

# KEPUASAN INVESTOR DALAM PERDAGANGAN EMAS SISTEM *ONLINE TRADING* PADA PT.BEST PROFIT FUTURES SAMARINDA

Feri Robingatin, Theresia Militina, Rina Masithoh

Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

[titinsck@yahoo.com](mailto:titinsck@yahoo.com)

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *empathy*, dan *assurance* secara bersama atau simultan terhadap kepuasan investor perdagangan emas sistem *online trading* pada PT. Best Profit Futures di Samarinda, dan mengetahui pengaruh yang dominan dari *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *empathy* dan *assurance* terhadap kepuasan investor perdagangan emas sistem *online trading* pada PT. Best Profit Futures di Samarinda.

Penelitian akan difokuskan pada tingkat kepuasan yang diberikan oleh PT.Best Profit Futures Samarinda terhadap para investor. Populasi berjumlah 2.375 orang investor dan sampel 96 orang investor, dengan menggunakan teknik pengumpulan data dari Husin Umar (2006:146).

Alat analisis yang digunakan adalah alat analisis statistik Regresi Linier Berganda, yaitu Uji Serentak (Uji F) dan Uji Parsial (Uji t). Analisis ini dapat dibantu dengan menggunakan perhitungan program komputer SPSS versi 16.0.

Variabel-variabel pelayanan dengan indikator *tangible* (bukti fisik), *responsiveness* (daya tanggap), *realibility* (realibilitas), *empathy* (perhatian), dan *assurance* (jaminan) PT.Best Profit Futures Samarinda berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah/investor.

Dari analisis dan pembahasan di atas dapat dilihat bahwa PT.Best Profit Futures Samarinda sudah sepenuhnya sesuai variabel pelayanan dengan indikator-indikator pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan investor PT.Best Profit Futures Samarinda. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang telah dikemukakan di bab terdahulu dapat diterima.

**Kata Kunci :** *Kepuasan Investor, Pelayanan, Tangible, Responsiveness, Reliability, Empathy Dan Assurance*

## PENDAHULUAN

**PT.Best Profit Futures** merupakan salah satu perusahaan jasa keuangan milik swasta yang ada di Samarinda yang terletak di jalan Muhammad Yamin Kompleks Mall Lembuswana blok A No. 29 – 30, adalah bergerak dibidang perdagangan berjangka emas sistem *online trading*.

PT.Best Profit Futures sendiri bukan satu-satunya perusahaan pialang yang ada di Samarinda, namun dari beberapa perusahaan pialang yang ada, PT.Best Profit Futures satu-satunya yang terbesar dan telah mendapat izin resmi dari Departemen Perdagangan Republik Indonesia.

Secara history, PT.Best Profit Futures berdiri di Samarinda sejak tahun 2009 yang mana pertama kali beralamat di jalan Pahlawan tepatnya di depan pasar Segiri, dengan menyewa Ruko (Rumah Toko) 3 lantai. Seiring dengan berkembangnya dan semakin bertambahnya jumlah investor yang sangat pesat, maka pihak manajemen melalui *owner* perusahaan berinisiatif untuk membangun kantor sendiri yang mana sekarang telah berdiri kokoh di komplek Mall Lembuswana.

Di Samarinda sendiri, PT. Best Profit Futures telah memiliki nasabah sebanyak

2.375 (dua ribu tiga ratus tujuh puluh lima) orang investor. Hal tersebut menandakan bahwa tingginya minat masyarakat khususnya di kota Samarinda dalam hal perdagangan *alternative online trading*, karena dapat menghasilkan keuntungan atau profit yang sangat menjanjikan.

Keuntungan atau profit yang bisa di peroleh para nasabah atau investor sangatlah besar bisa mencapai antara 10 s/d 20 persen / bulan dari dana investasi awal. Untuk itu, maka keaktifan para nasabah atau investor itu sendiri dalam melakukan transaksi sangat penting, yang juga di dukung oleh tenggang waktu pembukaan pasar perdagangan yang cukup panjang.

Selain itu, transaksi juga dapat di lakukan beberapa kali dalam sehari tergantung dari margin atau ketahanan dana investasi dari nasabah itu sendiri, semakin besar dana yang di investasikan, secara otomatis jumlah produk yang akan di transaksikan akan semakin banyak pula dan keuntungan yang di harapkan semakin tinggi. Oleh karena itu, maka kualitas pelayanan harus dioptimalkan, untuk menciptakan tingkat kepuasan yang lebih baik.

Pada PT. Best Profit Futures, secara umum pelayanan yang dilakukan oleh pihak perusahaan cukup baik, ditandai dengan meningkatnya jumlah para nasabah atau investor mencapai 2.375 orang sejak tahun 2009. Namun apabila dilihat dan diperhatikan secara fakta, masih banyak terjadinya keluhan-keluhan para nasabah atau investor, sering terjadi para nasabah atau investor berhenti sekitar 100 orang. Dari data tersebut walaupun kelihatan kecil, namun dampaknya kurang bagus bagi perusahaan, yang justru ingin terus menambah nasabah atau investor. Permasalahan yang terjadi pada perusahaan ini dibidang pelayanan diantaranya adalah :

1. *Tangibles* (Bukti Fisik), berupa ruang pelayanan masih relatif kecil, sehingga para nasabah atau investor merasa jenuh dalam ruangan.
2. *Responsiveness* (Responsivitas), kemauan untuk membantu para nasabah atau investor dan memberikan pelayanan dengan segera. Para karyawan dibidang *customer service* atau yang berhubungan langsung dengan para nasabah atau investor pelayanannya

masih kurang cepat sehingga para nasabah atau investor perlu waktu menunggu, ini sangat merugikan para nasabah atau investor.

3. *Reliability* (Realibilitas), nasabah atau investor membutuhkan sistim dan prosedur yang jelas, cepat dan tepat. Karena tidak semua para nasabah atau investor paham betul transaksi dengan sistim *online* ini. Pihak perusahaan kurang transparan dan terbuka untuk menjelaskan kepada para nasabah atau investor, yang seharusnya mereka terbuka dan transparan.
4. *Empathy* (Empati), nasabah atau investor membutuhkan kemudahan akses, komunikasi yang baik. Dalam hal ini pihak karyawan perusahaan kurang cepat memberikan penjelasan kepada nasabah atau investor, apalagi saranan komunikasi masih terbatas, seperti komputer dengan sistim *onlinenya*.
5. *Assurance* (Jaminan) berupa keandalan, dapat dipercaya, kejujuran yang seharusnya diberikan oleh pihak perusahaan. Dalam hal ini keandalan karyawannya masih kurang, karena seringkali kalah cepat dengan bursa *online* yang berlaku.

## DASAR TEORI

**Kepuasan pelanggan**, adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidak sepadanan antara hasil yang didapatkan di bandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan (Tjiptono 2005:349).

**Pelayanan**, dalam variabel judul adalah menurut Goetsch Davis dalam bukunya Zulian Yamit (2005:8), Manajemen Kualitas “Produk dan Jasa membuat definisi kualitas yang lebih luas cakupannya, yaitu: kualitas merupakan suatu konsisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan “.

Menurut Zeithami, Berry dan Parasuraman (1985) dikutip dalam Tjiptono (2009:27-28) berhasil mengidentifikasi lima dimensi kualitas jasa, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*) adalah fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan,

- penampilan pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah respon atau kesigapan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
  3. Kehandalan (*reliability*) adalah suatu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan
  4. Perhatian (*emphaty*) adalah perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada konsumen.
  5. Jaminan (*assurance*) adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menambahkan kepercayaan konsumen.

## METODE PENELITIAN

Penelitian akan difokuskan pada tingkat kepuasan yang diberikan oleh PT. Best Profit Futures Samarinda terhadap para investor. Populasi berjumlah 2.375 orang investor dan sampel 96 orang investor, dengan menggunakan teknik pengumpulan data dari Husin Umar (2006:146).

Variabel terikat (Y) pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan yang diperoleh oleh investor setelah mendapatkan jasa pelayanan dari perusahaan, yang diberikan oleh karyawan PT. Best Profit Futures di Samarinda. Sedangkan variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan PT. Best Profit Futures Samarinda.

1. **Library Research** (Penelitian Kepustakaan) : Penelitian dilakukan dengan cara mempelajari literatur-literatur yang diperoleh dari perpustakaan, pada bangku kuliah serta

No.	Indikator Pelayanan	Score					Total
		5	4	3	2	1	
1.	Tangible (Bukti Fisik)	20	41	20	15	0	96
2.	Responsiveness (Daya Tanggap)	13	53	25	5	0	96
3.	Reliability (Kehandalan)	10	35	40	11	0	96
4.	Empathy (Perhatian)	15	19	32	10	0	96
5.	Assurance (Jaminan)	16	32	45	3	0	96

laporan-laporan dari perpustakaan untuk mendapatkan data sekunder.

2. **Field Work Research** (Penelitian Lapangan) :Data primer diperoleh melalui penelitian lapangan dengan cara:
  - a. Observasi, yaitu pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian.

- b. Wawancara, yaitu mengaju-kan sejumlah pertanyaan langsung kepada konsumen pemakai jasa dari perusaha-an tersebut
- c. Kuisisioner, yaitu mengedarkan daftar pertanyaan kepada para investor.

Sehubungan dengan permasalahan yang terdapat dalam penulisan ini, maka dalam menganalisis dan pengujian hipotesis digunakan alat statistik Regresi Linier Berganda, yaitu Uji Serentak (Uji F) dan Uji Parsial (Uji t). Analisis ini dapat dibantu dengan menggunakan perhitungan program komputer SPSS 16.0.

Menurut Slovin dalam Husain Umar (2006: 146) untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi dapat digunakan rumus Slovin, yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana : N = Ukuran Populasi  
n = Ukuran Sampel  
e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolelir.

Berdasarkan rumus di atas maka jumlah populasi yang diambil adalah melalujumlahnasabah atau investor PT. Best Profit Futures yang memiliki kontrak aktif saat ini yaitu sebanyak 2.375 pelanggan.

$$n = \frac{2.375}{\frac{2.375}{(0,1)^2 + 1}}$$

$$n = \frac{2.375}{24,75}$$

$$n = 95,96$$

$$n = 96$$

Dari perhitungan tersebut, maka jumlah sampel ditetapkan sebanyak 96 responden.

## HASIL PENELITIAN

**Tabel 5.1: Hasil Score Kuisisioner Rata-rata**

Setelah jawaban responden diperinci sesuai dengan variabel yang diteliti maka untuk mempermudah mengetahui berapa jumlah responden yang sangat setuju, setuju, cukup setuju, kurang setuju, atau sangat kurang setuju terhadap kepuasan pelayanan PT. Best

Profit Futures Samarinda maka ditemukan hasil rincian yaitu:

1. *Tangible* (Bukti Fisik) yang menyatakan SS=20, S=41, CS=20, KS=15, SKS=0, Total=96.
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap) yang menyatakan SS=13, S=53, CS=25, KS=5, SKS=0, Total=96.
3. *Reliability* (kehandalan) yang menyatakan SS=10, S=35, CS=40, KS=11, SKS=0, Total=96.
4. *Empathy* (Perhatian) yang menyatakan SS=15, S=19, CS=52, KS=10, SKS=0, Total=96.
5. *Assurance* (Jaminan) yang menyatakan SS=16, S=32, CS=45, KS=3, SKS=0, Total=96.

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Berganda**

Variabel	B	Beta	t	Sig.	Keterangan
Constanta	0.130		0.603	0.548	
Tangible	0.156	0.242	3.838	0.000	Signifikan
Responsiveness	0.202	0.241	3.806	0.000	Signifikan
Reliability	0.182	0.245	4.115	0.000	Signifikan
Empaty	0.237	0.331	5.134	0.000	Signifikan
Assurance	0.184	0.233	4.020	0.000	Signifikan
A	: 5%				
R	: 0.873				
R Square	: 0.762				
Adjusted R Square	: 0.749				

### 1. Hasil Analisis Regresi secara simultan :

- a. Variabel *Tangible*/bukti fisik ( $X_1$ ) sarana komunikasi, tata ruang dan ruang tunggu kantor pelayanan PT.Best Profit Futures Samarinda koefisien regresinya adalah positif 0,156 terhadap kepuasan nasabah/investor artinya *tangible*/bukti fisik seperti tata ruang, ruang tunggu pelayanan dan sarana komunikasi berupa komputer *online* merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan kepuasan nasabah PT.Best Profit Futures Samarinda.
- b. Variabel *Responsiveness*/daya tanggap ( $X_2$ ) yaitu memberikan analisa transaksi serta cepat tanggap terhadap keluhan atau permasalahan yang dihadapi nasabah/investor mempunyai koefisien regresi yang positif 0,202 terhadap kepuasan nasabah/investor artinya kecepatan daya tanggap para karyawan dalam melayani keluhan atau permasalahan nasabah/investor

merupakan faktor yang dapat menentukan kepuasan nasabah/investor PT.Best Profit Futures Samarinda.

- c. Variabel *Reliability*/keandalan ( $X_3$ ) yang cepat, jelas memberikan informasi mengenai sistem *online trading* dan informasi yang akurat mempunyai koefisien regresi positif 0,182 terhadap kepuasan nasabah/investor artinya faktor *Reliability*/realibilitas dalam memberikan informasi yang akurat serta dengan adanya prosedur pelayanan sistem *online trading* yang cukup mudah dapat memberi kepuasan para nasabah PT.Best Profit Futures Samarinda.
  - d. Variabel *Empathy*/perhatian ( $X_4$ ) sikap dan keramahan yang diberikan para karyawan dalam melayani nasabah/investor mempunyai koefisien regresi yang positif 0,237 terhadap kepuasan nasabah/investor artinya sikap ramah tamah yang ditunjukkan oleh para karyawan terhadap nasabah/investor sangat berpengaruh pada kepuasan nasabah/investor serta sikap simpatik dalam mendengarkan setiap keluhan merupakan faktor yang dapat memberi kepuasan kepada nasabah/investor PT.Best Profit Futures Samarinda.
  - e. Variabel *Assurance*/jaminan ( $X_5$ ) seperti kemampuan komunikasi para karyawan dalam menyampaikan informasi sangat jelas dan meyakinkan serta berdasarkan fakta-fakta, dan mampu menjamin kelancaran pembayaran mempunyai koefisien regresi yang positif 0,184 terhadap kepuasan nasabah/investor artinya faktor *Assurance*/jaminan merupakan faktor yang dapat memberi kepuasan kepada nasabah/investor karena PT.Best Profit Futures Samarinda.
- ### 2. Hasil analisis parsial:
- a. Variabel *Tangible*/bukti fisik ( $X_1$ ) sarana komunikasi, tata ruang dan ruang tunggu kantor pelayanan PT.Best Profit Futures Samarinda terhadap variabel kepuasan dengan 1% sebagai tolak ukurnya, pada derajat pembebasan 90,  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dari  $r^2 = 37,50\%$  yang berarti indikator variabel *tangible*/bukti fisik mempunyai korelasi yang cukup kuat dan memberi

sumbangan sebesar 37,50% terhadap variabel kepuasan nasabah/investor PT.Best Profit Futures Samarinda. Ini menggambarkan bahwa tata ruang, ruang tunggu pelayanan dan sarana komunikasi berupa komputer *online* pada PT.Best Profit Futures Samarinda yang sangat erat pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah/investor.

- b. Variabel *Responsiveness*/daya tanggap ( $X_2$ ) yaitu memberikan analisa transaksi serta cepat tanggap terhadap keluhan atau permasalahan yang dihadapi nasabah/investor terhadap kepuasan nasabah/investor dengan 1% sebagai tolak ukurnya, pada derajat kebebasan  $r^2 = 37,20\%$  yang berarti antara indikator variabel *responsiveness*/daya tanggap terhadap kepuasan nasabah/investor mempunyai korelasi yang kuat dengan sumbangan sebesar 37,20%. Ini menggambarkan bahwa kepuasan nasabah/investor sangat dipengaruhi oleh kecepatan daya tanggap para karyawan PT.Best Profit Futures Samarinda dalam melayani keluhan atau permasalahan nasabah/investor merupakan faktor yang sangat erat pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah/investor.
- c. Variabel *Reliability*/kehandalan ( $X_3$ ) PT.Best Profit Futures Samarinda terhadap variabel kepuasan nasabah/investor, dengan 1% sebagai tolak ukurnya, pada derajat kebebasan 90,  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan  $r^2 = 39,80\%$  yang berarti variabel *reliability*/kehandalan mempunyai korelasi yang kuat pula terhadap variabel kepuasan nasabah/investor dengan sumbangan sebesar 39,80%. Ini menggambarkan bahwa kepuasan nasabah/investor sangat dipengaruhi oleh pelayanan dalam memberikan informasi yang akurat serta dengan adanya prosedur pelayanan sistem *online trading* yang cukup mudah yang telah diberikan oleh PT.Best Profit Futures Samarinda itu sangat erat pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah/investor.
- d. Variabel *Empathy*/perhatian ( $X_4$ ) PT.Best Profit Futures Samarinda

terhadap variabel kepuasan nasabah/investor, dengan 1% sebagai tolak ukurnya, pada derajat kebebasan 90,  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan  $r^2 = 47,60\%$  yang berarti indikator variabel *empathy*/perhatian korelasinya cukup kuat terhadap variabel kepuasan nasabah/investor dengan sumbangan sebesar 47,60%. Ini menggambarkan bahwa kepuasan nasabah/investor sangat dipengaruhi oleh sikap simpatik dan keramahtamahan yang diberikan para karyawan PT.Best Profit Futures Samarinda dalam melayani nasabah/investor dan dengan demikian pelayanan yang telah diberikan oleh PT.Best Profit Futures Samarinda itu sangat erat pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah/investor.

- e. Variabel  $X_5$  (*Assurance*/jaminan) seperti kemampuan komunikasi para karyawan dalam menyampaikan informasi sangat jelas dan meyakinkan serta berdasarkan fakta-fakta, dan mampu menjamin kelancaran pembayaran oleh PT.Best Profit Futures Samarinda terhadap kepuasan nasabah/investor dengan 1% sebagai tolak ukurnya, pada derajat kebebasan 90,  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan  $r^2 = 39\%$  berarti indikator variabel *assurance*/jaminan korelasinya cukup kuat terhadap variabel kepuasan nasabah/investor dengan sumbangan sebesar 39%. Ini menggambarkan bahwa kepuasan nasabah/investor sangat dipengaruhi oleh *assurance*/jaminan dari PT.Best Profit Futures Samarinda yang sangat erat pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah/investor.

## KESIMPULAN

1. *Tangible* (bukti fisik), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), *empathy* (perhatian), dan *assurance* (jaminan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah/investor PT.Best Profit Futures Samarinda.
2. Kepuasan investor terutama ditentukan oleh perhatian (*empathy*) dari para karyawan PT.Best Profit Future, maka dari itu Variabel *empathy* sangat berpengaruh pada kepuasan investor

## DAFTAR PUSTAKA

- Tjiptono Fandy, 2005, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia Publising, Malang, Jawa Timur
- Tjiptono Fandy, 2009, *Service Quality & Satisfication*, Andi Offset, Yogyakarta
- Umar Husein, 2006, *Measuri Research Methods in Finance and Banking*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Zulian Yamit, 2005, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Ekonosia, Yogyakarta