

**PERAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*
DALAM MEMBANGUN KEPUTUSAN BERINVESTASI
REKSA DANA PADA APLIKASI *BIBIT.ID***

SKRIPSI



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

Juli 2023

**PERAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*
DALAM MEMBANGUN KEPUTUSAN BERINVESTASI REKSA DANA
PADA APLIKASI *BIBIT.ID***

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Muhammadiyah Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan
Program Sarjana Ilmu Komunikasi

Oleh:

**Febi Alfia Ulfa
NIM. 1910521049**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
Juli 2023**



PERSEMBAHAN

Demi keesaan Allah Subhanahu Wa Ta'ala, mari panjatkan puji syukur kepada-Nya, atas segala kesempatan, kemudahan serta izin-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul PERAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* DALAM MEMBANGUN KEPUTUSAN BERINVESTASI REKSA DANA PADA APLIKASI *BIBIT.ID* dengan baik dan tepat pada waktunya. Sholawat serta salam semoga tetap terlimpah curahkan kepada suri tauladan kita, Nabi tercinta Muhammad Sallahu A'laihi Wasallam. Dengan rasa penuh bangga dan bahagia, peneliti ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang turut andil dalam membantu, memberi nasihat dan dukungan penuh kepada peneliti serta tetap bertahan demi suksesnya penelitian ini.

Dengan rasa syukur yang sangat berlimpah, pada persembahan tugas akhir ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Pertama dan yang paling utama, kepada Allah SWT atas segala kemudahan dan petunjuk-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Segala puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah menjadi *support system* utama untuk diri ini yang senantiasa melindungi dan memberikan kesehatan serta kewarasan dalam titik yang begitu sulit.
2. Teruntuk Ibu Muhani yang senantiasa menjadi tempat ternyaman sepanjang masa, terima kasih atas segala keluh kesah diri ini yang selalu diterima, baik buruknya keadaan yang saya miliki tetap senantiasa menjadi tempat positif dari segala masalah kehidupan dan akhirat, terima kasih atas segala do'a dan keikhlasan yang selalu dipanjatkan meski jarak terbentang jauh tapi rindu dan do'a mu tetap bersama sepanjang hayat.
3. Teruntuk ayah tercinta yang tetap menjadi punggung terhebat, terima kasih atas segala pengorbanan yang tak tersampaikan oleh kata dan sayang yang tersalurkan lewat perbuatan yang tersembunyi. Meski jarak yang dibatasi tetap berusaha menerima dan berjuang demi keberhasilan diri ini dimasa mendatang, terima kasih atas ilmu, nasihat dan segalanya yang akan menjadi salah satu petunjuk dalam hidup ini.
4. Bagi Bapak yang juga berjuang dengan segala kemampuan dan semangat yang tak lekang oleh usia, terima kasih atas segala tulus pengorbananmu yang

hingga saat ini membuat perubahan dalam diri ini, dari segala aspek yang patut disyukuri atas segala kerja kerasnya saya ucapkan banyak terima kasih.

5. Kepada Bapak/Ibu dosen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember, peneliti sampaikan banyak terima kasih atas ilmu, waktu serta bimbingannya yang hingga saat ini dapat berdampak baik bagi peneliti untuk kedepannya.
6. Kepada dosen pembimbing skripsi Ibu Ari Susanti, S.Sos., M.Med.Kom, peneliti sampaikan terima kasih atas segala bimbingan dan pesan positif yang turut andil dalam membawa perubahan peneliti untuk penyelesaian setiap masalah dalam penelitian ini.
7. Teruntuk segala bentuk personal dalam diri ini, saya ucapkan terima kasih karena tetap bertahan dan berjuang melawan keputusan yang terbesit dalam diri. Terima kasih kepada setiap organ yang saling bekerja sama untuk tetap bertahan menjalani kehidupan, dan teruntuk ruh tercinta yang menjadi personal positif terima kasih atas segala perkara yang menyelimuti masalah dan tetap bertahan dengan kewarasan.
8. Teruntuk saudara-saudari yang saya miliki, saya sampaikan terima kasih atas segala dukungan dan kebahagiaan yang senantiasa menemani setiap warna kehidupan ini.
9. Terima kasih untuk Agnes Adfira Riyatno yang turut andil dalam menemani dan membantu disetiap kekurangan yang saya miliki, terima kasih telah hadir menemani perjalanan kuliah ini.
10. Terima kasih untuk Arie Sukmawati yang turut andil dalam kehidupan kampus dan menemani setiap warna dan ketakutan yang saya miliki, terima kasih telah hadir dalam perjalanan kuliah ini.
11. Terima kasih kepada seseorang yang turut andil dalam membantu penulisan skripsi dalam pengoreksian kata, arahan, nasihat dan kesempurnaan disetiap kesalahan dalam penelitian ini.
12. Dan yang terakhir terima kasih kepada seseorang yang pernah hadir terlepas siapa pun itu, terima kasih telah menemani dan turut andil dalam perubahan sikap demi membangun kedewasaan untuk bekal dalam menjalani hidup kedepannya.

MOTTO

أَنَا عِنْدَ ظَنِّ عَبْدِي بِي، إِنْ ظَنَّ بِي خَيْرًا فَلَهُ، وَإِنْ ظَنَّ شَرًّا فَلَهُ

“Aku berdasarkan prasangka hamba-Ku kepada-Ku. Apabila ia berbaik sangka, maka ia akan mendapatkan kebaikan. Jika berprasangka buruk, maka ia mendapatkan keburukan.”

(HR. Ahmad)

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS Al Baqarah : 286)

إِلَّا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ

“Ingatlah, hanya dengan mengingat Allah hati menjadi tenteram.”

(QS Ar-Ra'd : 28)

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Febi Alfia Ulfa
NIM : 1910521049
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Poitik

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “Peran *Electronic Word of Mouth* Dalam Membangun Keputusan Berinvestasi Reksa Dana Pada Aplikasi *Bibit.Id*” adalah hasil karya sendiri, kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut

Jember, 12 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



METERAI
TEMPEL
1DDAKX518215112

Febi Alfia Ulfa

NIM. 1910521049

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul : **PERAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* DALAM MEMBANGUN KEPUTUSAN BERINVESTASI REKSA DANA PADA APLIKASI *BIBIT.ID***

Oleh :

Febi Alfia Ulfa

NIM. 1910521049

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh Tim Penguji

Jember, 12 Juli 2023

Pembimbing



Ari Susanti, S.Sos., M.Med.Kom.

NIDN.0701047701

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh Febi Alfia Ulfa, NIM: 1910521049 ini telah dipertahankan didepan Tim Penguji Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jember, pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 06 Juli 2023

Tempat : Lantai 3 Gedung B Ruang 3.3 UM Jember

Tim Penguji :

Ketua



Dr. Sudahri, S.Sos., M.I.Kom
NIDN. 0704067901

Sekretaris



Ari Susanti, S.Sos., M.Med.Kom
NIDN. 0701047701

Anggota



Aditya Dimas Pratama, S.I.Kom., M.I.Kom
NIDN.0709028806

Mengetahui

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Jember

Dekan,



Dr. Juariyah, M.Si

NIP. 19670806.1.993032002

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

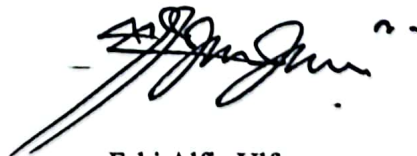
Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Jember, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Febi Alfia Ulfa
NIM : 1910521049
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Muhammadiyah Jember

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Jember Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-eksklusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **“PERAN ELECTRONIC WORD OF MOUTH DALAM MEMBANGUN KEPUTUSAN BERINVESTASI REKSA DANA PADA APLIKASI BIBIT.ID”** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Muhammadiyah Jember berhak menyimpan, mengalih media kan, memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jember
Pada tanggal : 12 Juli 2023
Yang menyatakan,



Febi Alfia Ulfa
NIM. 1910521049

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **“PERAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* DALAM MEMBANGUN KEPUTUSAN BERINVESTASI REKSA DANA PADA APLIKASI *BIBIT.ID*”** yang merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.

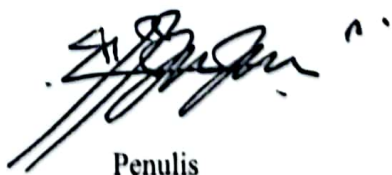
Pada skripsi ini sangat dimungkinkan masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki. Segala bentuk kritik serta saran sangat dibutuhkan dalam penulisan skripsi selanjutnya agar dapat menjadi hal yang lebih baik lagi, dan dengan senang hati diterima pula diharapkan.

Pada kesempatan ini perkenankan peneliti mengucapkan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Juariyah, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Dr. Sudahri, S.Sos.,M.I.Kom, selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Ari Susanti, S.Sos.,M.Med.Kom, selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember, sekaligus Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, nasihat dan motivasi dalam penelitian skripsi ini.
4. Bapak/Ibu dosen dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Semua pihak yang sudah membantu hingga tersusunnya skripsi ini.

Semoga penulisan skripsi ini dapat menambah wawasan, serta pengetahuan bagi pembaca sekalian.

Jember, 12 Juli 2023



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN LOGO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS TULISAN	vii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	viii
HALAMAN PENGESAHAN	xi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	x
KATA PENGANTAR	xi
ABSTRAK	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Kajian Teori	8
2.2.1 Komunikasi Pemasaran Digital	8
2.2.2 <i>Electronic Word of Mouth</i> (e-WOM)	9
2.2.2.1 Pengertian <i>Electronic Word of Mouth</i> (e-WOM)	9
2.2.2.2 Perbedaan <i>Word of Mouth</i> dan <i>Electronic Word of Mouth</i>	10
2.2.2.3 Dimensi <i>Electronic Word of Mouth</i> (e-WOM)	11
2.2.3 Teori AIDDA	12
2.2.4 Investasi Reksa Dana	13

2.2.4.1	Pengertian Investasi	13
2.2.4.2	Jenis-jenis Investasi Reksa Dana	14
2.2.5	Aplikasi Investasi Reksa Dana <i>Bibit.id</i>	15
2.3	Kerangka Pemikiran	16
BAB III	METODE PENELITIAN	19
3.1	Jenis Penelitian	19
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	19
3.3	Sumber Data	19
3.3.1	Sumber Data Primer	20
3.3.2	Sumber Data Sekunder	20
3.4	Teknik Penarikan Sampel	20
3.5	Teknik Pengumpulan Data	21
3.5.1	Wawancara	21
3.5.2	Observasi	21
3.5.3	Dokumentasi	21
3.6	Metode Analisis Data	22
3.6.1	Reduksi Data	22
3.6.2	Penyajian Data	22
3.6.3	Verifikasi Kesimpulan	23
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	24
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	24
4.1.1	Profil Aplikasi <i>Bibit.id</i>	24
4.1.2	Komunitas <i>Bibit</i>	27
4.1.3	<i>Electronic Word of Mouth (e-WOM)</i>	29
4.1.3.1	Dimensi <i>Electronic Word of Mouth (e-WOM)</i>	30
4.1.4	Keputusan Berinvestasi <i>Bibit.id</i>	31
4.1.5	Profil Informan	32
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan	33
4.2.1	Dimensi <i>Electronic Word of Mouth</i> Dalam Membangun Minat Investor Pemula Dalam Berinvestasi Reksa Dana <i>Bibit.id</i>	33
4.2.1.1	<i>Intensity</i>	33
4.2.1.2	<i>Valence of Opinion</i>	39
4.2.1.3	<i>Content</i>	41
4.2.2	Peran <i>Electronic Word Mouth</i> Dalam Membangun Keputusan Berinvestasi Pada Investor Pemula Melalui Teori AIDDA (<i>Attention, Interest, Desire, Decision dan Action</i>)	45
4.2.2.1	<i>Attention</i>	45
4.2.2.2	<i>Interest</i>	49
4.2.2.3	<i>Desire</i>	51
4.2.2.4	<i>Decision</i>	54

4.2.2.5 Action	56
BAB V PENUTUP	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	63
DAFTAR LAMPIRAN.....	67



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Tabel Profil Informan	32
---------------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran 16



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Dokumentasi	67
Lampiran 2 : Pedoman Wawancara	70
Lampiran 3 : Hasil Wawancara Informan 1	72
Lampiran 4 : Hasil Wawancara Informan 2	76
Lampiran 5 : Hasil Wawancara Informan 3	80
Lampiran 6 : Hasil Wawancara Informan 4	83
Lampiran 7 : Hasil Wawancara Informan 5	87
Lampiran 8 : Jurnal Bimbingan Skripsi	92
Lampiran 9 : Riwayat Hidup	93

