

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

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 PedagangEfek (WPPE) atau disebut broker (ParluhutanSitumorang, 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 di atas 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 risiko terhadap kepuasan investor di Surabaya.

Dari latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk mengambil judul “Pengaruh Kualitas Analisis Investasi, Kemudahan Transaksi, Manajemen Informasi, dan Manajemen Risiko Terhadap Kepuasan Investor”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Dalam tinjauan latar belakang yang telah dijelaskan dapat dirumuskan apakah ada pengaruh kepuasan investor terhadap pengambilan keputusan investasi di pasar modal. Untuk menjawab referensi pertanyaan tersebut dapat dirumuskan dengan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah analisis investasi berpengaruh positif terhadap kepuasan investor dalam pengambilan keputusan investasi?
2. Apakah kualitas kemudahan transaksi berpengaruh positif terhadap kepuasan investor dalam pengambilan keputusan investasi?
3. Apakah kualitas manajemen informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan investor dalam pengambilan keputusan investasi?
4. Apakah manajemen risiko berpengaruh positif terhadap kepuasan investor dalam pengambilan keputusan investasi?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan perumusan masalah tersebut diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas analisis investasi terhadap kepuasan investor dalam pengambilan keputusan investasi.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas kemudahan transaksi terhadap kepuasan investor dalam pengambilan keputusan investasi.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas manajemen informasi terhadap kepuasan investor dalam pengambilan keputusan investasi.
4. Untuk mengetahui pengaruh manajemen risiko terhadap kepuasan investor dalam pengambilan keputusan investasi.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Sangat diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan hasil yang dapat bermanfaat bagi semua pihak, antara lain:

##### 1. Bagi Investor

Sebagai referensi bagi investor untuk mengetahui layanan perusahaan sekuritas sehingga dapat menentukan perusahaan sekuritas yang memiliki kinerja baik.

##### 2. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan gambaran dan informasi yang berguna bagi perusahaan dalam hal layanan yang di berikan kepada investor dalam bertransaksi saham di pasar modal.

##### 3. Bagi penulis

Sebagai sarana untuk menerapkan dan mengaplikasikan teori-teori yang telah di peroleh selama masa studi.

##### 4. Bagi pembaca

Penelitian ini di harapkan dapat menjadi tambahan atau sebagai pedoman penelitian selanjutnya.

#### 5. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi, ilmu dan bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya serta sebagai referensi yang dapat di pergunakan dan bermanfaat di masa yang akan datang.

### **1.5 Sistematika Penulisan Skripsi**

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Berikut uraiannya:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Merupakan bentuk ringkas dari keseluruhan isi penelitian dan gambaran permasalahan yang diangkat. Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan permasalahan, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Terdapat uraian tentang penelitian terdahulu dan landasan teori yang akan digunakan sebagai acuan dasar teori dan analisis bagi penelitian ini. Kemudian bab ini juga menggambarkan kerangka teoritis sekaligus hipotesa penelitian sebagai hasil dari gambaran pengembangan penelitian yang didapat.

#### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini menguraikan tentang Rancangan Penelitian, Batasan Penelitian, Identifikasi Variabel, Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel, Instrumen Penelitian, Populasi, Sampel serta Teknik Pengambilan Sampel, Data dan Metode Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian serta Teknik Analisis Data

#### **BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

Pada bab ini menguraikan tentang gambaran subyek penelitian, validitas dan reliabilitas instrumen penelitian dan analisis data baik analisis deskriptif maupun analisis statistik.

#### **BAB V : KESIMPULAN**

Pada bab ini menguraikan tentang kesimpulan penelitian, keterbatasan dan saran bagi peneliti berikutnya.