

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian sebelumnya terdapat beberapa penelitian yang dilakukan yang berkaitan dengan topik penelitian kali ini. Penelitian tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Farzana, Rahman dan Mazumder (2012)

Tujuan penelitian ini membahas tentang dua bidang utama perilaku keuangan, yaitu kesadaran investor terhadap pasar modal dan dan layanan jasa yang diberikan oleh perusahaan jasa perantara. Fokus utama penelitian ini adalah untuk memahami sifat dan respon investor individu, terutama faktor demografi, pengetahuan konseptual pasar modal, dan bagaimana mereka mengevaluasi jasa broker. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 investor lulusan Sarjana atau Master yang berinvestasi di perusahaan sekuritas di Kota Dhaka. Data yang dikumpulkan dari 100 responden menggunakan *convenience sampling*. Responden berpendidikan sengaja dipilih untuk mengurangi bias sampling karena dianggap lebih responsif, memiliki informasi lebih baik, dan mewakili tujuan penelitian. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah faktor demografi dan kualitas layanan perusahaan sekuritas di Bangladesh sebagai variabel independen dan pengambilan keputusan investasi sebagai variabel dependen. Analisis deskriptif sederhana seperti distribusi frekuensi, mean dan standar deviasi digunakan untuk mengukur pendapat dari responden. Sedangkan

Pearson's correlation digunakan untuk menguji hubungan antara faktor demografi dan dasar pemilihan saham.

Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa investor berinvestasi di pasar modal sebagai sumber penghasilan alternatif di samping pekerjaan pokok mereka. Investor lebih menyukai pasar sekunder dari untuk mendapatkan margin keuntungan yang tinggi. Selain itu, investor menganggap lembaga keuangan sebagai sektor yang kurang memberikan hasil investasi. Investor lebih memilih perusahaan sekuritas tertentu karena berbagai alasan. Sebanyak 57,89 persen responden lebih memilih perusahaan sekuritas karena teman-teman mereka bekerja pada perusahaan itu atau juga klien dari perusahaan yang bersangkutan, sedangkan sisanya mengatakan bahwa investor memilih perusahaan sekuritas tertentu karena kecepatan dan ketepatan informasi seputar pasar.

Persamaan penelitian:

1. Meneliti tentang layanan yang diberikan perusahaan sekuritas kepada investor.
2. Pengukuran variabel penelitian ini menggunakan skala nominal.
3. Teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh kedua penelitian adalah *convenience sampling*.
4. Metode survey yang digunakan sama-sama dengan menyebarkan kuesioner.

Perbedaan penelitian:

1. Penelitian Farzana, Rahman dan Mazumder lebih kepada faktor demografi dan lebih banyak memberikan gambaran deskriptif tentang layanan

perusahaan sekuritas, sedangkan penelitian ini lebih membahas tentang kepuasan investor terhadap layanan perusahaan sekuritas.

2. Variabel independen dalam penelitian Farzana, Rahman dan Mazumder adalah pendidikan dan pekerjaan dan variabel dependen yaitu preferensi untuk berinvestasi, pertimbangan untuk membeli, dan sektor yang disukai untuk investasi. Sedangkan dalam penelitian ini variabel independe yaitu kualitas analisis investasi, kemudahan transaksi, manajemen informasi dan manajemen resiko dan variabel dependen yaitu kepuasan investor.
3. Penelitian Farzana, Rahman dan Mazumder lokasi pengambilan sampel dilakukan di lakukan di kota Dhaka sedangkan penelitian ini dilakukan di Surabaya, Indonesia.
4. Alat uji dalam penelitian Farzana, Rahman dan Mazumder dengan menggunakan Analisis Deskriptif dan Tabulasi Silang sedangkan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda.

2. Rashid dan Nishat(2009)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi komponen struktur pasar yang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan investor ritel yang terdiri dari analisis investasi, kemudahan melakukan transaksi, manajemen informasi dan manajemen risiko berpengaruh terhadap kepuasan investor.

Sampel penelitian ini adalah investor individu di DSE, Bangladesh. Sampel dipilih secara acak pada 25 perusahaan broker yang terletak di kota Dhaka dan responden total sebanyak tiga ratus investor individu. Kuesioner meliputi tiga jenis pertanyaan, dimana sembilan pertanyaan demografis, empat puluh lima

pertanyaan tentang isu-isu struktural bursa saham dan empat pertanyaan pada kepuasan secara keseluruhan. Semua pertanyaan yang berhubungan dengan kepuasan ($45 + 4 = 49$) yang dikodekan dengan tujuh poin skala Likert, di mana “1” mewakili “sangat tidak puas” dan “7” mewakili “sangat puas”.

Teknik sampling yang digunakan adalah *random sampling* terhadap investor di DSE, Bangladesh. Variabel dalam penelitian ini adalah analisis investasi, kemudahan melakukan transaksi, manajemen informasi risiko sebagai variabel independen dan kepuasan investor sebagai variabel dependen serta pengalaman investor sebagai variabel moderasi. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis faktor. Hasil yang diperoleh dari penelitian tersebut adalah analisis investasi, kemudahan melakukan transaksi, manajemen informasi dan manajemen risiko mempengaruhi tingkat kepuasan investor saham di Bangladesh.

Persamaan penelitian:

1. Meneliti tentang layanan yang diberikan perusahaan sekuritas terhadap kepuasan investor.
2. Variabel independen dan variabel dependen kedua penelitian sama.
3. Metode survei yang digunakan sama-sama dengan menyebarkan kuesioner.
4. Pengukuran variabel penelitian ini menggunakan skala nominal.
5. Teknik analisis kedua penelitian sama-sama menggunakan analisis deskriptif dan regresi berganda.

Perbedaan penelitian:

1. Penelitian Rashid dan Nishat (2009) menggunakan pengalaman investor sebagai variabel moderasi. Sedangkan penelitian ini tidak menggunakan variabel moderasi.
2. Teknik sampling dalam penelitian Rashid dan Nishat menggunakan menggunakan *random samplings* sedangkan dalam penelitian ini menggunakan *convenience sampling*.
3. Penelitian Rashid dan Nishat lokasi pengambilan sampel dilakukan di kota Dhaka Bangladesh sedangkan penelitian ini dilakukan di Surabaya, Indonesia.

3. Musonnif Noor Effendi (2013)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh analisis investasi dan manajemen resiko yang diberikan perusahaan sekuritas terhadap kepuasan investor individu dalam pengambilan keputusan investasi di surabaya.

Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner, yang dibagikan pada 100 investor individu di Surabaya. Teknik sampling yang digunakan adalah *convenience sampling* kepada investor yang berada di surabaya. Variabel dalam penelitian ini adalah analisis investasi dan manajemen risiko sebagai variabel independen serta pengalaman investor sebagai variabel kontrol. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis diskriptif dan analisis regresi berganda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa analisis investasi dan manajemen risiko berpengaruh terhadap kepuasan investor individu di Surabaya dalam pengambilan keputusan investasi.

Persamaan penelitian:

1. Meneliti tentang kepuasan layanan yang diberikan perusahaan sekuritas terhadap investor.
2. Menggunakan variabel analisis investasi dan manajemen resiko sebagai variabel independen dan kepuasan investor sebagai variabel dependen.
3. Lokasi pengambilan sampel di Surabaya.
4. Pengukuran variabel kedua penelitian ini menggunakan skala nominal.
5. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam kedua penelitian menggunakan *convenience sampling*
6. Alat uji yang digunakan dalam kedua penelitian sama-sama menggunakan analisis diskriptif dan analisis regresi berganda.
7. Metode survey yang digunakan sama-sama dengan menyebarkan kuesioner.

Perbedaan penelitian:

Dalam penelitian Musonnif Noor Effendi menggunakan dua variabel independen dan juga menggunakan variabel kontrol sedangkan dalam penelitian ini menggunakan empat variabel dan tanpa menggunakan variabel kontrol.

Tabel 2.1
PERBEDAAN DAN PERSAMAAN PENELITIAN

Peneliti	Judul	Tahun	Tujuan	Teknik Sampling	Analisis Data	Hasil
Farzana, Rahman dan Mazumder	<i>Behavioral Financing: Demographic Factors and Services of Brokerage Houses in Bangladesh?</i>	Juli 2012	Memahami sifat dan respon investor individu, terutama faktor demografi, pengetahuan konseptual pasar modal, dan bagaimana mereka mengevaluasi pasar jasa perantara.	<i>Convenience Sampling</i>	Analisis Deskriptif dan analisis regresi berganda.	Investor mempertimbangkan investasi pasar modal sebagai sumber alternatif produktif bersama dengan pekerjaan mereka. Pangsa pasar sekunder lebih disukai untuk margin keuntungan yang lebih tinggi (52,63%) daripada IPO atau reksa dana sebagai sumber investasi.
Rashid dan Nishat	<i>Satisfaction Of Retail Investors On The Structural Efficiency Of The Market: Evidence From A Developing Country Context.</i>	Juli 2009	Menganalisis struktur pasar yang terdiri dari analisis investasi, kemudahan melakukan transaksi, manajemen informasi dan manajemen risiko berpengaruh terhadap kepuasan investor.	<i>Random Sampling</i>	Analisis Deskriptif dan analisis regresi berganda.	Analisis investasi, kemudahan melakukan transaksi, manajemen informasi dan manajemen risiko mempengaruhi tingkat kepuasan investor saham di Bangladesh.

Mussonif Noor Effendi	Pengaruh analisis investasi dan manajemen resiko perusahaan terhadap kepuasan investor	2012	Menganalisis pengaruh analisis investasi dan manajemen informasi yang diberikan broker terhadap kepuasan investor	<i>Conveniace Sampling</i>	Analisis Deskriptif dan analisis regresi berganda.	Analisis investasi dan manajmen resiko mempengaruhi tingkat kepuasan investor saham di Surabaya.
Peneliti	Pengaruh kemudahan transaksi, kualitas manajemen informasi, analisis investasi dan manajemen resiko terhadap kepuasan investor	2013	Menganalisis pengaruh kemudahan transaksi, manajemen informasi, analisis investasi dan manajemen resiko terhadap kepuasan investor	<i>Convenience sampling</i>	Analisis deskriptif dan analisis regresi berganda.	

Sumber: Farzana, Rahmandan Mazumder, 2012, Rashid dan Nishat, 2009, Musonnif Noor Effendi, 2013.

2.2 Landasan Teori

Landasan teori yang digunakan di dalam penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

2.2.1 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 ketidakpastian atau risiko. Eduardus Tandililin (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*.

2.2.2 Perusahaan sekuritas

Menurut Iswi Hariyani dan Serfiyanto Dibyo 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.

2.2.3 Faktor Penentu Kepuasan Investor

1. Kepuasan

Menurut Ali Hasan (2013:90-91), 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 dalam analisis investasi ada beberapa faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan investor antara lain efisiensi perusahaan, tingkat inflasi, tingkat pertumbuhan GDP, kondisi ekonomi, kebijakan pemerintah, tingkat pertumbuhan industri dan lain-lain.

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 terhadap kepuasan investor artinya bahwa semakin mudah pengoperasian 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.

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 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 membantu mengelola informasi.

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.

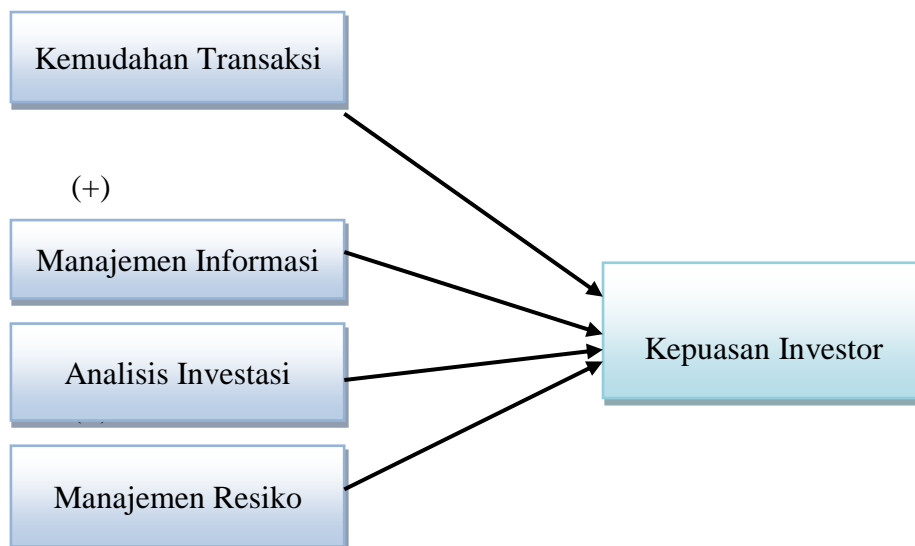
Rashid dan Nishat (2009) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa manajemen resiko berpengaruh positif terhadap kepuasan investor artinya semakin bagus kemampuan manajemen risiko yang diberikan perusahaan sekuritas maka semakin mampu meminimalisir kerugian akan investasi dengan begitu akan semakin meningkatkan 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.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kualitas dari analisis investasi, kemudahan melakukan transaksi, manajemen informasi, dan manajemen risiko yang diberikan perusahaan sekuritas berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan investor (Rashid dan Nishat, 2009). Selain itu dalam penelitian Musonnif Noor Effendi (2013) mengungkapkan bahwa analisis investasi dan manajemen risiko berpengaruh positif terhadap kepuasan investor.

Dari keempat hal tersebut, maka investor akan merasa puas bila investor mendapat pelayanan dan rekomendasi yang tepat dari perusahaan sekuritas dimana investor menginvestasikan dananya yang berupa analisis investasi yang tepat, kemudahan pengoperasian sistem transaksi, manajemen informasi yang baik dan juga manajemen risiko yang tepat.

Kerangka pemikiran penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :



Sumber : Rashid dan Nishat (2009), dimodifikasi

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

2.4 **Hipotesis Penelitian**

Dari kajian teori yang telah disimpulkan, dapat ditemukan hipotesis berikut ini :

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