil pengujian hipotesis melalui prosedur bootstrapping disajikan pada Tabel 2.

Tabel 3. Hasil Pengujian Hipotesis

| Hipotesis | Jalur          | Koef.  | T-Stat. | P-Value | Simpulan |
|-----------|----------------|--------|---------|---------|----------|
| H1        | SQ -> US       | 0,638  | 11,192  | 0,000   | Diterima |
| H2        | US -> SI       | -0,596 | 6,650   | 0,000   | Diterima |
| H3        | SQ -> SI       | -0,183 | 1,553   | 0,120   | Ditolak  |
| H4        | SQ -> US -> SI | -0,381 | 6,188   | 0,000   | Diterima |

Keterangan: SQ = System Quality; US = User Satisfaction; SI = Switching Intention.

Hasil pengujian hipotesis pertama (H1) membuktikan bahwa System Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction, artinya semakin tangguh System Quality yang ditawarkan aplikasi Ajaib Sekuritas, semakin tinggi pula kepuasan penggunaannya. Temuan ini konsisten dengan hasil Kumalasari et al. [13] pada konteks mobile banking di Indonesia yang membuktikan bahwa kualitas teknis sistem menjadi pilar utama kepuasan pengguna platform mobile. Lebih luas lagi, konsistensi pola hubungan positif ini juga mengonfirmasi literatur perilaku konsumen digital lintas industri di Indonesia, di mana pengalaman pengguna (user experience)

saat berinteraksi dengan sebuah aplikasi seluler terbukti secara empiris memiliki pengaruh prediktif yang positif dan signifikan terhadap terbentuknya kepuasan pelanggan secara keseluruhan [19].

Hipotesis kedua (H2) menunjukkan bahwa User Satisfaction berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Switching Intention, yang berarti semakin puas pengguna terhadap Ajaib Sekuritas, semakin rendah niat mereka untuk berpindah ke aplikasi kompetitor. Temuan ini sejalan dengan Jo dan Park [14], yang menegaskan bahwa User Satisfaction merupakan prediktor utama continuance intention dan berperan sebagai benteng pertahanan yang efektif untuk retensi pengguna.

Hipotesis ketiga (H3) ditolak, yang membuktikan bahwa System Quality tidak berpengaruh langsung secara signifikan terhadap Switching Intention. Hal ini mengindikasikan bahwa gangguan teknis pada aplikasi tidak serta-merta membuat nasabah langsung berpindah, mengingat adanya switching cost berupa proses administratif peralihan sekuritas [16]. Namun demikian, hipotesis keempat (H4) diterima dan membuktikan bahwa User Satisfaction memediasi penuh (full mediation) pengaruh System Quality terhadap Switching Intention. Artinya, System Quality yang buruk secara perlahan mengikis kepuasan pengguna terlebih dahulu, dan niat berpindah baru benar-benar terbentuk setelah kepuasan tersebut sudah terkikis habis. Pola mediasi penuh ini secara eksplisit didukung oleh temuan Jo dan Park [14] pada konteks sistem informasi lain, serta konsisten dengan konsep switching cost sebagai penghalang perpindahan yang dijelaskan oleh Huang et al. [16] dan Xia et al. [15].

Temuan ini memperkuat argumen bahwa perbaikan System Quality tetap menjadi kunci utama retensi nasabah aplikasi investasi digital, karena switching cost hanya menunda, bukan mencegah, migrasi nasabah apabila kepuasan mereka sudah terlanjur hancur akibat kualitas sistem yang buruk secara berkelanjutan.

### 3.5 Diskusi

Temuan bahwa System Quality tidak berpengaruh langsung secara signifikan terhadap Switching Intention (H3) merupakan hasil yang menarik sekaligus penting untuk dimaknai. Hasil ini sejalan dengan literatur mengenai switching barriers pada layanan finansial, yang juga menemukan bahwa gangguan teknis tidak serta-merta memicu perpindahan instan akibat adanya hambatan eksternal. Penjelasan yang paling masuk akal adalah sifat kompleks dari ekosistem pasar modal itu sendiri: kerugian finansial akibat aplikasi yang tertunda (lagging) cenderung saling meniadakan dengan sisi negatif berupa kerumitan administratif (switching cost) apabila harus berpindah broker. Ketika nasabah menghadapi server down, efek langsungnya terhadap niat beralih menjadi netral karena tertahan oleh kewajiban mengurus pemindahan Rekening Dana Nasabah (RDN) dan lamanya proses kliring saham antar sekuritas. Menurut penulis, hasil ini justru menantang asumsi umum bahwa kegagalan teknis pada aplikasi investasi real-time otomatis mengeksekusi keputusan migrasi nasabah seketika itu juga. Dalam kerangka Push-Pull-Mooring (PPM), hal ini mengindikasikan bahwa faktor pendorong (push effect) berupa sistem yang buruk tidak serta-merta merealisasikan niat berpindah tanpa mempertimbangkan tingginya hambatan tambatan (mooring effect) yang dimiliki ekosistem sekuritas. Dengan demikian, pengaruh langsung kegagalan operasional System Quality terhadap niat beralih pengguna Ajaib Sekuritas tampak bersifat kondisional (tertahan birokrasi) dan bukan seketika.

Sebaliknya, *User Satisfaction* terbukti menjadi prediktor dominan yang secara negatif mencegah niat berpindah (H2), dan secara krusial bertindak memediasi penuh (*full mediation*) pengaruh *System Quality* terhadap *Switching Intention* (H4). Temuan ini memperkuat postulat *Expectation-Confirmation Theory* (ECT) dari Bhattacherjee serta konsisten dengan jalur mediasi penuh yang ditemukan oleh Jo dan Park pada sistem informasi. Secara substantif, nasabah yang merasa puas dan ekspektasinya terpenuhi akan mengembangkan toleransi psikologis yang tinggi, sehingga mampu meredam intervensi tawaran dari aplikasi sekuritas kompetitor. Penulis menilai bahwa pada konteks transaksi investasi yang minim toleransi galat seperti pialang saham digital, rasa puas berfungsi sebagai dinding pertahanan terakhir: ia akan secara konstan tergerus setiap kali aplikasi mengalami *force close* atau lambat memuat data portofolio. Hal ini menyiratkan bahwa niat berpindah nasabah Ajaib Sekuritas lebih ditentukan oleh erosi akumulasi kepuasan emosional secara bertahap akibat kendala sistem yang berlarut-larut, dibandingkan murni oleh spesifikasi teknis aplikasi itu sendiri pada satu waktu.

### 4. Kesimpulan

Penelitian empiris dengan fokus utama menguji kerangka model suksesi sistem informasi atas ancaman resistensi loyalitas pengguna ini mendokumentasikan manifestasi temuan berharga. Kajian kausal di ranah sekuritas digital

Ajaib mensintesis simpulan esensial pertama, bahwa fungsionalitas dan kualitas ketersediaan server hardware peladen dan software antarmuka (System Quality) mendeduksi dampak linear kausal yang signifikan membangun benteng pertahanan afeksi kepuasan audiens ritel (User Satisfaction). Semakin miskin dan rapuhnya kestabilan data arus platform tat kala frekuensi perdagangan melonjak sporadis di rantai efek, niscaya menghancurkan titik ekuilibrium optimasi psikologis kepuasan pelanggan secara eksponensial. Kesimpulan paralel turunan menegaskan preseden bahwa tingkat tinggi akumulasi parameter User Satisfaction bermutasi valid memadamkan probabilitas inisiasi intensitas nasabah untuk berhijrah portofolio dana investasi bursa mereka menuju pelukan aplikasi pihak pesaing (Switching Intention). Adapun landasan sintesis kontradiksi mutakhir yang terekstraksi mengejawantahkan realita absolut minimnya eksistensi korelasi perikatan determinasi interaksi langsung (no direct statistical effects path mapping) dari variabel kerusakan integritas Kualitas Sistem bertubrukan hantam menembus dimensi perilaku intensi perpindahan instan. Mekanisme anomali perlambatan kebulatan tekad transmigrasi nasabah semata teredam komplikasi penahan belenggu birokrasi legalistik pendaftaran antar korporasi perbankan sekuritas (switching barrier restrictions). Terakhir dan tidak kalah signifikansinya, studi ini memastikan presisi absolut model kausasi tipe mediasi utuh murni parsial (Full Mediation Mechanism Model Effect). Hal ini merepresentasikan kredito perlakuan bahwa akumulasi defisit kualitas kinerja engine processing pasar hanya dapat merealisasikan pembelotan penggunaan platform manakala kepingan User Satisfaction selaku lapisan penjaga batin emosional (proxy-mediator sentiment shield) telah habis terkikis musnah tanpa meninggalkan ruang residu optimisme setitik pun di kalbu pengguna.

## Referensi

- [1] Kustodian Sentral Efek Indonesia (KSEI), "Statistik Pasar Modal Indonesia," KSEI, Jakarta, Indonesia, 2025.
- [2] ANTARA NEWS, "Ajaib catat pertumbuhan pengguna hingga 100 persen dalam 12 bulan," Nov. 4, 2022. [Online]. Available: <https://www.antaranews.com/berita/3222413/ajaib-catat-pertumbuhan-pengguna-hingga-100-persen-dalam-12-bulan>
- [3] CNBC Indonesia, "Raih US\$153 Juta, Ajaib Jadi Unicorn ke-7 di Indonesia," Oct. 2, 2021. [Online]. Available: <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20211004110337-37-281171/raih-us-153-juta-ajaib-jadi-unicorn-ke-7-di-indonesia>
- [4] W. H. DeLone and E. R. McLean, "The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update," *J. Manage. Inf. Syst.*, vol. 19, no. 4, pp. 9-30, 2003.
- [5] A. Bhattacharjee, "Understanding information systems continuance: an expectation-confirmation model," *MIS Q.*, vol. 25, no. 3, pp. 351-370, 2001.
- [6] K. Vailraj, "Behind the trade: distributed systems in high-frequency brokerage platforms," *Eur. J. Comput. Sci. Inf. Technol.*, vol. 13, pp. 85-100, 2025.
- [7] L. Pokhrel and A. K.C., "Mobile banking service quality and continuance intention: mediating role of satisfaction: a two-stage structural equation modeling artificial neural network approach," *Int. J. Bank Mark.*, vol. 41, pp. 389-413, 2023.
- [8] K. Gularso and N. Nicola, "Gen Z's adoption of investment platforms: the roles of awareness, literacy and risk perceptions," *J. Bus. Appl. Manage.*, vol. 18, pp. 63-80, 2025.
- [9] E. M. A. Oksanen, I. Vuorinen, and I. Savolainen, "Gambling and online trading: emerging risks of real-time stock and cryptocurrency trading platforms," *Public Health*, vol. 212, pp. 72-78, 2022.
- [10] U. Sekaran and R. Bougie, *Research Methods for Business*, 7th ed. Chichester, U.K.: Wiley, 2016.
- [11] J. F. Hair, G. T. M. Hult, C. M. Ringle, and M. Sarstedt, *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, 2nd ed. Los Angeles, CA, USA: Sage, 2017.
- [12] K. Lin, Y. Wang, and H.-Y. Sheila Hsu, "Why do people switch mobile platforms? The moderating role of habit," *Internet Res.*, vol. 27, no. 5, pp. 1170-1189, 2017.
- [13] R. A. Kumalasari, K. I. Permanasari, M. Karismariyanti, and D. Munandar, "Mobile banking: system quality, information quality, service quality, customer satisfaction, and loyalty," *J. Adm.: J. Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*, vol. 9, pp. 141-148, 2022.
- [14] H. Jo and D.-H. Park, "A study of user switching intention for ERP systems based on push-pull-mooring model: focusing on the important role of information quality for users," *PLoS ONE*, vol. 18, pp. 1-20, 2023.
- [15] H. Xia, Y. Gao, and J. Z. Zhang, "Understanding the adoption context of China's digital currency electronic payment," *Financ. Innov.*, vol. 9, no. 63, 2023.
- [16] W. Huang, J. Wang, J. Jiang, and J. Tang, "The role of procedural, financial and relational switching costs in the Chinese online hotel booking market: antecedents and consequences," *Inf. Technol. Tour.*, vol. 23, pp. 439-470, 2021.
- [17] A. Khurram and R. Hashmi, "Why do people switch mobile platforms?," *MPRA Paper*, pp. 1-55, 2020.
- [18] P. W. Made Pradnyan Permana Usadi, "Predicting switching intention among generation Y using DeLone & McLean (study on Shopee app)," *J. Ekon. Manaj. Bisnis*, vol. 5, pp. 98-108, 2022.
- [19] H. A. Ramadhan, B. M. Purwaamijaya, and R. G. Guntara, "Pengaruh User Experience terhadap Customer Satisfaction pada Aplikasi Seluler Streaming Vidio," *JTIM: Jurnal Teknologi Informasi Dan Multimedia*, vol. 5, no. 2, pp. 122-133, 2023