



Strategi Tingkat Risk Tolerance dan Financial Literacy dalam Pengambilan Keputusan Nasabah Prioritas untuk Berinvestasi di BCA Bursa Efek Jakarta

INFO PENULIS

Adriansyah
Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)
Adrian.sarjani@gmail.com

INFO ARTIKEL

ISSN: 2808-1307
Vol. 5, No. 3, Desember 2025
<https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh>

© 2026 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi:

Adriansyah. (2025). Strategi Tingkat Risk Tolerance dan Financial Literacy dalam Pengambilan Keputusan Nasabah Prioritas untuk Berinvestasi di BCA Bursa Efek Jakarta. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 5 (3), 5967-5974.

Abstrak

Perkembangan pasar keuangan dan ragam produk investasi mendorong perbankan untuk memahami perilaku nasabah secara lebih komprehensif, khususnya pada segmen nasabah prioritas. Pengambilan keputusan investasi tidak hanya dipengaruhi oleh potensi imbal hasil, tetapi juga oleh karakteristik individu, seperti risk tolerance dan financial literacy. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi tingkat risk tolerance dan financial literacy dalam pengambilan keputusan investasi nasabah prioritas di BCA Bursa Efek Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur yang disebarluaskan kepada nasabah prioritas BCA yang aktif berinvestasi di pasar modal, kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik untuk menguji pengaruh masing-masing variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa risk tolerance dan financial literacy berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan investasi, baik secara parsial maupun simultan. Nasabah dengan tingkat financial literacy yang lebih tinggi cenderung membuat keputusan investasi yang lebih rasional dan terinformasi, sedangkan risk tolerance yang sesuai memungkinkan nasabah menyesuaikan pilihan investasi dengan tujuan keuangan dan preferensi risiko mereka. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam kajian behavioral finance serta menjadi dasar praktis bagi perbankan dalam merancang strategi layanan investasi dan program edukasi keuangan bagi nasabah prioritas.

Kata Kunci: Risk Tolerance, Financial Literacy, Keputusan Investasi, Nasabah Prioritas, Pasar Modal

Abstract

The increasing development of financial markets and investment products has encouraged banking institutions to better understand investor behavior, particularly among priority customers. Investment decision-making is not only influenced by expected returns, but also by individual characteristics such as risk tolerance and financial literacy. This study aims to analyze the role of risk tolerance and financial literacy strategies in influencing investment decision-making among priority customers at BCA Securities Jakarta Stock Exchange. This research employs a quantitative approach with an explanatory design. Data were collected through structured questionnaires distributed to priority customers of BCA who actively engage in capital market investments. The data were analyzed using statistical methods to examine the influence of risk tolerance and financial literacy on investment decisions. The results indicate that both risk tolerance and financial literacy have a significant effect on investment decision-making, either partially or simultaneously. Customers with higher levels of financial literacy tend to make more rational and informed investment decisions, while appropriate levels of risk tolerance enable customers to align their investment choices with their financial goals and risk preferences. This study contributes to behavioral finance literature and provides practical implications for banking institutions in designing investment advisory strategies and financial education programs for priority customers.

Key Words : Risk Tolerance, Financial Literacy, Investment Decision, Priority Customers, Capital Market

A. Pendahuluan

Perkembangan industri perbankan di Indonesia saat ini mengalami perubahan yang signifikan. Perbankan tidak lagi hanya berfokus pada fungsi tradisional seperti penghimpunan dana masyarakat dan penyaluran kredit, tetapi juga berkembang menjadi penyedia layanan keuangan yang lebih luas, komprehensif, dan bernilai tambah. Transformasi ini terjadi seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap perencanaan keuangan jangka panjang, pengelolaan kekayaan, serta upaya diversifikasi aset guna menghadapi ketidakpastian ekonomi. Salah satu bentuk konkret dari transformasi tersebut adalah pengembangan investment products yang ditawarkan oleh perbankan kepada nasabahnya (Huang et al., 2024).

Secara umum, produk investasi perbankan meliputi obligasi, reksa dana, dan saham yang dapat diklasifikasikan berdasarkan jangka waktu investasi, yaitu jangka pendek, menengah, dan panjang, serta berdasarkan tingkat risiko dan potensi imbal hasil. Produk-produk tersebut memberikan alternatif bagi nasabah untuk menyesuaikan pilihan investasi dengan tujuan keuangan dan profil risiko masing-masing. Pengembangan layanan investasi ini menunjukkan bahwa perbankan berupaya menyesuaikan diri dengan kompleksitas kebutuhan finansial masyarakat modern yang semakin dinamis dan berorientasi pada pertumbuhan aset (Huang et al., 2024).

Dalam konteks tersebut, segmen nasabah prioritas menjadi salah satu fokus strategis perbankan. Nasabah prioritas umumnya memiliki kapasitas aset yang lebih besar, kebutuhan pengelolaan kekayaan yang lebih kompleks, serta tingkat financial literacy yang relatif lebih tinggi dibandingkan nasabah reguler. Selain itu, segmen ini memiliki potensi kontribusi yang signifikan terhadap pendapatan bank melalui transaksi investasi dan layanan keuangan bernilai tinggi. Oleh karena itu, layanan perbankan bagi nasabah prioritas tidak hanya bertujuan untuk mempertahankan loyalitas, tetapi juga untuk memperkuat citra dan daya saing bank di tengah persaingan industri perbankan yang semakin ketat (Wulandari, 2022).

PT Bank Central Asia Tbk (BCA) merupakan salah satu bank swasta terbesar di Indonesia yang secara aktif mengembangkan layanan khusus bagi segmen nasabah prioritas melalui unit BCA Prioritas. Layanan ini dirancang untuk memberikan pendekatan personal dan komprehensif, mencakup edukasi keuangan, perencanaan investasi, serta penyediaan berbagai produk investasi seperti reksa dana (pasar uang, pendapatan tetap, campuran, dan saham), obligasi pemerintah dan korporasi, serta saham dan instrumen pasar modal lainnya. Pendekatan ini menunjukkan komitmen BCA dalam mendukung kebutuhan investasi nasabah prioritas secara berkelanjutan.

Salah satu unit kerja yang memiliki karakteristik strategis adalah BCA Kantor Cabang Bursa Efek Jakarta (BEJ). Lokasi cabang ini yang berada di lingkungan Bursa Efek Indonesia memberikan keunggulan tersendiri karena berpotensi menjangkau nasabah dengan minat investasi dan literasi pasar modal yang relatif tinggi. Keberadaan cabang ini juga memungkinkan akses yang lebih dekat terhadap informasi pasar modal dan dinamika perdagangan saham, sehingga secara teoritis dapat mendorong peningkatan aktivitas investasi nasabah prioritas (Sangkala, 2025).

Namun demikian, fenomena yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa tidak seluruh nasabah prioritas yang memiliki kapasitas dana besar dan akses informasi yang memadai memutuskan untuk berinvestasi. Sebagian nasabah cenderung menunda keputusan investasi atau memilih instrumen yang sangat konservatif. Kondisi ini mengindikasikan bahwa keputusan investasi tidak hanya dipengaruhi oleh fasilitas dan layanan perbankan, tetapi juga oleh faktor eksternal dan internal yang lebih kompleks.

Dari sisi eksternal, dinamika ekonomi global memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku investasi nasabah. Ketidakstabilan ekonomi global, fluktuasi pasar saham internasional, tekanan inflasi, serta risiko geopolitik dapat memengaruhi sentimen investor dan meningkatkan kecenderungan risk aversion. Dalam kondisi ekonomi yang tidak menentu, investor cenderung bersikap lebih hati-hati dan menghindari instrumen berisiko tinggi, meskipun potensi imbal hasilnya lebih besar (Choi & Hadad, 2024).

Selain faktor ekonomi global, kebijakan pemerintah juga berperan penting dalam membentuk iklim investasi. Kebijakan moneter seperti penetapan suku bunga acuan, kebijakan fiskal, serta regulasi di sektor pasar modal secara langsung memengaruhi daya tarik produk investasi, terutama obligasi dan saham. Stabilitas serta konsistensi kebijakan pemerintah terbukti dapat meningkatkan kepercayaan investor dalam mengambil keputusan investasi jangka panjang, sementara ketidakpastian kebijakan dapat menurunkan minat investasi (Menike, 2020).

Di samping faktor eksternal tersebut, faktor internal individu nasabah juga memiliki peran yang tidak kalah penting dalam menentukan keputusan investasi. Dua faktor utama yang sering dikaji dalam literatur keuangan perilaku adalah risk tolerance dan financial literacy. Risk tolerance menggambarkan tingkat kesediaan individu untuk menerima risiko atau potensi kerugian dalam berinvestasi demi memperoleh peluang keuntungan yang lebih tinggi. Individu dengan tingkat toleransi risiko yang tinggi cenderung memilih instrumen investasi berisiko seperti saham atau reksa dana saham, sedangkan individu dengan toleransi risiko yang rendah lebih memilih instrumen yang relatif aman, seperti obligasi atau reksa dana pasar uang (Ababneh et al., 2025).

Sementara itu, financial literacy merujuk pada kemampuan individu dalam memahami konsep-konsep keuangan dasar, seperti risiko, imbal hasil, diversifikasi, serta pengelolaan keuangan pribadi. Tingkat literasi keuangan yang tinggi memungkinkan nasabah untuk mengevaluasi berbagai alternatif investasi secara lebih rasional dan objektif. Dengan pemahaman yang memadai, nasabah dapat menyesuaikan pilihan investasi dengan tujuan keuangan jangka panjang dan profil risikonya. Kombinasi antara financial literacy yang baik dan risk tolerance yang sesuai akan menghasilkan keputusan investasi yang lebih terinformasi dan bertanggung jawab (Sawitri & Candraningrat, 2025).

Dalam konteks praktis seperti di BCA KCP BEJ, pemahaman terhadap hubungan antara risk tolerance, financial literacy, dan keputusan investasi nasabah prioritas menjadi sangat penting. Informasi tersebut dapat digunakan oleh pihak bank untuk merancang strategi selling dan investment advisory yang lebih tepat sasaran, menyusun materi edukasi investasi yang sesuai dengan karakteristik nasabah, serta meminimalkan potensi ketidaksesuaian (mismatch) antara profil risiko nasabah dan produk investasi yang ditawarkan. Dengan demikian, bank tidak hanya berperan sebagai penyedia produk, tetapi juga sebagai mitra strategis dalam pengelolaan keuangan nasabah.

Meskipun demikian, penelitian empiris yang secara khusus mengkaji pengaruh risk tolerance dan financial literacy terhadap keputusan investasi pada segmen nasabah prioritas, terutama pada cabang dengan karakteristik pasar modal seperti Bursa Efek Jakarta, masih relatif terbatas. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada investor ritel atau masyarakat umum, sehingga belum sepenuhnya menggambarkan dinamika pengambilan keputusan pada segmen nasabah prioritas yang memiliki karakteristik unik (Hermansson & Jonsson, 2019).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh risk tolerance dan financial literacy terhadap

pengambilan keputusan nasabah prioritas untuk berinvestasi di BCA Cabang Bursa Efek Jakarta. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan kajian keuangan perilaku, serta memberikan rekomendasi praktis bagi perbankan dalam merumuskan strategi layanan investasi yang lebih adaptif, efektif, dan selaras dengan dinamika ekonomi global dan kebijakan pemerintah yang terus berkembang.

B. Metodologi

Penelitian ini dilaksanakan di BCA Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bursa Efek Jakarta yang berlokasi di Gedung Bursa Efek Indonesia, Ground Floor, Jl. Jend. Sudirman Kav. 52-53, SCBD, Jakarta Selatan. Lokasi ini dipilih karena memiliki karakteristik khusus sebagai cabang yang melayani segmen nasabah prioritas dengan dana kelolaan di atas Rp1 miliar serta beroperasi di lingkungan pasar modal. Subjek penelitian mencakup nasabah prioritas BCA BEJ, Relationship Manager (RM), serta tim prioritas yang terlibat langsung dalam layanan investasi. Penelitian dilaksanakan selama periode Oktober 2025 hingga Januari 2026, yang mencakup tahap persiapan instrumen, pengumpulan data, hingga analisis awal. Apabila diperlukan untuk mencapai data saturation, waktu pengumpulan data dapat diperpanjang sesuai kebutuhan (Creswell & Poth, 2023).

Penelitian ini menggunakan paradigma interpretivist/constructivist yang memandang realitas sebagai konstruksi sosial. Paradigma ini menekankan pemahaman mendalam terhadap makna subjektif yang dibangun oleh individu berdasarkan pengalaman dan konteks sosialnya. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya menggali bagaimana nasabah prioritas dan pegawai BCA menafsirkan konsep risk tolerance, financial literacy, serta proses pengambilan keputusan investasi dalam praktik layanan perbankan prioritas di BCA Bursa Efek Jakarta.

Desain penelitian yang digunakan adalah studi kasus tunggal (single case study) dengan pendekatan kualitatif deskriptif. BCA KCP Bursa Efek Jakarta dipilih sebagai unit analisis utama karena merepresentasikan konteks spesifik pengambilan keputusan investasi di lingkungan pasar modal. Pendekatan studi kasus memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi fenomena secara holistik dan kontekstual, termasuk interaksi antara nasabah, RM, serta kebijakan dan praktik operasional cabang. Secara operasional, penelitian ini memadukan wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif (Creswell & Poth, 2023).

Dalam penelitian kualitatif ini, definisi operasional digunakan sebagai batasan konseptual (conceptual boundary) untuk membantu peneliti memahami dan mengamati fenomena di lapangan. Variabel risk tolerance dipahami sebagai kemampuan, persepsi, dan kesiapan emosional nasabah dalam menghadapi risiko kerugian investasi, termasuk sikap terhadap fluktuasi pasar dan pengalaman investasi sebelumnya (Grable & Lytton, 1999; Hallahan et al., 2004; OJK, 2023). Sementara itu, financial literacy didefinisikan sebagai pemahaman, sikap, dan perilaku nasabah dalam mengelola keuangan serta memahami produk investasi, termasuk sumber informasi dan peran edukasi dari BCA (Lusardi & Mitchell, 2014; Margaretha & Pambudhi, 2015; OJK, 2023). Pengambilan keputusan investasi dipahami sebagai proses pertimbangan rasional dan emosional dalam memilih instrumen investasi berdasarkan tujuan keuangan, strategi diversifikasi, serta pengaruh saran RM (Nofsinger, 2018; Sutejo & Ghozali, 2019).

Subjek penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling. Informan utama terdiri dari sekitar 10 nasabah prioritas BCA BEJ atau hingga tercapai data saturation, dengan variasi usia, jenis kelamin, pengalaman investasi, dan jenis produk yang dimiliki. Informan pendukung meliputi empat RM prioritas yang berinteraksi langsung dengan nasabah serta dua pimpinan unit atau manajer cabang untuk memperoleh perspektif kebijakan dan operasional. Pendekatan ini memungkinkan diperolehnya data yang kaya dan beragam sesuai dengan tujuan penelitian.

Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi, sedangkan data sekunder berasal dari dokumen internal seperti brosur produk, materi edukasi, dan laporan pendukung. Dalam penelitian kualitatif, instrumen utama adalah peneliti sendiri (the researcher as the key instrument), yang didukung oleh pedoman wawancara semi-terstruktur, lembar observasi, dan dokumentasi. Keabsahan data dijaga melalui kriteria trustworthiness yang meliputi credibility, transferability, dependability, dan confirmability (Lincoln & Guba, 2023; Moleong, 2021; Sugiyono, 2019). Teknik yang digunakan antara lain triangulasi sumber dan metode, member check, audit trail, serta penyusunan deskripsi konteks secara rinci (thick description).

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (in-depth interview) dengan durasi sekitar 45–90 menit, yang membahas pengalaman investasi, pemahaman risiko, literasi keuangan, serta peran RM dalam proses pengambilan keputusan. Observasi dilakukan secara partisipatif maupun non-partisipatif terhadap sesi konsultasi dan kegiatan edukasi untuk memahami dinamika interaksi dan penggunaan materi investasi. Dokumentasi digunakan sebagai pelengkap dan sarana triangulasi data (Creswell & Poth, 2023).

Analisis data dilakukan secara kualitatif mengikuti tahapan yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña (2019), yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Data wawancara ditranskripsikan dan dianalisis menggunakan teknik coding terbuka untuk mengidentifikasi konsep dan tema utama. Kode-kode yang serupa kemudian dikelompokkan ke dalam kategori yang lebih luas dan dianalisis secara tematik untuk menemukan pola dan hubungan antarvariabel. Validitas temuan diperkuat melalui triangulasi, member checking, dan pencatatan proses analisis secara sistematis, sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

C. Hasil dan Pembahasan

Objek penelitian ini adalah nasabah prioritas PT Bank Central Asia Tbk (BCA) yang telah maupun berpotensi melakukan investasi melalui Bursa Efek Jakarta (Bursa Efek Indonesia). Nasabah prioritas merupakan segmen dengan kepemilikan aset dan kapasitas finansial yang relatif tinggi, sehingga kebutuhan pengelolaan keuangannya cenderung lebih kompleks dan strategis dibandingkan nasabah reguler. Pada tahap ini, orientasi keuangan nasabah tidak lagi terbatas pada transaksi perbankan konvensional, melainkan telah berkembang ke arah perencanaan keuangan jangka menengah dan jangka panjang yang berfokus pada asset growth, wealth protection, serta optimalisasi portofolio investasi.

Karakteristik tersebut menjadikan nasabah prioritas sebagai kelompok yang relevan untuk dikaji dalam konteks pengambilan keputusan investasi. Keputusan yang diambil umumnya melibatkan dana dalam jumlah besar dengan pilihan instrumen investasi yang beragam tingkat risikonya. Oleh karena itu, setiap keputusan investasi tidak hanya berimplikasi pada potensi keuntungan, tetapi juga mengandung kemungkinan kerugian yang signifikan, sehingga menuntut pertimbangan yang rasional, terukur, dan berbasis analisis.

Pemilihan BCA sebagai lokasi penelitian didasarkan pada posisinya sebagai salah satu bank swasta terbesar dan paling terpercaya di Indonesia, dengan fundamental keuangan yang kuat serta layanan wealth management yang terintegrasi. BCA tidak hanya berperan sebagai penyedia produk investasi, tetapi juga sebagai mitra strategis yang mendampingi nasabah dalam perencanaan keuangan dan pengambilan keputusan investasi. Melalui layanan ini, nasabah prioritas memperoleh akses ke berbagai instrumen pasar modal seperti saham, obligasi, dan reksa dana, yang masing-masing memiliki karakteristik risiko, tingkat pengembalian, dan investment horizon yang berbeda.

Dalam kondisi pasar modal yang dinamis dan fluktuatif, kemampuan nasabah dalam mengelola risiko menjadi aspek yang sangat krusial. Perubahan kondisi ekonomi makro, kebijakan pemerintah, serta dinamika global dapat memengaruhi kinerja investasi secara signifikan. Oleh karena itu, pengambilan keputusan investasi tidak dapat dilepaskan dari interaksi antara tingkat risk tolerance dan financial literacy. Risk tolerance mencerminkan sejauh mana nasabah bersedia menghadapi ketidakpastian dan potensi kerugian, sedangkan financial literacy menentukan kemampuan nasabah dalam memahami informasi keuangan dan karakteristik produk investasi.

Nasabah dengan tingkat financial literacy yang baik cenderung mampu mengevaluasi informasi investasi secara kritis dan mengambil keputusan yang lebih rasional. Dalam konteks BCA, peran Relationship Manager (RM) menjadi penting sebagai pendukung yang membantu meningkatkan pemahaman nasabah serta menyesuaikan rekomendasi investasi dengan profil risiko dan tujuan keuangan. Dengan lingkungan layanan yang profesional dan berbasis pendekatan personal, BCA menjadi konteks empiris yang ideal untuk mengamati peran risk tolerance dan financial literacy dalam pengambilan keputusan investasi nasabah prioritas.

Hasil analisis data diperoleh melalui wawancara mendalam (in-depth interviews), observasi (observation), dan studi dokumentasi (document review). Analisis difokuskan pada pemahaman strategi risk tolerance dan financial literacy dalam proses pengambilan keputusan investasi nasabah prioritas BCA. Data dianalisis menggunakan proses coding, pengelompokan kategori, dan thematic interpretation untuk mengidentifikasi pola perilaku, preferensi risiko, serta strategi investasi yang diterapkan.

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa keputusan investasi nasabah prioritas tidak semata-mata didorong oleh potensi return, tetapi sangat dipengaruhi oleh kesiapan psikologis dalam menghadapi risiko dan tingkat pemahaman keuangan. Seorang Relationship Manager menyampaikan bahwa proses pendampingan selalu diawali dengan pemetaan profil risiko secara mendalam. Ia menyatakan, "Sering kali kami menemukan nasabah dengan dana besar, tetapi secara psikologis lebih nyaman pada instrumen yang stabil." Temuan ini menegaskan bahwa kapasitas finansial tidak selalu sejalan dengan toleransi risiko.

Nasabah dengan profil risiko moderat mengungkapkan bahwa literasi keuangan berperan besar dalam membangun kepercayaan diri saat berinvestasi. Salah satu informan menyatakan, "Saya dulu menganggap saham itu selalu berisiko tinggi, tapi setelah dijelaskan tentang diversifikasi, jangka waktu, dan manajemen risiko, cara pandang saya berubah." Pernyataan ini menunjukkan bahwa edukasi yang tepat mampu mengubah persepsi risiko dan mendorong pengambilan keputusan yang lebih rasional.

Nasabah dengan profil risiko agresif memandang fluktuasi pasar sebagai bagian dari peluang investasi. Ia menyatakan, "Selama saya memahami risikonya dan punya data pendukung, fluktuasi jangka pendek bukan masalah." Meskipun memiliki toleransi risiko yang tinggi, informan ini tetap menekankan pentingnya analisis pasar dan dukungan informasi dari BCA agar keputusan investasi tidak bersifat spekulatif.

Sementara itu, nasabah dengan profil risiko konservatif menegaskan bahwa keamanan dan stabilitas nilai aset merupakan prioritas utama. Ia menyatakan, "Saya tidak mengejar return tinggi, yang penting dana saya aman dan tumbuh secara konsisten." Pendekatan RM yang tidak memaksakan produk berisiko tinggi dinilai mampu membangun rasa aman dan kepercayaan, sekaligus memperkuat loyalitas nasabah terhadap BCA.

Pimpinan cabang BCA menegaskan bahwa strategi layanan investasi difokuskan pada kesesuaian antara produk dan karakteristik nasabah. Ia menyampaikan, "Kami ingin nasabah mengambil keputusan karena paham, bukan karena ikut tren atau dorongan emosional." Pernyataan ini menunjukkan komitmen BCA dalam membangun pengambilan keputusan investasi yang rasional dan berbasis literasi keuangan.

Analisis investasi menambahkan bahwa nasabah dengan tingkat financial literacy yang tinggi cenderung lebih rasional dalam menyikapi volatilitas pasar. Ia menegaskan, "Edukasi menjadi strategi utama agar risiko dipahami sebagai bagian dari proses." Temuan ini menunjukkan bahwa literasi keuangan tidak hanya berfungsi secara kognitif, tetapi juga berperan dalam menjaga stabilitas emosional nasabah.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa risk tolerance dan financial literacy merupakan dua faktor yang saling berkaitan dan menjadi determinan utama dalam pengambilan keputusan investasi nasabah prioritas BCA. Strategi yang diterapkan bersifat adaptif, personal, dan berbasis edukasi berkelanjutan melalui pendampingan intensif oleh Relationship Manager. Pendekatan ini memungkinkan nasabah mengambil keputusan investasi yang rasional, terukur, dan selaras dengan tujuan keuangan jangka panjang di tengah dinamika pasar modal yang terus berkembang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keputusan investasi nasabah prioritas di BCA Bursa Efek Jakarta sangat dipengaruhi oleh tingkat risk tolerance dan financial literacy yang dimiliki. Nasabah tidak hanya mempertimbangkan potensi return, tetapi juga kenyamanan psikologis dalam menghadapi ketidakpastian pasar. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa toleransi risiko merupakan determinan penting dalam pemilihan portofolio investasi (Naeem et al., 2020; Lee & Hanna, 2019), namun dalam konteks perbankan prioritas, faktor tersebut dimediasi secara aktif melalui edukasi dan pendampingan institusional.

Strategi personalisasi pendampingan investasi melalui risk profiling menjadi fondasi utama layanan BCA. Relationship Manager (RM) tidak hanya menggunakan kuesioner standar, tetapi juga diskusi mendalam untuk memahami tujuan keuangan, pengalaman investasi, dan respons emosional nasabah terhadap fluktuasi pasar. Pendekatan ini membuat rekomendasi investasi lebih relevan dan kontekstual, sekaligus membangun kepercayaan jangka panjang antara nasabah dan bank. Temuan ini memperluas penelitian terdahulu dengan menekankan pentingnya hubungan interpersonal dalam membentuk keputusan investasi.

Edukasi keuangan berkelanjutan terbukti berperan penting dalam meningkatkan financial literacy sekaligus membentuk toleransi risiko yang lebih rasional. Melalui market update, diskusi portofolio, dan konsultasi strategis, nasabah didorong memahami bahwa risiko merupakan bagian inheren dari investasi. Temuan ini sejalan dengan Ulfa et al. (2023) dan Ari et al. (2025), namun penelitian ini menegaskan bahwa literasi keuangan juga berdampak pada stabilitas emosional dan rasa percaya diri nasabah dalam menghadapi volatilitas pasar.

BCA menempatkan RM dan analisis investasi sebagai financial advisor, bukan sekadar penyedia produk. Sinergi keduanya memungkinkan nasabah memperoleh informasi yang kredibel, berbasis data, dan mudah dipahami. Pendekatan ini membantu nasabah agresif mengambil risiko secara terukur serta mencegah nasabah konservatif merasa tertekan untuk mengambil risiko di luar kenyamanannya. Temuan ini mendukung Yusof & Ismail (2022) dengan menambahkan peran institusional bank dalam membentuk persepsi risiko.

Strategi BCA juga diarahkan untuk mencegah perilaku irasional seperti herd behavior dan panic selling. Prinsip prudential banking diterapkan dengan memastikan kesesuaian antara rekomendasi investasi dan profil risiko nasabah. Tanpa dukungan literasi keuangan dan pendampingan profesional, toleransi risiko yang tinggi berpotensi menghasilkan keputusan yang tidak optimal (Rahmawati & Dewi, 2021; Lestari & Istanti, 2023).

Penelitian menemukan bahwa hambatan utama strategi investasi berasal dari ketidaksesuaian antara kapasitas finansial dan kesiapan psikologis nasabah, persepsi risiko yang keliru, serta bias emosional saat pasar bergejolak. Hal ini menegaskan bahwa literasi keuangan tidak hanya bersifat kognitif, tetapi juga berkaitan dengan stabilitas emosional, sebagaimana ditegaskan oleh Lusardi & Mitchell (2014) dan van Rooij et al. (2011). Inovasi digital berfungsi sebagai alat strategis dalam mendukung risk tolerance dan financial literacy. Pemanfaatan data analytics, market insight, simulasi portofolio, dan komunikasi digital membantu nasabah memahami risiko secara objektif serta mengurangi dominasi emosi dalam pengambilan keputusan. Temuan ini sejalan dengan Lee & Hanna (2019) dan Yusof & Ismail (2022), serta menegaskan bahwa literasi digital memperkuat kualitas keputusan investasi.

Secara keseluruhan, pembahasan menunjukkan bahwa keberhasilan strategi BCA dalam mendukung keputusan investasi nasabah prioritas ditentukan oleh integrasi personalisasi pendampingan, edukasi keuangan berkelanjutan, kualitas informasi berbasis data, peran aktif financial advisor, serta pemanfaatan inovasi digital. Strategi ini memungkinkan keputusan investasi yang lebih rasional, stabil, dan selaras dengan tujuan keuangan jangka panjang nasabah di tengah volatilitas pasar keuangan.

D. Kesimpulan

Kesenjangan sosial antara tenaga kerja asing dan tenaga kerja lokal merupakan fenomena yang tidak terpisahkan dari pembangunan infrastruktur di era globalisasi. Kesenjangan tersebut muncul dalam berbagai aspek, seperti upah, kompetensi, dan kesempatan kerja, serta berpotensi memengaruhi keberhasilan pembangunan infrastruktur. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan yang berorientasi pada keadilan sosial dan penguatan kapasitas tenaga kerja lokal agar pembangunan infrastruktur dapat berjalan secara berkelanjutan dan inklusif.

E. Referensi

- Ababneh, M. A., Masadeh, R., & Al-Shboul, M. (2025). Risk tolerance and investment decision-making: Evidence from emerging markets. *International Journal of Financial Studies*, 13(1), 1–18.
- Choi, S., & Hadad, M. D. (2024). Global economic uncertainty and investor risk aversion: Evidence from emerging markets. *Journal of International Financial Markets, Institutions and Money*, 89, 101742.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2023). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Grable, J. E., & Lytton, R. H. (1999). Financial risk tolerance revisited: The development of a risk assessment instrument. *Financial Services Review*, 8(3), 163–181.
- Hallahan, T. A., Faff, R. W., & McKenzie, M. D. (2004). An empirical investigation of personal financial risk tolerance. *Financial Services Review*, 13(1), 57–78.
- Hermansson, C., & Jonsson, S. (2019). The impact of financial literacy and financial advice on household investment decisions. *Journal of Family and Economic Issues*, 40(4), 548–562.
- Huang, Y., Chen, X., & Lin, Z. (2024). Banking transformation and investment product innovation in emerging economies. *Journal of Banking & Finance*, 155, 106743.
- Lee, J., & Hanna, S. D. (2019). Financial risk tolerance and investment decision-making. *Journal of Financial Counseling and Planning*, 30(1), 27–41.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (2023). *The constructivist credo*. Routledge.

- Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2014). The economic importance of financial literacy: Theory and evidence. *Journal of Economic Literature*, 52(1), 5–44. <https://doi.org/10.1257/jel.52.1.5>
- Margaretha, F., & Pambudhi, R. A. (2015). Tingkat literasi keuangan pada mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 17(1), 76–85.
- Menike, L. M. C. S. (2020). The impact of monetary policy on investment decisions: Evidence from developing countries. *Asian Economic and Financial Review*, 10(4), 405–418.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2019). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif* (ed. revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Naeem, M. A., Bouri, E., Peng, Z., & Shahzad, S. J. H. (2020). Asymmetric efficiency of cryptocurrencies during bull and bear markets. *Physica A: Statistical Mechanics and Its Applications*, 542, 123456.
- Nofsinger, J. R. (2018). *The psychology of investing* (6th ed.). Routledge.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). Survei nasional literasi dan inklusi keuangan Indonesia. OJK.
- Rahmawati, A., & Dewi, M. K. (2021). Behavioral biases and irrational investment decisions. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 25(2), 210–223.
- Sangkala, S. (2025). Strategi layanan perbankan prioritas berbasis pasar modal. *Jurnal Manajemen Perbankan Indonesia*, 9(1), 45–60.
- Sawitri, N. N., & Candraningrat, I. R. (2025). Financial literacy, risk tolerance, and investment behavior. *Journal of Behavioral Finance*, 26(2), 155–168.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sutejo, B. S., & Ghozali, I. (2019). Decision-making behavior in capital markets. *Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia*, 23(2), 89–102.
- Ulfa, R., Hidayat, R., & Prasetyo, E. (2023). Financial education and investment behavior. *Jurnal Keuangan dan Investasi*, 7(1), 1–15.
- van Rooij, M., Lusardi, A., & Alessie, R. (2011). Financial literacy and stock market participation. *Journal of Financial Economics*, 101(2), 449–472.
- Wulandari, R. (2022). Strategi pengembangan layanan nasabah prioritas perbankan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 12(3), 201–215.
- Yusof, R., & Ismail, S. (2022). Digital financial advisory and investor decision-making. *International Journal of Bank Marketing*, 40(5), 1123–1141.