

**PENGARUH KUALITAS ANALISIS INVESTASI, KEMUDAHAN TRANSAKSI,
MANAJEMEN INFORMASI DAN MANAJEMEN RESIKO TERHADAP
KEPUASAN INVESTOR**

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Manajemen



OLEH :

GALIHNA PRAYOGA

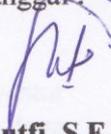
2010210084

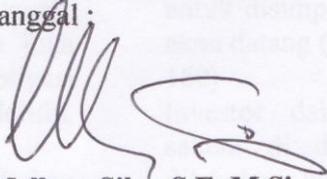
**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
S U R A B A Y A
2014**

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Galihna Prayoga
Tempat, Tanggal Lahir : Pacitan, 21 September 1991
NIM : 2010210084
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Stata 1
Konsentrasi : Keuangan
Judul : PENGARUH KUALITAS ANALISIS INVESTASI, KEMUDAHAN TRANSAKSI, MANAJEMEN INFORMASI, DAN MANAJEMEN RESIKO TERHADAP KEPUASAN INVESTOR.

Disetujui dan diterima baik oleh:

Dosen Pembimbing,
Tanggal: 3-10-2014

(Lutfi, S.E.,M.Fin)

Ketua Jurusan Manajemen
Tanggal :

Mellyza Silvy S.E.,M.Si

PENGARUH KUALITAS ANALISIS INVESTASI, KEMUDAHAN TRANSAKSI, MANAJEMEN INFORMASI DAN MANAJEMEN RESIKO TERHADAP KEPUASAN INVESTOR

Galihna Prayoga
STIE Perbanas Surabaya
Email : g_klesem@yahoo.com

ABSTRACT

Basic investment decision consists of rate of return, level of risk and the relationship between return and risk. The main reason people invest is to make a profit. Investment decisions are made is influenced by a brokerage firm. The services provided by securities firms are not the same. Better services will increase investor satisfaction. This study aimed to test the quality of the investment analysis, ease of the transaction, information management, and risk management for investor satisfaction. The sample of the study was investors who invest their funds in the capital markets in Surabaya. Methods of data collection in this study is through a questionnaire. With convenience sampling technique, researchers were able to collect 105 questionnaires from respondents in the area of Surabaya on 24 securities companies listed in the Stock Exchange. This study used multiple regression analysis to determine the effect of each variable. Result of this research shares that the ease of the transaction and risk management affect investor satisfaction.

Keywords : Investor Satisfaction, Investment Analysis Quality, Ease Of The Transaction, Information Management, Risk Management.

PENDAHULUAN

Investasi adalah komitmen dari investor atas sejumlah dana atau sumber daya lainnya yang dilakukan saat ini dengan tujuan memperoleh keuntungan dimasa yang akan datang. Para investor biasanya menginvestasikan sejumlah dananya pada aset rill seperti tanah, emas, mesin atau bangunan dan juga aset finansial seperti deposito, obligasi ataupun saham (Eduardus Tandelilin, 2010: 1).

Tujuan investor dalam melakukan investasi yaitu dengan mendapatkan capital gain, yaitu selisih positif antara harga jual dan harga beli saham dan deviden tunai yang diterima dari emiten dari keuntungan perusahaan. Terdapat

investor yang memiliki tujuan untuk mendapatkan keuntungan jangka pendek dan ada pula yang untuk jangka panjang. Investor yang sesungguhnya adalah investor yang menginvestasikan dananya dalam jangka panjang, yaitu untuk disimpan dan dijual dimasa yang akan datang (Mohammad Samsul, 2006: 160)

Investor dalam melakukan transaksi saham di dipasar modal tidak bisa dilakukan langsung. Jual beli tersebut harus dilakukan oleh perusahaan pialang atau perusahaan sekuritas. Dalam hal ini perusahaan pialang menjadi penghubung antara investor dengan pasar modal, sehingga

perusahaan pialang itu sering disebut sebagai broker. Aktivitas jual beli saham di bursa dilakukan perusahaan pialang melalui orang yang ditunjuk sebagai Wakil Perantara Pedagang Efek (WPPE) atau disebut broker (Parluhutan Situmorang, 2010: 7).

Broker saham adalah perorangan yang menjalankan fungsi sebagai perantara dalam penjualan surat-surat berharga atau kita biasa sebut dengan efek. Broker bertindak sebagai perantara antara investor dengan pasar modal. Para investor kebanyakan tidak memiliki banyak waktu untuk terus memantau pergerakan pasar dimana beban kesibukan pekerjaan mereka itu membuat para investor lebih memilih menggunakan jasa broker untuk membantu memantau pergerakan pasar suatu efek. Selain itu pengalaman para investor yang belum terlalu menguasai tentang pasar modal akan sangat terbantu dengan jasa para broker, sehingga para investor dapat mengetahui kapan mereka harus beli dan kapan mereka harus jual. Dari sinilah pentingnya seorang broker dalam hal penghubung investor dengan pasar modal dan pemberian nasehat investasi kepada para investor yang menggunakan jasa para broker tersebut. Pelayanan yang diberikan masing-masing broker tidak sama. Artinya, ada broker yang memberikan pelayanan lengkap dan ada yang tidak lengkap. Broker yang memberikan pelayanan lengkap, selain menjalankan fungsi utamanya sebagai penghubung investor dengan pasar modal juga memiliki sejumlah fasilitas terkait perdagangan saham. Banyak kesenjangan pelayanan yang diharapkan dengan kenyataan yang diberikan oleh para broker. Oleh karena itu para investor harus berhati-hati dalam memilih broker karena broker berperan penting menentukan tingkat keberhasilan investasi dan

nantinya akan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan investor.

Studi kepuasan konsumen pada umumnya dipelajari dalam bidang pemasaran. Namun, investor saham juga terlibat dalam keputusan pembelian atas berbagai macam produk yang tersedia di pasar keuangan (Solomon, 1999). Kepuasan konsumen dimulai dari ketersediaan fasilitas yang sangat dasar yang memenuhi kebutuhan para investor di pasar modal. Kepuasan investor dengan ketersediaan komponen dasar dari struktur pasar sangat mempengaruhi perkembangan pasar saham yang berkelanjutan (Baker dan Haslem, 1973) Oleh karena itu, kepuasan dari perspektif investasi saham mengacu pada pengalaman dasar investor dengan proses pasar, sistem transaksi, lingkungan broker dan komponen lain dari struktur pasar.

Dalam penelitian Rashid dan Nishat (2009) mengungkapkan bahwa terdapat empat faktor yang mempengaruhi secara positif kepuasan investor di DSE Bangladesh. Empat faktor tersebut adalah kemudahan transaksi, analisis investasi, manajemen informasi dan manajemen risiko. Selain empat faktor tersebut terdapat faktor pengalaman yang memoderasi empat faktor diatas terhadap kepuasan investor. Selain itu dalam penelitian selanjutnya yang dilakukan di Indonesia oleh Musonnif Noor Effendi (2013) mengungkapkan bahwa terdapat dua faktor yang mempengaruhi secara positif kepuasan investor individu di Surabaya yaitu analisis investasi dan manajemen risiko. Penelitian ini mencoba melengkapi penelitian sebelumnya yang dilakukan Musonnif Noor Effendi dengan memasukkan faktor kemudahan transaksi dan manajemen risiko sebagai variabel independen dan subjek penelitian ini yaitu investor individu di Surabaya. Dalam penelitian ini akan

membahas tentang kemudahan transaksi, kualitas manajemen informasi, kualitas analisis investasi dan manajemen resiko terhadap kepuasan investor di Surabaya.

LANDASAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Investasi

Menurut Eduardus Tandelilin (2010 : 1). investasi adalah komitmen atas sejumlah dana atau sumber daya lainnya yang dilakukan pada saat ini dengan tujuan memperoleh sejumlah keuntungan dimasa yang akan datang. Menginvestasikan sejumlah dana pada asset riil (tanah, emas, mesin atau bangunan), maupun aset finansial (deposito, saham ataupun obligasi) merupakan aktivitas investasi yang umumnya dilakukan.

Dasar keputusan investasi terdiri dari tingkat *return*, tingkat risiko serta hubungan antara *return* dan risiko. Alasan utama orang berinvestasi adalah untuk memperoleh keuntungan. Dalam konteks manajemen investasi tingkat keuntungan investasi disebut sebagai *return*. Suatu hal yang sangat wajar jika investor menuntut tingkat *return* tertentu atas dana yang telah diinvestasikannya. Investor maupun calon investor dapat memperkirakan berapa tingkat pengembalian yang diharapkan (*expected return*) dan seberapa jauh kemungkinan hasil yang sebenarnya nanti akan menyimpang dari hasil yang diharapkan. Apabila kesempatan investasi mempunyai tingkat risiko yang lebih tinggi, maka investor akan mengisyaratkan tingkat keuntungan yang lebih tinggi pula. Dengan kata lain, semakin tinggi risiko suatu kesempatan investasi maka akan semakin tinggi pula tingkat keuntungan (*return*) yang disyaratkan oleh investor (Brigham dan Huston, 2010: 322).

Risiko dalam konteks investasi ialah sebagai kemungkinan dari *return* aktual yang berbeda dengan *return* yang diharapkan. Secara spesifik mengacu pada kemungkinan realisasi *return* aktual lebih rendah daripada *return* minimum yang diharapkan. Return minimum yang diharapkan seringkali juga disebut sebagai *return* yang disyaratkan (*required rate of return*).

Dalam ilmu ekonomi, investor adalah makhluk yang rasional. Investor yang rasional tentunya tidak akan menyukai ketidak pastian atau risiko. Eduardus Tandelilin (2010 : 10) juga membagi investor ke dalam tiga tipe. Investor yang mempunyai sikap enggan terhadap risiko seperti ini disebut sebagai *risk-averse investors*. Sedangkan investor yang menyukai risiko disebut *risk-seek investors* dan investor yang netral terhadap risiko disebut *risk-neutral investors*.

Perusahaan Sekuritas

Menurut Iswi Hariyani dan Serfiyanto Diby Purnomo (2010 : 65) Perusahaan efek atau perusahaan sekuritas adalah pihak yang melakukan kegiatan usaha sebagai penjamin emisi efek, perantara pedagang efek, dan manajer investasi serta kegiatan lain sesuai ketentuan yang ditetapkan oleh Bapepem. Perusahaan efek yang dapat melakukan kegiatan usaha adalah perseroan yang telah memperoleh ijin usaha dari Bapepem. Untuk melaksanakan kegiatan sebagai perusahaan efek diperlukan berbagai persyaratan, diantaranya keahlian dan permodalan yang cukup. Perusahaan efek yang telah memperoleh ijin usaha dapat melakukan kegiatan sebagai penjamin emisi efek, perantara pedagang efek, dan manajer investasi serta kegiatan lain sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bapepem.

Efek nasabah yang dikelola oleh perusahaan efek merupakan titipan nasabah, bukan merupakan bagian dari kekayaan dari perusahaan efek. Oleh karena itu, efek nasabah tersebut harus disimpan dalam rekening yang terpisah dari rekening perusahaan efek. Karena efek nasabah tersebut bukan merupakan bagian dari kekayaan perusahaan efek yang bersangkutan. Disamping kewajiban untuk memisahkan efek nasabah dari kekayaan perusahaan efek, perusahaan efek juga wajib menyelenggarakan pembukuan secara terpisah untuk setiap nasabahnya.

Dalam melakukan kegiatan usahanya perusahaan dibantu dengan profesional seperti WPEE (wakil penjamin emisi efek), WMI (wakil manajer investasi), dan WPPE (wakil perantara pedagang efek) atau disebut broker. Menurut Pandji Anoraga dan Piji Pakarti (200 : 121) WPEE adalah pihak yang membuat kontrak emiten untuk melakukan penawaran umum bagi kepentingan emiten dengan atau tanpa kewajiban untuk membeli sisa efek yang tidak terjual. WMI adalah pihak yang kegiatan usahanya mengelola portofolio efek untuk para nasabah atau mengelola portofolio investasi kolektif untuk sekelompok nasabah kecuali perusahaan asuransi, dana pensiun, dan bank yang melakukan sendiri kegiatan usahanya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. WPPE atau disebut broker adalah pihak yang melakukan kegiatan usaha jual beli efek untuk kepentingan sendiri atau pihak lain. WPPE dalam melakukan kegiatannya bertugas sebagai perantara dalam jual beli efek bagi investor selain itu WPPE juga bertugas memberikan rekomendasi kepada nasabah untuk membeli atau menjual efek.

Faktor Penentu Kepuasan Investor

1. kepuasan

Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan sebelum pembelian dan kinerja aktual produk atau layanan yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan akan mengarahkan pelanggan untuk mengulangi pembelian dan melakukan rekomendasi positif. Pelanggan dalam menyatakan bentuk kepuasan akan membandingkan antara kinerja dengan harapan. Apabila pelanggan mempersepsikan kinerja produk atau layanan yang dinikmati lebih besar dari apa yang diharapkan maka pelanggan akan menyatakan bahwa pelanggan sangat puas, Apabila pelanggan mempersepsikan kinerja produk atau layanan yang dinikmati sama dengan apa yang diharapkan maka pelanggan akan menyatakan puas dan apabila pelanggan mempersepsikan kinerja produk atau layanan yang dinikmati lebih rendah dari apa yang diharapkan maka pelanggan akan kecewa atau tidak puas.

Studi kepuasan konsumen pada umumnya dipejari dalam bidang pemasaran. Namun, investor saham juga terlibat dalam keputusan pembelian atas berbagai macam produk yang tersedia di pasar keuangan (Solomon, 1999). Kepuasan konsumen dimulai dari ketersediaan fasilitas yang sangat dasar yang memenuhi kebutuhan para investor di pasar modal. Kepuasan investor dengan ketersediaan komponen dasar dari struktur pasar sangat mempengaruhi perkembangan pasar saham yang berkelanjutan (Baker dan Haslem, 1973). Oleh karena itu, kepuasan dari perspektif investasi saham mengacu pada pengalaman dasar investor dengan proses pasar, sistem

transaksi, lingkungan broker dan komponen lain dari struktur pasar. Menurut Hidayat (2007) kepuasan nasabah yaitu tingkat perasaan nasabah setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Variabel ini diukur dengan tiga indikator yaitu *overall satisfaction* merupakan hasil evaluasi dan pengalaman konsumsi sekarang yang berasal dari kebiasaan, kendala dan standarisasi layanan. *Confirmation of expectation* adalah tingkat kesesuaian antara tingkat kepuasan yang dirasakan dan harapan nasabah. *Comparison of ideal* adalah kinerja produk dibandingkan dengan kondisi ideal menurut persepsi nasabah.

2. Analisis Investasi

Menurut Lutfi, Linda Purnama, Sri Lestari (2013 : 6) dalam analisis investasi, ada beberapa analisis yang digunakan antara lain analisis fundamental, dan analisis teknikal. Analisis fundamental merupakan analisis atas berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja ekonomi, kelompok industri dan perusahaan. Analisis fundamental mengkombinasikan analisis ekonomi, industri, dan perusahaan. Tujuan analisis fundamental adalah untuk mendapatkan suatu prediksi pergerakan harga dimasa datang dan prediksi tersebut digunakan untuk mendapatkan keuntungan dari pergerakan harga. Pada tingkat perusahaan analisis fundamental bisa menyangkut pengkajian atas data keuangan, manajemen konsep bisnis, dan persaingan. Pada tingkat industri, analisis analisis mengkaji tentang kekuatan permintaan dan penawaran atas produk yang ditawarkan. Pada tingkat ekonomi analisis fundamental memfokuskan pada data ekonomi guna menilai pertumbuhan ekonomi saat ini dan prospeknya dimasa datang.

Analisis teknikal adalah analisis tentang harga, dengan menggunakan grafik sebagai alat bantu utama. Analisis teknikal ini suatu pendekatan yang mengamati atau menganalisis dengan mengacu grafik dan segala alat bantu (indikator teknikal) yang ada didalamnya dan bertujuan untuk memprediksi harga dimasa yang akan datang. (Lutfi, Linda Purnama, Sri Lestari, 2013: 61).

Rashid dan Nishat (2009) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa analisis investasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan investor. Dalam analisis investasi ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan investor antara lain efisiensi perusahaan, tingkat inflasi, tingkat pertumbuhan GDP, kondisi ekonomi, kebijakan pemerintah, tingkat pertumbuhan industri dan lain-lain.

Hipotesis 1: Analisis investasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan investor

3. Kemudahan Transaksi

Banyak investor ingin memulai investasi dipasar saham akan tetapi tidak tahu bagaimana memulai investasi dipasar saham. Investor kesulitan dalam memperoleh informasi tentang investasi di saham. Banyak investor tidak tahu prosedur untuk membuka rekening dengan perusahaan pialang, tidak memiliki informasi yang cukup mengenai broker spesialis, dan belum pernah mendapatkan pelatihan tentang cara bagaimana berinvestasi di pasar saham. Oleh karena itu, investor tidak bisa membuat keputusan sendiri dan harus bergantung pada broker untuk pengambilan keputusan Investasi. Rashid dan Nishat (2009) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa kemudahan transaksi berpengaruh

positif signifikan terhadap kepuasan investor artinya bahwa semakin mudah pengoprasian sistem transaksi yang diberikan perusahaan sekuritas maka akan memberikan kepuasan investor yang semakin tinggi pula. Analisis kemudahan transaksi mencakup beberapa topik antara lain, kemudahan dan kecepatan transaksi, biaya transaksi yang murah, proses penyelesaian transaksi yang memuaskan, ketersediaan komputer di perusahaan sekuritas, aplikasi online trading, transaksi dari lokasi di luar perusahaan sekuritas, proses mudah membuka rekening atau akun, dan perlakuan ramah dari perusahaan sekuritas.

Hipotesis 1: Kemudahan transaksi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan investor

4. Manajemen Informasi

Informasi merupakan unsur penting bagi investor dan pelaku bisnis karena informasi pada hakikatnya keterangan, catatan atau gambaran, baik keadaan masa lalu, saat ini, maupun keadaan dimasa yang akan datang bagi kelangsungan suatu perusahaan dan bagaimana pasaran efeknya. Informasi merupakan faktor penting bagi penerima khususnya dalam hal untuk mengambil keputusan oleh karena itu, informasi yang lengkap, relevan, akurat dan tepat waktu sangat diperlukan oleh investor. Secara umum dapat dikatakan bahwa informasi berguna jika dapat membantu penilaian dalam mengambil keputusan investasi. Dengan kata lain seorang pengambil keputusan investasi atau investor akan membuat keputusan yang lebih baik jika menggunakan informasi yang tepat (Pandji Anoraga dan Piji Pakarti, 2001: 87).

Manajemen informasi adalah pengolahan data dimana di dalamnya

mencakup proses mencari, menyusun, mengklasifikasi serta menyajikan berbagai data yang terkait dengan perusahaan sehingga bisa dijadikan landasan sebagai pengambilan keputusan investasi. Manajemen informasi yang lebih baik akan menentukan baik buruknya investor (Rashid dan Nishat, 2009). Manajemen informasi yang baik dapat mengurangi irrasional investor (Ritter, 2003). Peneliti umumnya sepakat bahwa pengelolaan informasi yang baik akan memberikan kepuasan investor dalam pengambilan keputusan investasi (Schmeling, 2009).

Rashid dan Nishat (2009) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa manajemen informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan investor artinya semakin baik manajemen informasi yang diberikan perusahaan sekuritas maka akan memberikan hasil investasi yang baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan investor. Manajemen informasi mencakup beberapa topik antara lain, akses informasi perusahaan, ekonomi dan industri, kualitas informasi, biaya informasi, penggunaan metode untuk pengolahan informasi, dan profesionalisme perusahaan dalam mengelola informasi.

Hipotesis 1: Manajemen informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan investor

5. Manajemen Risiko

Menurut Sunaryo (2007 : 11) risiko adalah kerugian karena kejadian yang tidak diharapkan terjadi. Kejadian yang tak diharapkan ini dapat muncul dari berbagai sumber. Penyediaan cadangan dana adalah salah satu bentuk manajemen risiko yang disebut asuransi diri (*self insurance*). Seseorang selain

mentransfer risiko kepada diri sendiri juga bisa mentransfer risiko kepada perusahaan yang mempunyai keahlian dalam mengelola risiko.

Di dalam berinvestasi di pasar modal, ada beberapa cara untuk mengurangi risiko dalam berinvestasi. Salah satunya adalah dengan diversifikasi. Menurut Adler (2008 : 28) diversifikasi dalam saham dapat dilakukan berdasarkan industri, sehingga pemilik dana mempunyai saham dari berbagai macam industri misalnya, industri makanan, industri infrastruktur, industri tekstil, industri rokok, industri farmasi dan sebagainya. Diversifikasi juga dapat dilakukan berdasarkan kapitalisasi pasar saham yaitu kapitalisasi tinggi, kapitalisasi medium dan kapitalisasi rendah. Diversifikasi dari saham yang di beli dapat tercermin dari portofolio investor yang bersangkutan. Semakin baik portofolionya, maka risiko akan penurunan nilai dan harga saham semakin kecil.

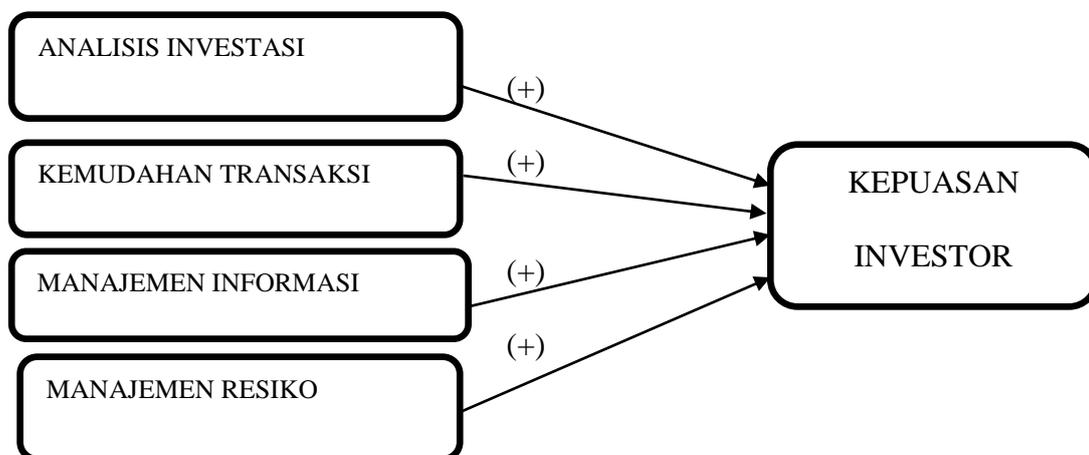
Jika investor merasa belum menguasai tentang bagaimana mengelola risiko investasi di pasar modal maka dapat menggunakan jasa broker atau perusahaan sekuritas yang terpercaya. Mereka akan memberikan beberapa saham rekomendasi dan portofolio yang memiliki risiko kecil sehingga akan

sangat membantu investor dalam hal keputusan investasi di pasar modal.

Rashid dan Nishat (2009) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa manajemen resiko berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan investor artinya semakin bagus kemampuan manajemen risiko yang diberikan perusahaan sekuritas maka semakin mampu meminimalisir kerugian akan investasi dengan begitu akan semakin meningkatkan kepuasan investor dalam pengambilan keputusan investasi. Terdapat beberapa faktor manajemen risiko yang mempengaruhi tingkat kepuasan investor antara lain pengetahuan sebelumnya dari perusahaan atau broker tentang risiko, diversifikasi, analisis risiko industri, penggunaan alat statistik yang berbeda untuk mengukur risiko, penggunaan konsultan dan broker profesionalisme dalam membantu mengelola risiko.

Hipotesis 1: Manajemen resiko berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan investor

Kerangka pemikiran penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :



Gambar 1
Kerangka Penelitian

METODE PENELITIAN

Klasifikasi Sampel

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan populasi yang terdiri dari semua investor di wilayah Surabaya. Sampel dari penelitian ini dipilih berdasarkan teknik sampling yang menggunakan teknik *convenience sampling*, yaitu menentukan sampel dengan kriteria tertentu. Kriteria yang dijadikan sampel adalah investor saham yang pernah atau sedang menggunakan jasa broker di wilayah Surabaya. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan cara memberikan kuesioner secara langsung dan dengan cara online kepada investor di Surabaya yang menginvestasikan dananya dalam bentuk saham. Dari total 118 kuesioner yang disebar di 24 perusahaan sekuritas sampai batas pengumpulan didapat 105 kuesioner.

Data penelitian

Data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan data primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dari responden. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan survei yaitu pengambilan sampel dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data

Variabel penelitian

Variabel - variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan investor sebagai variabel terikat dan analisis investasi, kemudahan transaksi, manajemen informasi, dan manajemen resiko sebagai variabel bebas. Dalam penelitian ini akan menganalisis pengaruh dari analisis investasi, kemudahan transaksi, manajemen informasi, dan manajemen resiko terhadap kepuasan investor.

Defini Variabel Operasional

Analisis Investasi

Analisis investasi adalah bagaimana kemampuan perusahaan sekuritas dalam melakukan analisis terhadap suatu saham yang akan dibeli oleh seorang investor sehingga bisa dijadikan rekomendasi terhadap investor dalam pengambilan keputusan investasi. Semakin tepat analisis investasi dari perusahaan sekuritas maka akan membuat semakin tepat pula keputusan investasi yang diambil investor sehingga meningkatkan kepuasan investor dalam pengambilan keputusan investasi. Analisis investasi mencakup analisis rasio profitabilitas, rasio pasar, tingkat inflasi, tingkat pertumbuhan GDP, resiko nilai tukar, siklus ekonomi, tingkat suku bunga, kondisi ekonomi internasional, kebijakan pemerintah, analisis industri, menggunakan grafik dalam analisis teknikal.

Kemudahan Transaksi

Kemudahan transaksi adalah bagaimana perusahaan sekuritas memberikan pelayanan sistem pengoprasian transaksi yang mudah dan cepat kepada investor sehingga membantu investor dalam pengambilan keputusan investasi. Semakin mudah sistem pengoprasian transaksi yang diberikan perusahaan sekuritas maka semakin memudahkan dan mempercepat investor dalam mengambil keputusan investasi, sehingga investor akan merasa puas. Analisis kemudahan transaksi mencakup faktor kemudahan dan kecepatan transaksi, biaya transaksi, proses penyelesaian transaksi, transaksi dari lokasi diluar perusahaan sekuritas, ketersediaan komputer, aplikasi online trading yang memudahkan investor, proses mudah membuka rekening atau

akun,dan perlakuan yang ramah dari perusahaan sekuritas.

Manajemen Informasi

Manajemen informasi adalah kemampuan perusahaan sekuritas dalam pengolahan informasi terkait investasi sehingga bisa dijadikan rekomendasi kepada investor untuk pengambilan keputusan investasi. Semakin bagus manajemen informasi perusahaan sekuritas akan membuat investor rasional dalam pengambilan keputusan investasi sehingga bisa memberikan hasil investasi yang baik kepada investor dan tingkat kepuasan yang tinggi pula. Manajemen informasi mencakup faktor akses mudah dan cepat informasi perusahaan, ekonomi dan industri, kualitas informasi, biaya informasi,dan professional perusahaan dalam membantu mengelola informasi.

Manajemen Risiko.

Manajemen risiko adalah kemampuan perusahaan sekuritas dalam menangani risiko yang ada sehingga risiko kerugian atas investasi saham dapat diminimalisasi. Semakin bagus manajemen risiko dari perusahaan sekuritas maka akan membantu investor dalam pengambilan keputusan investasi yang benar karena manajemen resiko yang bagus dapat mengurangi risiko kerugian atas investasi dan akan memberikan hasil investasi yang bagus sehingga investor akan merasa puas dalam pengambilan keputusan investasi. Manajemen risiko mencakup pengetahuan tentang risiko sebelumnya dari perusahaan sekuritas atau broker, diversifikasi saham, analisis risiko industri dan penggunaan informasi keterpurukan pasar modal.

Kepuasan investor.

Kepuasan investor adalah tingkat perasaan investor setelah

membandingkan antara kinerja atau hasil yang diperoleh (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dari perusahaan sekuritas dengan apa yang diharapkan. Variabel kepuasan investor diukur menggunakan tiga indikator yang diadopsi dari penelitian Hidayat (2007) yaitu:

Overall Satisfaction, adalah penilaian investor tentang hasil evaluasi dan pengalaman penggunaan jasa layanan perusahaan sekuritas atau broker, kendala dan standarisasi layanan yang diberikan perusahaan sekuritas atau broker.

Confirmation of Expectation, adalah penilaian investor tentang tingkat kesesuaian antara tingkat kepuasan layanan yang diberikan perusahaan sekuritas atau broker yang dirasakan dengan harapan investor.

Comparison of Ideal, adalah penilaian investor tentang kinerja layanan yang diberikan perusahaan sekuritas dibandingkan dengan kondisi ideal menurut persepsi investor.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis deskriptif ini dilakukan untuk memberikan gambaran tentang variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu solvabilitas dan *underwriting* terhadap profitabilitas.

Tabel 1
Descriptive Statistics

VARIABEL	Mean	Modus
Analisis Investasi	4,009	4,000
Kemudahan Transaksi	4,324	4,000
Manajemen Informasi	4,052	4,000
Manajemen Resiko	4,104	4,000
Kepuasan Investor	4,066	4,000

Sumber : data diolah

Analisis Investasi

analisis investasi adalah bagaimana kemampuan perusahaan sekuritas dalam melakukan analisis terhadap suatu saham yang akan dibeli oleh seorang investor sehingga bisa dijadikan rekomendasi terhadap investor dalam pengambilan keputusan investasi. dalam tabel diatas dilihat dari nilai modusnya pada variabel kualitas analisis investasi, nilai "4" merupakan nilai yang paling banyak muncul dalam jawaban responden yang dimana nilai "4" ini berarti setuju. Melalui tabel diatas juga dapat diketahui rata-rata hasil tanggapan diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,009 yang berarti tergolong dalam kategori penilaian setuju terhadap pernyataan dalam kuesioner untuk variabel analisis investasi.

Kemudahan Transaksi

Kemudahan transaksi adalah bagaimana perusahaan sekuritas memberikan pelayanan sistem pengoprasian transaksi yang mudah dan cepat kepada investor sehingga membantu investor dalam pengambilan keputusan investasi. Dalam tabel diatas dilihat dari nilai modusnya pada variabel kualitas analisis investasi, nilai "4" merupakan nilai yang paling banyak muncul dalam jawaban responden yang dimana nilai "4" ini berarti setuju. Melalui tabel diatas juga dapat diketahui rata-rata hasil tanggapan diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,324 yang berarti tergolong dalam kategori penilaian sangat setuju terhadap pernyataan dalam kuesioner untuk variabel kemudahan transaksi.

Manajemen Informasi

Manajemen informasi adalah kemampuan perusahaan sekuritas dalam pengolahan informasi terkait investasi sehingga bisa dijadikan rekomendasi kepada investor untuk pengambilan keputusan investasi. Dalam tabel diatas

dilihat dari nilai modusnya pada variabel manajemen informasi nilai "4" merupakan nilai yang paling banyak muncul dalam jawaban responden yang dimana nilai "4" ini berarti setuju. Melalui tabel diatas juga dapat diketahui rata-rata hasil tanggapan diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,052 yang berarti tergolong dalam kategori penilaian setuju terhadap pernyataan dalam kuesioner untuk variabel manajemen informasi

Manajemen Resiko

Manajemen risiko adalah kemampuan perusahaan sekuritas dalam menangani risiko yang ada sehingga risiko kerugian atas investasi saham dapat diminimalisasi. Dalam tabel diatas dilihat dari nilai modusnya pada variabel manajemen risiko nilai "4" merupakan nilai yang paling banyak muncul dalam jawaban responden yang dimana nilai "4" ini berarti setuju. Melalui tabel diatas juga dapat diketahui rata-rata hasil tanggapan diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,052 yang berarti tergolong dalam kategori penilaian setuju terhadap pernyataan dalam kuesioner untuk variabel manajemen risiko.

Kepuasan Investor.

Kepuasan investor adalah tingkat perasaan investor setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang diperoleh (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dari perusahaan sekuritas dengan apa yang diharapkannya. Dilihat dari nilai modusnya pada variabel kepuasan investor nilai "4" merupakan nilai yang paling banyak muncul dalam jawaban responden yang dimana nilai "4" ini berarti setuju. Melalui tabel diatas juga dapat diketahui rata-rata hasil tanggapan diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,066 yang berarti tergolong dalam kategori

penilaian setuju terhadap pernyataan dalam kuesioner untuk variabel

kepuasan

investor.

Tabel 2
HASIL UJI REGRESI BERGANDA

Independent Variabel	Unstandardized Coefficients	t- hitung	t- tabel	Sig.t	Keterangan
	B				
Konstanta	1,331	0,915	1,66	0,362	
AI	0,033	1,024		0,308	H0 diterima/ H1 ditolak
KT	0,168	3,175		0,002	H0 ditolak/H1 diterima
MI	0,000	0,002		0,999	H0 diterima/ H1 ditolak
MR	0,185	2,580		0,011	H0 ditolak/H1 diterima
F-hitung		16,243			
F-tabel		2,52			
Sig.F		0,000			
R Square		0,394			

Dengan melihat pada tabel di atas, didapatkan persamaan regresi yaitu :

$$KI = 1,331 + 0,033AI + 0,168KT + 0,000MI + 0,185MR$$

Arti angka-angka dalam persamaan di atas adalah sebagai berikut :

- Konstanta = 1,331

Nilai konstanta dari persamaan tersebut di atas sebesar 1,331 hasil tersebut menunjukkan bahwa jika variabel bebas yang terdiri dari analisis investasi, kemudahan transaksi, manajemen informasi dan manajemen resiko sama dengan nol maka variabel kepuasan investor sebesar 1,331.

- Koefisien analisis investasi (AI) = 0,033

Hal ini menunjukkan pengaruh yang positif antara kualitas analisis investasi dengan kepuasan investor. Jika aspek

kualitas analisis investasi perusahaan sekuritas naik satu satuan maka kepuasan investor terhadap perusahaan sekuritas akan naik sebesar 0,033 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.

- Koefisien kemudahan transaksi (KT) = 0,168

Hal ini menunjukkan pengaruh yang positif antara analisis investasi dengan kepuasan investor. Jika aspek kualitas kemudahan transaksi perusahaan sekuritas naik satu satuan maka kepuasan investor terhadap perusahaan sekuritas akan naik sebesar 0,168 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.

- Koefisien Manajemen informasi (MI) = 0,000

Hal ini menunjukkan tidak ada pengaruh manajemen informasi terhadap kepuasan investor.

- Koefisien manajemen resiko (MR)
= 0,185

Hal ini menunjukkan pengaruh yang positif antara analisis investasi dengan kepuasan investor. Jika aspek kualitas kemudahan transaksi perusahaan sekuritas naik satu satuan maka kepuasan investor terhadap perusahaan sekuritas akan naik sebesar 0,185 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.

Uji Parsial (uji-t)

Uji parsial atau uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel analisis investasi, kemudahan transaksi, manajemen informasi, dan manajemen resiko secara parsial terhadap variabel kepuasan investor.

Hasil uji t atau uji parsial untuk setiap variabel adalah sebagai berikut:

a. Pengaruh Analisis Investasi Terhadap Kepuasan Investor

Berdasarkan tabel di atas, Hal ini dapat dilihat dari koefisiennya sebesar 0,033 yang menunjukkan pengaruh positif, nilai t-hitung sebesar 1,024 yang lebih kecil dari t-tabel sebesar 1,66, dan dilihat dari nilai signifikansinya sebesar 0,308 yang lebih besar dibanding dengan taraf signifikansinya sebesar 0,05 maka dapat ditarik kesimpulan H_0 diterima atau H_1 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas analisis investasi berpengaruh positif yang tidak signifikan terhadap variabel kepuasan investor.

b. Pengaruh Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Investor.

Berdasarkan tabel di atas, hal ini dapat dilihat koefisiennya sebesar 0,168 yang menunjukkan pengaruh positif, nilai t-hitung sebesar 3,175

yang lebih besar dari pada t-tabel sebesar 1,66, dan dilihat dari nilai signifikansinya sebesar 0,002 yang lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05 maka dapat dikatakan H_0 ditolak atau H_1 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kemudahan transaksi berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan investor.

c. Pengaruh Manajemen Informasi Terhadap Kepuasan Investor.

berdasarkan tabel di atas, bisa dilihat dari nilai koefisiennya sebesar 0 yang menunjukkan tidak ada pengaruh, t-hitung sebesar 0,002 yang lebih kecil dari pada t-tabel sebesar 1,66, dan dilihat dari nilai signifikansinya sebesar 0,999 yang lebih besar dari taraf signifikansi sebesar 0,05 maka dapat dikatakan H_0 diterima atau H_1 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa manajemen informasi tidak berpengaruh secara positif yang tidak signifikan terhadap kepuasan investor.

d. Pengaruh Manajemen Resiko Terhadap Kepuasan Investor

berdasarkan tabel diatas, bisa dilihat dari nilai koefisiennya sebesar 0,185 yang menunjukkan berpengaruh secara positif, t-hitung sebesar 2,580 yang lebih besar dari pada t-tabel sebesar 1,66, dan dilihat dari nilai signifikansinya sebesar 0,011 yang lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05 maka dapat dikatakan H_0 ditolak atau H_1 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa manajemen resiko berpengaruh secara positif yang signifikan terhadap kepuasan investor.

Uji Simultan (uji F)

Berdasarkan tabel di atas diketahui hasil F-hitung sebesar 16,243 yang lebih besar dari F-tabel sebesar 2.52 dan juga

nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 maka dapat dikatakan variabel analisis investasi, kemudahan transaksi, manajemen informasi dan manajemen risiko berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan investor.

Koefisien determinansi

Koefisien determinansi digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. berdasarkan tabel diatas dapat diketahui nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,394 mengindikasikan bahwa 39,4% variabel kepuasan investor dipengaruhi oleh variabel analisis investasi, kemudahan transaksi, manajemen informasi dan manajemen risiko. Adapun sisanya sebesar 60,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Pengaruh analisis investasi terhadap kepuasan investor.

Dari hasil pengujian dapat diketahui bahwa kualitas analisis investasi yang dimiliki perusahaan sekuritas ada pengaruh positif yang tidak signifikan terhadap kepuasan investor di pasar modal. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rashid dan Nishat yang dilakukan di Bangladesh dan penelitian Musonni Noor Effendi yang dilakukan di Surabaya dimana penelitian sebelumnya menemukan bahwa analisis investasi berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan investor.

Penyebab analisis investasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan investor dimungkinkan karena analisis investasi bukan merupakan tugas utama perusahaan sekuritas atau broker sehingga perusahaan sekuritas atau broker tidak dibekali pengetahuan yang cukup mengenai analisis investasi. Menurut Tjiptono Darmadji dan Hendy

M. Fakhruddin (2011 : 39) tugas utama broker adalah sebagai perantara dalam aktivitas jual beli efek nasabah dan sebagai pedagang efek. Broker tidak berkewajiban memberikan nasihat terkait penjualan atau pembelian efek. Sedangkan untuk nasihat investasi merupakan tugas dari WMI (wakil manajer investasi).

Selain itu, kualitas analisis investasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan investor dimungkinkan karena investor di Surabaya berperilaku irrasional. Menurut Puspitaningtyas (2012) investor irrasional yaitu dalam mengambil keputusan investasi hanya berpedoman pada sinyal pribadi (cenderung bersifat judgment). Artinya dalam penelitian ini investor hanya mengandalkan analisis investasi diri sendiri. Sehingga keadaan ini menyimpang dari asumsi rasionalitas dan cenderung bias.

Pengaruh kemudahan transaksi terhadap kepuasan investor

Dari hasil pengujian dapat diketahui bahwa kualitas kemudahan transaksi yang diberikan oleh perusahaan sekuritas memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan investor dipasar modal. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Rashid dan Nishat (2009) yang mengungkapkan bahwa kemudahan transaksi berpengaruh positif terhadap kepuasan investor artinya bahwa semakin mudah pengoprasian sistem transaksi yang diberikan perusahaan sekuritas maka akan memberikan kepuasan investor yang semakin tinggi pula. Analisis kemudahan transaksi mencakup beberapa topik antara lain, kemudahan dan kecepatan transaksi, biaya transaksi yang murah, proses penyelesaian transaksi yang memuaskan, ketersediaan komputer di perusahaan sekuritas, transaksi dari

lokasi di luar persahaan sekuritas, proses mudah membuka rekening atau akun, perlakuan ramah dari perusahaan sekuritas, dan aplikasi online trading (KT1, KT2, KT3, KT4, KT5, KT6, KT7, dan KT8).

Dilihat dari hasil perhitungan mean kemudahan transaksi, dapat diketahui bahwa tanggapan responden tertinggi investor adalah perusahaan sekuritas atau broker memberikan pelayanan sistem transaksi yang mudah dan cepat (KT1), diikuti dengan perusahaan memberikan aplikasi *online trading* yang memudahkan investor dalam bertransaksi saham (KT8), perusahaan sekuritas berperilaku ramah dalam melayani investor (KT7), perusahaan sekuritas memberikan biaya transaksi yang wajar sesuai ketentuan BEI (KT2), dan perusahaan menyediakan komputer yang cukup untuk membantu proses transaksi (KT4) semua indikator diatas mendapat tanggapan sangat setuju dari responden. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian Rashid dan Nishat (2009) dimana kemudahan transaksi dipengaruhi oleh isu utama ketersediaan transaksi yang cepat dan murah dengan memperoleh tanggapan responden tertinggi.

Dalam penelitian ini investor akan merasa puas jika perusahaan sekuritas atau broker memberikan kualitas kemudahan transaksi yang baik sehingga akan membantu mempermudah dan mempercepat pengambilan keputusan investasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kemudahan transaksi yang diberikan perusahaan sekuritas atau broker maka akan meningkatkan kepuasan investor.

Pengaruh Manajemen Informasi Terhadap Kepuasan Investor

Dari hasil pengujian dapat diketahui bahwa kualitas manajemen informasi

(MI) yang dimiliki perusahaan sekuritas berpengaruh positif yang tidak signifikan terhadap kepuasan investor di pasar modal. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rashid dan Nishat yang dilakukan di Bangladesh dan penelitian dimana penelitian sebelumnya menemukan bahwa Manajemen informasi berpengaruh secara positif terhadap kepuasan investor.

Dilihat dari indikator pernyataan dalam kuesioner dan tanggapan responden penyebab manajemen informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan investor dimungkinkan karena indikator pernyataan dalam kuesioner bersifat umum artinya hampir semua perusahaan sekuritas atau broker di Surabaya memberikan kualitas manajemen informasi yang sama. Serta indikator pernyataan mengenai kualitas manajemen informasi tidak cukup untuk membedakan layanan yang diberikan dari setiap perusahaan sekuritas. Sebagai contoh hal ini bisa dilihat dari indikator pernyataan MI3 (mengenai perusahaan sekuritas memeberikan biaya yang rendah dalam penyediaan informasi) pada kenyataannya hampir semua perusahaan sekuritas atau broker memberikan informasi secara gratis. Selain itu juga isi pernyataan pada indikator pertanyaan MI1, MI2 dan MI3 yang mempunyai makna ganda sehingga menimbulkan kerancauan.

Pengaruh Manajemen Informasi Terhadap Kepuasan Investor

Dari hasil pengujian dapat diketahui bahwa kualitas manajemen risiko (MR) berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan investor di pasar modal. Hal ini sejalan dengan penelitian Rashid dan Nishat (2009) dan juga penelitian Mussonif Noor Effendi (2012) yang mana mengungkapkan

bahwa kualitas manajemen risiko yang diberikan perusahaan sekuritas atau broker berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan investor. Investor merasa puas jika perusahaan sekuritas atau broker mempunyai manajemen risiko yang bagus karena dengan manajemen risiko perusahaan sekuritas atau broker yang bagus maka akan dapat meminimalisir risiko kerugian dari investor sehingga investor merasa tenang dalam berinvestasi. Dalam penelitian mengungkapkan salah satu strategi dalam mengurangi risiko kerugian di pasar modal yaitu dengan melakukan diversifikasi mendapatkan tanggapan responden tertinggi. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Adler Haimans Manurung (2008) bahwa diversifikasi dalam saham dapat dilakukan pada berbagai macam perusahaan dan industri, sehingga akan meurunkan risiko kerugian dalam berinvestasi di pasar modal.

Hasil ini juga sejalan dengan penelitian Rashid dan Nishat (2009) yang mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh manajemen risiko terhadap kepuasan investor. Dalam manajemen risiko terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan investor antara lain pengetahuan tentang risiko keamanan pasar, diversifikasi, analisis risiko industri, dan penggunaan informasi pasar modal untuk mengurangi risiko kerugian.

Dilihat dari hasil perhitungan *mean* manajemen risiko, penggunaan strategi diversifikasi untuk mengurangi risiko kerugian merupakan jawaban tertinggi dari para responden (MR2). Hal ini sejalan dengan penelitian Rashid dan Nishat dimana indikator yang berpengaruh adalah diversifikasi portfolio untuk mengurangi risiko kerugian. Hal ini mengindikasikan bahwa investor lebih

mempertimbangkan faktor penggunaan strategi diversifikasi untuk mengurangi kerugian dalam bertransaksi di pasar modal.

Dalam penelitian ini investor akan merasa puas jika perusahaan sekuritas atau broker dapat melakukan manajemen risiko yang baik atas dana yang diinvestasikan karena dengan manajemen risiko yang baik dari investor maka akan dapat meminimalisir risiko kerugian atas dana investor yang diinvestasikan sehingga investor merasa tenang dalam berinvestasi. Kualitas manajemen risiko berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan investor berarti bahwa semakin baik tingkat manajemen risiko perusahaan sekuritas atau broker maka akan meningkatkan tingkat kepuasan investor.

KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan maka dapat disimpulkan, antara lain :

1. Kualitas analisis investasi berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan investor.
2. Kualitas kemudahan transaksi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan investor.
3. Kualitas manajemen informasi berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan investor.
4. Kualitas manajemen risiko berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan investor.

Keterbatasan

Meskipun penelitian ini telah dirancang dengan sebaik-baiknya, namun masih terdapat beberapa keterbatasan, yaitu:

1. Peneliti melakukan penelitian dengan membatasi jangkauan penelitian hanya sebatas wilayah Surabaya saja. Hal ini mengindikasikan bahwa responden yang digunakan relatif kecil sehingga belum mewakili karakteristik investor saham secara keseluruhan.
2. Dalam penyebaran kuesioner, peneliti hanya bisa menitipkan kuesioner kepada perusahaan sekuritas karena adanya kebijakan perusahaan. Maka dari itu dimungkinkan terdapat responden yang tidak sepenuhnya memahami kuesioner.
3. Dalam penelitian ini variabel yang diteliti hanya terbatas pada empat variabel yaitu analisis investasi, kemudahan transaksi, manajemen informasi dan manajemen risiko.

Saran

Penelitian selanjutnya sebaiknya memperhatikan keterbatasan yang dimiliki oleh penelitian saat ini. Dari hasil penelitian ini, maka dapat diajukan saran penelitian antara lain:

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas jangkauan penelitian di luar Surabaya untuk lebih mewakili karakteristik investor secara keseluruhan.
2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel pengalaman investor sebagai variabel moderasi.
3. Penelitian selanjutnya disarankan untuk lebih jeli dalam membuat pernyataan dalam kuesioner. Pernyataan dalam kuesioner harus menggambarkan secara spesifik apa yang akan diukur sehingga tidak menimbulkan kerancuan atau makna ganda.
4. Dari hasil olah data analisis investasi tidak berpengaruh

terhadap kepuasan investor hal ini dimungkinkan karena perusahaan sekuritas tidak membekali broker pengetahuan tentang analisis investasi. Dengan begitu disarankan perusahaan sekuritas selain memberikan bekal pengetahuan tentang jual beli efek juga memberikan pengetahuan mengenai analisis investasi. Karena dengan pengetahuan analisis investasi yang bagus dari broker akan sangat membantu investor dalam mengambil keputusan investasi

5. Dilihat dari hasil olah data bahwa variabel kemudahan transaksi berpengaruh terhadap kepuasan investor. Perusahaan sekuritas diharapkan mempertahankan dan meningkatkan kinerja mengenai kemudahan transaksi. Perusahaan sekuritas diharapkan meningkatkan pelayanan sistem transaksi yang mudah dan cepat, memberikan aplikasi online trading atau trading melalui mobile, berperilaku lebih ramah kepada investor, serta menyediakan komputer yang cukup di dalam perusahaan sekuritas untuk membantu dalam proses transaksi.
6. Dilihat dari hasil olah data manajemen informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan investor. Perusahaan sekuritas diharapkan meningkatkan layanan terkait manajemen informasi. Dengan meningkatkan pelayanan terkait manajemen informasi akan sangat membantu investor dalam pengambilan keputusan investasi dan juga akan sangat memberikan nilai tambah terhadap perusahaan sekuritas.
7. Dilihat dari hasil olah data kualitas manajemen risiko berpengaruh terhadap kepuasan investor.

Perusahaan atau broker diharapkan meningkatkan pengetahuan mengenai manajemen risiko seperti deversifikasi, penggunaan strategi *cut loss*, pengetahuan mengenai risiko pasar dan pengetahuan mengenai risiko industri. Disarankan bagi perusahaan sekuritas atau broker untuk mengikuti pelatihan manajemen risiko pasar modal sehingga kemampuan perusahaan sekuritas atau broker dalam mengelola risiko atas dana yang diinvestasikan investor semakin meningkat. Semakin baik kemampuan manajemen risiko perusahaan sekuritas atau broker maka kepuasan investor akan semakin meningkat.

DAFTAR RUJUKAN

- Adler Haymans Manurung. 2008. *Wealth Management*. Jakarta: Kompas
- Baker, H. K. dan Haslem, J. A. 1973. "Information Needs of the individual investor". *Jurnal of Accountancy*, 136 (may), Pp 64-69
- Eduardus Tandelilin. 2010. *Portofolio dan Investasi*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Kanisius.
- Iswi Hariyani dan Serfiyanto Dibyo Purnomo. 2010. *Buku Pintar Hukum Bisnis Pasar Modal*. Jakarta: Transmedia Pustaka
- Lutfi, Linda Purnama Sari, dan Sri Lestari Kurniawan. 2013 . "Manajemen Investasi dan Portofolio". STIE Perbanas Surabaya.
- Mohamad Samsul. 2006. *Pasar Modal dan Manajemen Portofolio*. Jakarta: Erlangga
- Mussonnif Noor Effendi. 2013. "Pengaruh Kualitas Analisis Investasi dan Manajemen Risiko Perusahaan Sekuritas Terhadap Kepuasan Investor". Skripsi Sarjana tak diterbitkan, STIE Perbanas Surabaya.
- Tciptono Darmadji dan Hendy M. Fakhruddin. 2001. *Pasar Modal Indonesia*. Jaskarta: Salemba Empat
- Pandji Anoraga dan Piji Pakarti. 2001. *Pengantar Pasar Modal*. Jakarta: Rineka Cipta
- Parluhutan Situmorang, Jauhari Mahardhika dan Tri Listiyarini. 2010. *Jurus-Jurus Berinvestasi Saham Untuk Pemula*. Jakarta: Trans Media
- Rashid, Mamunur dan Nishat, Md. Ainun. 2009. "Satisfaction Of Retail Investors On The Structural Efficiency Of The Market: Evidence From A Developing Country Context". *Asian Academy of Management Journal*, Vol. 14, No. 2 July 2009. Pp 41–64.
- Ritter, J. R. 2003. "Behavioral Finance". *Pacific- Basic Finance Jurnal*, 11(april), Pp 429-437
- Schmeling, M. 2009. "Investor sentimen dan return saham: Beberapa bukti internasional". *Jurnal Keuangan Empiris*, 16, Pp 394-408.

Solomon, M. R. 1999. *Consumer behavior: Buying, having and being*. Fourth Edition. New Jersey: Prentice-Hall.

Sunaryo. 2007. *Manajemen Risiko Financial*. Jakarta: Salemba Empat

Curriculum Vitae

I. Data Pribadi

Nama : Galihna Prayoga
Jenis kelamin : Laki-laki
Tempat, Tanggal Lahir : Pacitan 21 September 1991
Alamat : Kendal, Klesem, Kebonagung,
Pacitan
No. Telp/Hp : 08813220601
Email : g_klesem@yahoo.com



II. Riwayat Pendidikan

Pendidikan	Tahun	Keterangan
Perguruan Tinggi	2010 - 2014	STIE Perbanas Surabaya
SMA	2007 - 2010	SMAN 1 Pacitan
SMP	2004 - 2007	SMPN 1 Kebonagung
SD	1998 - 2004	SDN Klesem I

III. Pengalaman Organisasi

No.	Keterangan	Tahun
1.	Keanggotaan Perbanas Career Centre	2013 - sekarang
2.	UKM Bola Volley STIE Perbanas Surabaya sebagai anggota perlengkapan	2012 - 2013
3.	OSIS	2005 - 2006

Demikian Curriculum Vitae yang dapat saya sampaikan dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Hormat saya,



Galihna Prayoga