

# Pengaruh Pengalaman Trading pada Perilaku dan Sikap Pemegang Saham pada Sektor Finansial di Indonesia = The Effect of Stock Trading Experience on the Shareowner-Customer Attitudes and Behavior within Indonesian Financial Industry

Dezwin Prastian Soelaeman, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20507126&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Investor retail/individu dalam Bursa Efek Indonesia telah berkembang dengan sangat pesat dalam kurun waktu beberapa tahun kebelakang. Perkembangan ini telah meningkatkan urgensi bagi manajemen untuk bisa memahami perilaku dan sikap dari pemilik saham perusahaan tersebut, sebagaimana seorang pemegang saham dapat menjadi pelanggan dari perusahaan itu sendiri. Sebagaimana seorang investor individu sangat mudah terpengaruh oleh emosi, pengalaman trading atas saham sebuah perusahaan diperkirakan memiliki efek kepada sikap dan perilaku pemegang saham dalam bentuk tingkat kepuasan, loyalitas, perilaku beralih, word of mouth, dan perilaku keluhan. Riset ini akan meneliti dua situasi, dengan tujuan untuk melihat perbedaan efek dalam hasil trading yang berbeda. Situasi yang akan dipelajari dalam riset ini adalah pengalaman baik trading dan pengalaman buruk trading. Riset ini berhasil mengumpulkan 188 responden, yang didapatkan melalui survey daring di Indonesia. Analisis data dalam riset ini akan dilakukan menggunakan aplikasi SmartPLS 3.2. Hasil riset menunjukkan bahwa ketika mendapatkan pengalaman trading baik, pemegang saham akan merasakan kegembiraan atau memunculkan emosi positif (gembira, antusias, dan bersemangat). Lalu, emosi positif yang didapatkan dari pengalaman trading baik tersebut memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan perilaku loyalitas dan sikap loyalitas, penurunan perilaku beralih, dan penurunan perilaku keluhan. Namun, ketika mengalami pengalaman trading yang buruk, emosi negative memiliki pengaruh positif pada penurunan kepuasan pelanggan, peningkatan perilaku beralih, penurunan word-of-mouth, dan peningkatan perilaku keluhan. Riset ini berharga bagi para manajemen untuk memiliki pengertian yang lebih dalam tentang sikap dan perilaku para pemegang saham dan bagaimana untuk menanganinya dalam situasi harga saham naik dan turun

.....Individual or retail investors within Indonesian Stock Exchange market has been significantly improved over the last couple of years. These improvements raised the urge for management to understand the behavior of their own shareowner, as shareowner could also be their customer. As individual investors are prone to emotion, the trading experience of a company's stock are expected to have a spill-over effect onto the shareowner's attitudes and behavior as an investor (satisfaction, loyalty, word-of-mouth, complaint/feedback). There will be two situations being assessed in this research, to seeks different effect upon different trading outcomes. Those situations include favorable trading experience and unfavorable trading experience. This study had 188 respondents from online survey that was conducted in Indonesia. The data analysis was done by using SmartPLS 3.2.8 application. The result shows that upon making a favorable trading experience, shareowners experience an elation of positive emotion (excited, enthusiastic, and determined). Moreover, positive emotion from favorable trading experience has a positive relationship with increased level behavioral and attitudinal loyalty, lower switching behavior, lower complaint and feedback behavior. However, in the loss model, negative emotion does have a positive influence on decreased level of customer satisfaction, increased switching behavior, decreased level of word-of-mouth, and increased level

of complaint/feedback behavior. This research is valuable to managers to understand better about the behavior of their shareowners and how to deal with it given a rising or falling stock price.