

PENERAPAN CRM (*CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*)

PADA PT. BRI DANAREKSA SEKURITAS

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN



**REZA INGETENTA SEMBIRING
NIM: 111910080**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MA CHUNG
MALANG
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Praktik Kerja Lapangan Berjudul :

**PENERAPAN CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT)
PADA PT. BRI DANAREKSA SEKURITAS**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Reza Ingetenta Sembiring
NIM : 111910068
Program Studi : Manajemen 2019

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ma Chung, pada Tanggal 09 Januari 2023 dan memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu (S1).

Dosen Pembimbing


Sahala Manalu, S.E., M.M.
NIP. 20100023

Dosen Penguji


Dr. Seno Aji Wahyono, SE., ST., MM
NIP. 20180012

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Sahala Manalu, S.E., M.M.
NIP. 20100023



HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa Laporan Praktik Kerja Lapangan yang berjudul:

**PENERAPAN CRM (*CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*)
PADA PT. BRI DANAREKSA SEKURITAS**

merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan karya plagiat yang sudah dipublikasikan atau yang sudah pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian tertentu yang mengandung informasi dengan mencantumkan sumber referensi yang sesuai dengan aslinya. Semua sumber referensi tersebut dikutip atau dirujuk secara semestinya dan telah saya nyatakan benar.

Berikut Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Malang, 09 Januari 2023



Reza Ingetenta Sembiring

NIM. 111910080

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan laporan ini yang berjudul “PENERAPAN CRM (*CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*) PADA PT. BRI DANAREKSA SEKURITAS”. Penulisan laporan ini digunakan untuk memenuhi salah satu syarat akademik untuk memperoleh nilai ujian praktik kerja lapangan.

Penulis menyadari dan mengakui bahwa dalam penyusunan laporan ini masih mengalami beberapa hambatan, kesulitan, dan keterbatasan pengetahuan, tetapi atas rahmat dari Tuhan Yang Maha Esa dan bantuan dari beberapa pihak maka laporan ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis juga berterima kasih kepada:

1. Bapak **Assoc. Prof. Dr. Murpin Josua Sembiring SE., M.Si**, selaku Rektor Universitas Ma Chung periode 2019-2023 yang memberi inspirasi serta motivasi dalam menyelesaikan laporan ini.
2. Bapak **Sahala Manalu, S.E, M.M**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ma Chung yang telah memberikan kesempatan untuk dapat menyelesaikan laporan ini.
3. Bapak **Uki Yonda Asepta, S.E., M.M**, selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Ma Chung yang telah memberikan semangat dan motivasi agar dapat menyelesaikan laporan ini.

4. Bapak **Sahala Manalu, S.E, M.M**, selaku Dosen Pembimbing pada praktik kerja lapangan yang telah memberikan bimbingan serta motivasi dalam penyelesaian laporan ini
5. Bapak/Ibu **Dr. Seno Aji Wahyono, SE., ST., MM** Selaku Dosen Penguji yang memberikan kritik dan saran dalam pembuatan laporan ini.
6. Bapak **Agus Soenarto** selaku *Online Advisor Officer* di BRI Danareksa Sekuritas Ma Chung yang telah memberikan izin untuk melakukan PKL
7. Keluarga besar penulis yang telah mendukung dalam proses penyusunan laporan ini
8. Teman-teman seperjuangan di Universitas Ma Chung, khususnya teman-teman Prodi Akuntansi angkatan 2018 yang telah memberi semangat dan dukungan moril kepada penulis dalam penyusunan laporan ini.
9. Pihak-pihak lain yang telah membantu penulis dalam penyusunan laporan ini.

Akhir kata dengan segala rasa syukur serta keterbatasan yang dimiliki, penulis menyadari bahwa laporan ini jauh dari kata sempurna dan masih mempunyai banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas kesalahan penulisan baik kata dan ejaan dalam makalah ini. Semoga laporan ini nantinya dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca serta berbagai pihak lain yang membutuhkan.

Malang, 09 Januari 2023

Reza Ingetenta Sembiring
NIM. 111910080

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... iii

DAFTAR GAMBAR.....v

DAFTAR TABEL vi

DAFTAR LAMPIRAN vii

BAB I PENDAHULUAN..... vii

1.1 Latar Belakang Praktik Kerja Lapangan1

1.2 Tujuan Praktik Kerja Lapangan5

1.3 Manfaat Praktik Kerja Lapangan.....6

1.3.1 Bagi mahasiswa6

1.3.2 Bagi PT. BRI Danareksa Sekuritas cabang Malang6

1.3.3 Bagi Universitas Ma Chung.....7

BAB II PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN8

2.1 Perencanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL)8

2.2 Gambaran Umum Perusahaan8

2.2.1 Sejarah PT BRI Danareksa Sekuritas.....8

2.2.2 Sejarah PT BRI Danareksa Sekuritas Cabang Malang9

2.2.3 Logo PT BRI Danareksa Sekuritas10

2.2.4 Lokasi PT BRI Danareksa Sekuritas Cabang Malang11

2.2.5 Visi, Misi, Kebijakan Mutu, dan Nilai dari PT BRI Danareksa Sekuritas.....11

2.2.6 Struktur Organisasi13

2.2.7 *Job Description* SID Cabang Malang13

2.2.8 Ruang Lingkup Usaha PT BRI Danareksa Sekuritas.....17

2.2.9 Produk PT BRI Danareksa Sekuritas19

2.3 Paparan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan.....22

2.4 Fokus Praktik Kerja Lapangan25

BAB III EVALUASI PRAKTIK KERJA LAPANGAN.....27

3.1	Permasalahan.....	27
3.2	Pembahasan	27
3.2.1	CRM.....	27
3.2.2	Tujuan CRM	28
3.2.2	Manfaat CRM untuk Kelangsungan Bisnis	28
3.3	Solusi	29
3.4	Pengalaman	32
3.4.1	Pengalaman <i>Hard Skill</i>	33
3.4.2	Pengalaman Secara <i>Soft Skills</i>	33
BAB IV PENUTUP		36
4.1	Kesimpulan.....	36
4.2	Saran.....	37
4.2.1	Saran Bagi PT. BRI Danareksa Sekruitas Cabang Malang	37
4.2.2	Saran Bagi Mahasiswa.....	38
DAFTAR PUSTAKA		39
LAMPIRAN.....		40

UNIVERSITAS
MA CHUNG

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo PT BRI Danareksa Sekuritas	10
Gambar 2 Peta Digital PT BRI Danareksa Sekuritas Cabang Malang	11
Gambar 3 Struktur Organisasi SID Cabang Malang	13



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Uraian Kegiatan Praktik Kerja Lapangan	22
Tabel 1 Solusi	43
Tabel 2 Solusi	44



UNIVERSITAS
MA CHUNG

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Rekap Simulasi Reksadana	41
Lampiran II. Dokumen Kegiatan Kunjungan dosen pembimbing PKL (Praktik Kerja Lapangan)	42
Lampiran III. Dokumen Kegiatan PKL (Praktik Kerja Lapangan)	43
Lampiran IV. Laporan Kegiatan Harian PKL	44
Lampiran V. Laporan Kegiatan Harian PKL	45
Lampiran VI. Laporan Kegiatan Harian PKL	46
Lampiran VII. Laporan Kegiatan Harian PKL	47



UNIVERSITAS
MA CHUNG

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Praktik Kerja Lapangan

Dunia usaha menjadi semakin kompetitif di era globalisasi saat ini. Semakin banyak perusahaan baru yang berdiri dan siap bersaing dengan perusahaan yang lebih mapan. Perusahaan yang tidak mampu bersaing tidak akan mampu bertahan dan kemungkinan besar akan tersingkir dari sektor bisnis. Sebuah perusahaan diharapkan untuk terus berkembang karena operasi jangka panjangnya adalah tujuannya, dan perkembangan ini membutuhkan modal. Dalam hal meluncurkan dan mengembangkan perusahaan, pendanaan ini sangat penting. Perusahaan mendapatkan pendanaan dari sumber internal dan eksternal. Laba ditahan dan depresiasi menyediakan dana internal, sementara investasi asing dan debitur menyediakan kas eksternal. Namun, banyak perusahaan menemukan bahwa investasi asing dan pinjaman kreditur tidak mencukupi, sehingga mereka beralih ke pasar modal untuk mengumpulkan modal. (Patel, 2019).

Keberadaan pasar modal sebagai komponen sistem ekonomi yang mendukung pertumbuhan dan perkembangan perusahaan serta ekonomi merupakan salah satu ciri khas ekonomi modern. Pertumbuhan pesat sektor pasar modal, yang meliputi pasar saham (juga dikenal sebagai equity market), pasar obligasi (bond market), dan pasar sekuritas derivatif (derivative market), merupakan indikator yang konsisten akan kemakmuran ekonomi negara-negara industri.

Pasar untuk berbagai instrumen keuangan atau surat berharga jangka panjang yang dapat dibeli dan dijual dalam bentuk utang atau ekuitas, baik yang diterbitkan oleh perusahaan swasta, lembaga publik, atau pemerintah, dikenal sebagai pasar modal. (Husnan, 2001:3).

Pasar modal (capital market)) suatu negara sangat penting bagi perekonomiannya. Surat utang (Obligasi), ekuitas, reksa dana, derivatif, dan produk keuangan jangka panjang lainnya adalah beberapa di antara banyak produk yang diperdagangkan di pasar modal. Investor menggunakan pasar modal untuk berinvestasi, dan penerbit yang kekurangan dana (emiten) memanfaatkannya untuk mengumpulkan lebih banyak dana.

Saham, obligasi, waran, rights issues, reksa dana, dan derivatif lainnya merupakan contoh instrumen jangka panjang (jangka waktu lebih dari satu tahun) yang diperdagangkan di pasar modal. Berinvestasi pada produk keuangan ini akan menghasilkan dividen dan/atau keuntungan modal bagi investor. Ketika investor berinvestasi lebih dari satu tahun, mereka menerima dividen. Namun, investor akan mencari *capital gain* jika investasi dilakukan kurang dari satu tahun.

Pasar modal Indonesia adalah Bursa Efek Indonesia (BEI). Bursa ini berfungsi sebagai platform penting bagi investasi publik dan menawarkan jenis investasi yang berbeda. Dengan go public, yaitu penawaran saham atau surat berharga lainnya kepada publik oleh emiten (perusahaan yang go public) sesuai dengan prosedur yang tercantum dalam Undang-Undang Pasar Modal dan Peraturan Pelaksanaannya, BEI membantu perusahaan dalam meningkatkan

dana. (Basir, 2005:28).

Salah satu jenis sekuritas yang diperdagangkan di pasar modal adalah saham. Suatu perusahaan dapat menawarkan hak kepemilikannya untuk dijual dalam bentuk saham (stock), atau beberapa jenis saham. Ada beberapa definisi saham dari berbagai sumber. Saham adalah jenis sekuritas jangka panjang yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan jangka panjang, menurut Sartono (2005:85).

Kinerja perusahaan merupakan hasil dari berbagai keputusan individual yang diambil manajemen secara konsisten. Oleh karena itu, mengevaluasi kinerja perusahaan memerlukan mempertimbangkan metrik kumulatif serta mengkaji dampak finansial dan ekonomi secara keseluruhan dari keputusan tersebut. Menurut Irham (2011:2) “Tujuan analisis kinerja keuangan adalah untuk menentukan seberapa baik suatu perusahaan telah menerapkan prinsip-prinsip implementasi keuangan yang sehat. Kinerja perusahaan merupakan gambaran status keuangan perusahaan yang ditentukan oleh alat analisis keuangan. Hal ini memungkinkan seseorang untuk menentukan apakah status keuangan perusahaan sangat baik atau buruk berdasarkan kinerja selama periode waktu tertentu. Hal ini penting untuk memanfaatkan sumber daya secara optimal dalam menghadapi perubahan lingkungan.

Untuk meningkatkan perkembangan perusahaan perlunya melakukan evaluasi dan pemenuhan keluhan nasabah atau customer agar lebih terpercaya dan membuat nasabah lama dan calon nasabah puas dengan layanan yang diberikan, juga mempermudah perusahaan dalam mendapatkan data dari nasabah

maupun masyarakat.

Tujuan dari *customer relationship management* (CRM), suatu jenis aktivitas pemasaran, adalah untuk mengelola hubungan pelanggan dan perusahaan di tingkat bisnis guna mengoptimalkan pemasaran dan komunikasi dengan mengelola berbagai kontak klien. Kalakota & Robinson (2001) menunjukkan bahwa CRM merupakan upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk menjalin hubungan dengan pelanggan dan menawarkan layanan yang baik kepada pelanggan. Laudon & Traver (2002) CRM juga menambahkan bahwa CRM dapat membuat profil pelanggan bagi karyawan perusahaan yang membutuhkan informasi tentang pelanggan tersebut, menyimpan informasi pelanggan, dan melacak semua interaksi antara pelanggan dan perusahaan. Sebuah basis data (data base) berisi ringkasan informasi data konsumen. Menurut Chou (1993), Basis data adalah kumpulan informasi relevan yang mudah diakses dan terorganisir dengan baik. Perusahaan memanfaatkan pengumpulan data ini sebagai sumber daya untuk menawarkan layanan kepada klien. Membahas CRM menyiratkan bahwa perusahaan harus menggunakan inisiatif pemasaran untuk memperkuat ikatan mereka dengan klien. Dengan memberikan layanan real-time kepada klien dan membina hubungan yang bermakna melalui pemanfaatan data pelanggan, hubungan yang lebih erat ini tercapai. Pemasaran yang berorientasi pelanggan (customer orientation) adalah salah satu inisiatif pemasaran yang terkait dengan CRM.

Saxe & Weitz (1982) telah menyajikan gagasan pemasaran yang berorientasi pada pelanggan, yang bertentangan dengan gagasan pemasaran

yang berorientasi pada penjualan (*selling orientation*). Gagasan pemasaran yang berorientasi pada pelanggan memotivasi perusahaan untuk berupaya memahami kebutuhan pelanggan, menciptakan produk yang pelanggan butuhkan, dan membangun hubungan baik dengan pelanggan. Hal ini didukung oleh Kotler & Keller (2009) Ini menunjukkan bahwa untuk membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan, perusahaan harus memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan. (Visser & Fokkema, 2021).

Cabang PT. BRI Danareksa Securities Malang dipilih sebagai lokasi Praktik Kerja Lapangan karena menawarkan pendidikan pasar modal yang menyeluruh dan progresif. Selain itu, perusahaan memiliki hubungan kerja sama dengan Universitas Ma Chung. Berdasarkan latar belakang yang ada, penulis tertarik untuk menulis laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dengan judul “ **Penerapan CRM (*Customer Relationship Management*) Pada PT. BRI Danareksa Sekuritas**”.

1.2 Tujuan Praktik Kerja Lapangan

Adapun tujuan dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT. BRI Danareksa Sekuritas cabang Malang adalah sebagai berikut:

1. Untuk memperoleh pengalaman di dunia kerja khususnya untuk mengetahui sistem penerapan CRM (*Customer Relationship Management*) pada PT. BRI Danareksa Sekuritas.
2. Mempelajari dan mengaplikasikan mekanisme transaksi jual-beli instrumen keuangan seperti Saham, Obligasi dan Reksadana.
3. Menambah relasi dan melatih diri dengan memahami konsumen agar dapat

memberikan pelayanan terbaik dan memuaskan.

4. Menyelesaikan Tugas Akhir dan memenuhi persyaratan mata kuliah Praktik Kerja Lapangan.

1.3 Manfaat Praktik Kerja Lapangan

Praktik Kerja Lapangan diharapkan mampu memberikan manfaat bagi mahasiswa dalam hal pengalaman kerja, praktik Customer Relationship Management dalam perusahaan, diharapkan juga bermanfaat bagi PT. BRI Danareksa Sekuritas cabang Malang dan Universitas Ma Chung.

1.3.1 Bagi mahasiswa

- a. Mendapatkan ilmu dan keterampilan baru dalam dunia kerja yang tidak didapatkan dalam perguruan tinggi.
- b. Mendapatkan pengalaman nyata mempelajari secara langsung sistem CRM dan pasar modal pada PT. BRI Danareksa Sekuritas cabang Malang.
- c. Mahasiswa dapat mengetahui potensi dirinya dalam dunia kerja.
- d. Mahasiswa mendapat gambaran dalam dunia kerja sehingga bisa untuk lebih mempersiapkan dirinya menghadapi kondisi lingkungan kerja yang sesungguhnya.

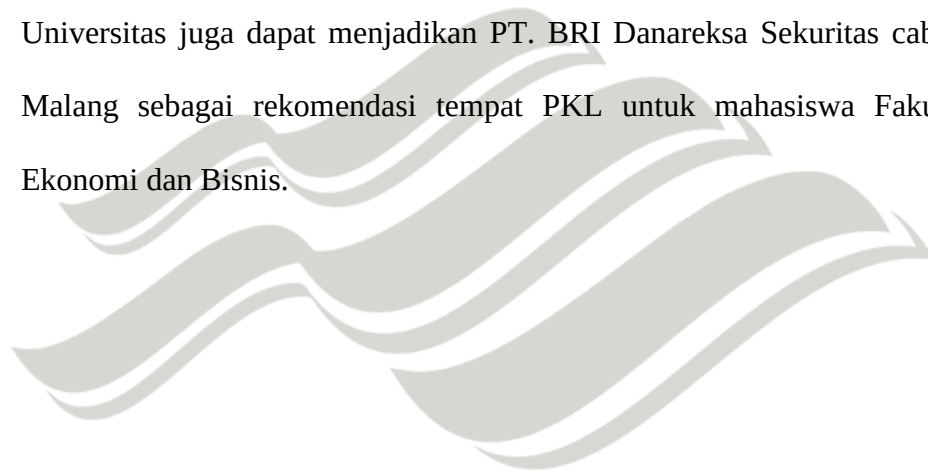
1.3.2 Bagi PT. BRI Danareksa Sekuritas cabang Malang

- a. Perusahaan lebih dikenal dan mendapatkan hubungan yang baik dengan mahasiswa.
- b. Sarana menawarkan produk yang dimiliki oleh PT. BRI Danareksa Sekuritas
- c. Sarana dalam melaksanakan tugas dalam mengedukasi mahasiswa atau

masyarakat tentang dunia pasar modal.

1.3.3 Bagi Universitas Ma Chung

- a. Dapat menjalin hubungan kerja sama yang baik dan mengembangkan relasi Universitas.
- b. Sarana memperkenalkan Universitas Ma Chung kepada PT. BRI Danareksa Sekuritas cabang Malang.
- c. Universitas juga dapat menjadikan PT. BRI Danareksa Sekuritas cabang Malang sebagai rekomendasi tempat PKL untuk mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis.



UNIVERSITAS
MA CHUNG

BAB II

PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

2.1 Perencanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL)

Penulis telah menyelesaikan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Cabang PT BRI Danareksa Sekuritas Malang, yang terletak di lantai dua Gedung Bhakti Persada Universitas Ma Chung. Penulis telah menetapkan target 300 jam kerja untuk universitas tersebut. Oleh karena itu, mulai tanggal 4 Juli 2022 hingga 9 September 2022, penulis bermaksud untuk melaksanakan PKL pada jam kerja, pukul 08.00 hingga 17.00 WIB. Berdasarkan perencanaan tersebut, maka estimasi target jam kerja PKL penulis akan selesai pada hari ke- 49. Namun pada akhir periode PKL, penulis terhitung mampu melakukan PKL secara penuh selama hari efektif kerja dengan total akumulasi jam kerja selama 388 jam sehingga penulis telah mencapai standar minimum jam kerja PKL dari universitas sebesar 300 jam.

2.2 Gambaran Umum Perusahaan

2.2.1 Sejarah PT BRI Danareksa Sekuritas

Afiliasi perusahaan PT Danareksa (Persero) adalah PT BRI Danareksa Sekuritas. Salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang terlibat dalam switching dan pembiayaan antar bank adalah PT Danareksa (Persero). PT Danareksa Capital, PT Danareksa Finance, PT Danareksa Investment Management, dan PT Danareksa Sekuritas merupakan empat anak perusahaan PT Danareksa (Persero). Sebagai anak perusahaan PT Danareksa (Persero) yang resmi didirikan pada tanggal 1 Juli 1992, PT BRI Dana Reksa Sekuritas pertama kali dikenal dengan nama PT Danareksa Sekuritas. Akta Nomor 74 Notaris Julian Nimrod

Siregar menjadi dasar berdirinya PT Danareksa Sekuritas.

Salah satu perusahaan paling berpengalaman yang berkecimpung di pasar modal Indonesia adalah PT Danareksa (Persero). Prestasi anak perusahaannya, yang telah memelopori sejumlah perkembangan signifikan di pasar modal Indonesia, menjadi buktinya. Pada tahun 1996, anak PT Danareksa Sekuritas menjadi pionir dalam peluncuran reksadana pertama di Indonesia. Selanjutnya, di tahun 1998 anak perusahaan PT Danareksa Sekuritas kembali menjadi yang pertama dalam peluncuran reksadana syariah di Indonesia. Selain itu, di tahun 2000 dan 2009 PT Danareksa Sekuritas menerbitkan reksadana dalam mata uang Dolar Amerika Serikat (*US Dollar*).

Pada tahun 2018, PT Danareksa Sekuritas dan PT Bank Rakyat Indonesia melakukan pertukaran kepemilikan saham. Hasilnya, PT Bank Rakyat Indonesia kini memiliki 67% saham dan PT Danareksa Sekuritas 33%. PT Danareksa Sekuritas berganti nama menjadi PT BRI Danareksa Sekuritas sebagai konsekuensi dari transaksi ini. Saat ini, PT BRI Danareksa Sekuritas berfungsi sebagai perantara pedagang efek dan penjamin emisi. Selain itu, beberapa penghargaan besar juga mengukuhkan PT BRI Danareksa Sekuritas sebagai salah satu perusahaan sekuritas yang sangat berpengalaman. Penghargaan tersebut seperti *Indonesia Most Popular Digital Finance Brands – Millennial Choice* oleh *The Economics* di tahun 2020 dan *Second Rank Securities Company* oleh Majalah Infobank di tahun 2019.

2.2.2 Sejarah PT BRI Danareksa Sekuritas Cabang Malang

PT BRI Danareksa Sekuritas memiliki kantor pusat di Jakarta, tepatnya di Gedung BRI II lt.23. Dalam rangka memperluas pasar, PT BRI Danareksa Sekuritas

memiliki beberapa kantor cabang yang tersebar di pulau Jawa (Kota Malang, Surabaya, Solo, Yogyakarta, Salatiga, Semarang, Bandung, Depok, dan Jakarta), Pulau Sumatera (Kota Palembang), dan Pulau Sulawesi (Kota Makassar). Kantor cabang tersebut disebut sebagai kantor cabang Sentra Investasi Danareksa (SID). Salah satu SID tersebut berada di Malang, Jawa Timur yang berdiri pada tanggal 8 Maret 2008.

Pada awalnya kantor SID di Malang berlokasi di Jalan Basuki Rahmat No. 95. Kemudian pada tanggal 14 Januari 2013, kantor SID pindah lokasi ke Jalan. Gajayana No. 50, tepatnya di lantai tiga, gedung Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN Malang). Alasan dari pindahnya kantor SID ke wilayah kampus adalah untuk mengenalkan lebih dalam tentang produk pasar modal pada kalangan mahasiswa. Pada 1 November 2015 hingga saat ini, kantor SID cabang Malang berada di Gedung Bhakti Persada Lt.2, Universitas Ma Chung.

2.2.3 Logo PT BRI Danareksa Sekuritas

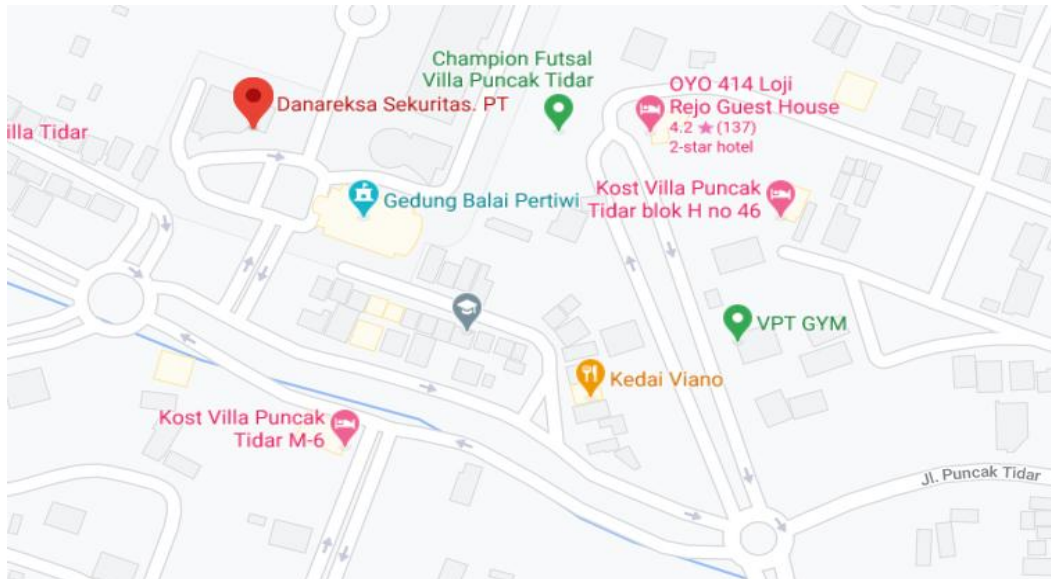
Berikut ini adalah logo dari PT BRI Danareksa Sekuritas:



Gambar 1 Logo PT BRI Danareksa Sekuritas

2.2.4 Lokasi PT BRI Danareksa Sekuritas Cabang Malang

Kantor Sentra Investasi Danareksa (SID) Cabang Malang beralamat di Jalan Villa Puncak Tidak Blok N No. 1. Lokasi kantor sendiri berada di dalam Gedung Bhakti Persada Lt. 2, Universitas Ma Chung, Malang. Berikut adalah tangkapan layar dari peta digital lokasi kantor PT BRI Danareksa Sekuritas Cabang Malang:



Sumber: <https://www.google.com/maps/place/Danareksa+Sekuritas>

2.2.5 Visi, Misi, Kebijakan Mutu, dan Nilai dari PT BRI Danareksa Sekuritas

Dengan pengalaman lebih dari 40 tahun dalam menyediakan solusi layanan lengkap di pasar modal Indonesia, PT BRI Danareksa Sekuritas merupakan pendorong utama pertumbuhan ekonomi negara ini. Berbekal pengalaman yang luas dalam mengelola transaksi pasar modal sebagai *under writer*, *broker*, dan *finansial advisor* bagi nasabah individu, institusi, asing, domestik, swasta, dan pemerintah, BRI Danareksa Sekuritas jasa keuangan *one stop finansial solution*. Oleh karena itu, PT BRI Danareksa Sekuritas memegang teguh visi, misi, kebijakan

mutual, dan prinsip-prinsip berikut:

a. Visi dan Misi

Tujuan PT. BRI Danareksa Sekuritas adalah untuk memantapkan dirinya sebagai penyedia jasa keuangan terkemuka. Tujuannya adalah untuk mendorong pertumbuhan dan edukasi pasar modal Indonesia serta memberikan nilai tambah bagi *stakeholder* melalui jasa keuangan, khususnya di sektor pasar modal.

b. Kebijakan Mutu

PT BRI Danareksa Sekuritas memiliki lima kebijakan mutu yaitu *Continuous Improvement, Accountability, Responsiveness, Effectiveness, and Satisfication*, yang disingkat menjadi *CARES*. Memberikan layanan pelanggan yang proaktif, tepat waktu, dan terukur; memenuhi kebutuhan pelanggan dengan tepat, memprioritaskan kepuasan pelanggan, mengoperasikan perusahaan dengan tata kelola yang bertanggung jawab dan transparan dan melakukan perbaikan berkala dan berkelanjutan pada sistem manajemen mutu merupakan bagian dari lima kebijakan mutu ini.

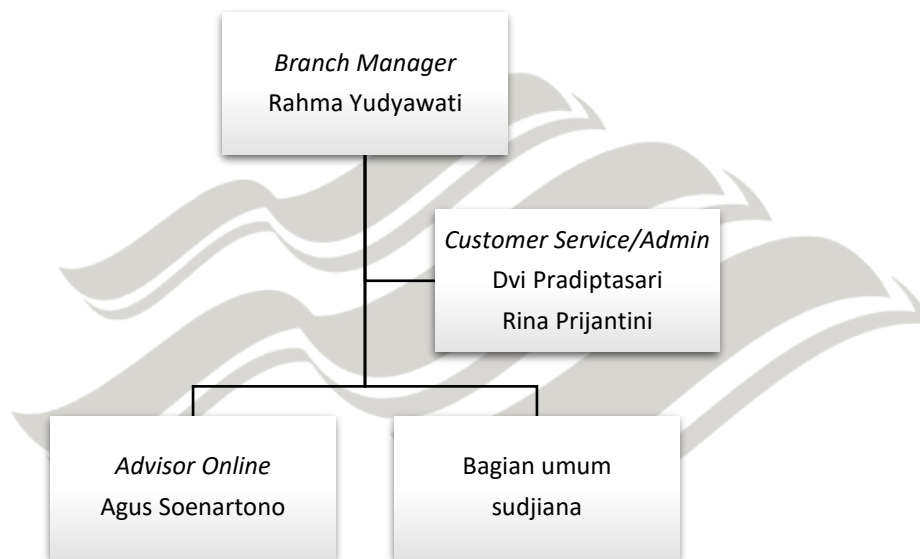
c. Nilai

PT BRI Danareksa Sekuritas memiliki lima nilai yaitu *Integrity, Fairness, Accountability, Skillful, dan Transparency*. Kelima nilai ini menunjukkan bahwa PT BRI Danareksa Sekuritas itu berpegang pada konsistensi dan keteguhan dalam menjunjung tinggi prinsip dan nilai; memperhatikan kesetaraan dan keadilan dalam memenuhi hak *stakeholders*; menjalankan fungsi, sistem, dan struktur serta pengelolaan perusahaan secara wajar, efektif, dan efisien; berkapasitas dan terampil dalam setiap aktivitas perusahaan; memiliki keterbukaan perusahaan dalam

informasi yang relevan dan material.

2.2.6 Struktur Organisasi

Pada tahun 2021, PT BRI Danareksa Sekuritas Cabang Malang memiliki dua pekerja aktif. Berdasarkan hal tersebut, perusahaan memiliki struktur organisasi sebagai berikut:



Gambar 3 Struktur Organisasi SID Cabang Malang
Sumber: Data Diolah, 2021

2.2.7 Job Description SID Cabang Malang

Pada kantor SID Cabang Malang terdapat empat posisi jabatan yang memiliki *job description* yang berbeda. Berikut ini adalah uraian *job description* dari setiap jabatan:

1. Branch Manager

Branch Manager memiliki *job description* sebagai berikut:

- a. Menerima transkrip transaksi harian dan laporan suatu masalah yang membutuhkan tindakan lebih lanjut dari pihak terkait.

- b. Memastikan bahwa transkrip dan laporan penindakan masalah telah dilakukan dengan benar dan ditandatangani oleh pihak terkait.
- c. Membuat serta mengirimkan surat berita acara kepada *retail distribution* tentang laporan masalah yang ditindaklanjuti oleh pihak terkait.
- d. Mengarahkan *Account Executive*, *Marketing Executive* atau bagian administrasi untuk menangani keluhan dari nasabah.
- e. Menerima *checklist* dan laporan dan melakukan pemeriksaan sarana atau peralatan transaksi yang tidak berfungsi.
- f. Memeriksa dan menandatangani *checklist* dan laporan.
- g. Mengirimkan *checklist* serta laporan yang telah ditandatangani kepada *retail distribution* dengan tebusan yang diberikan kepada *compliance*.

2. *Customer Service / Admin*

Customer Service / Admin memiliki *job description* sebagai berikut:

- a. Menghubungkan nasabah dan perusahaan yang berkaitan dengan pelayanan, pembukaan rekening, serta keluhan dari nasabah.
- b. Membuat laporan bulanan kegiatan setiap cabang, laporan kinerja, serta rekapitan komite *Account Executive* yang nantinya akan dilaporkan ke pusat.
- c. Membantu melaksanakan kegiatan *Corporation Action* yang berkaitan dengan *rate issue*, dividen, RUPS, dan *merger* serta pemasaran produk pasar modal lainnya (obligasi dan reksadana).
- d. Memastikan laporan konfirmasi diterima dengan baik dan benar dengan menghubungi nasabah secara *sampling* atau secara acak pada minimal

tiga rekening yang melakukan transaksi sehari sebelumnya.

- e. Mencatat nasabah yang mengalami permasalahan maupun belum menerima laporan konfirmasi.
- f. Menerima dokumen transaksi lalu diarsipkan sesuai dengan urutan tanggal.

3. *Online Advisor officer*

Advisor online memiliki *job description* sebagai berikut:

- a. Mengadakan *morning meeting* untuk memberikan *market update*.
- b. Mengolah peralatan dan fasilitas pendukung yang digunakan untuk bertransaksi sebagaimana mestinya.
- c. Mengisi *checklist* untuk memeriksa peralatan dan fasilitas yang dibutuhkan untuk bertransaksi, dan melaporkan kerusakan infrastruktur.
- d. Mengambil sampel atau memeriksa secara acak posisi dana atau efek berharga yang dimiliki nasabah setidaknya tiga rekening yang telah bertransaksi sehari sebelumnya.
- e. Menghubungi nasabah untuk memberikan informasi terkait *market update*.
- f. Lakukan analisis menyeluruh terhadap transaksi hari itu untuk memastikan saldo kas dan stok pelanggan sesuai dengan transaksi yang diselesaikan.
- g. Memproses penarikan dana dan penutupan akun yang dilakukan oleh nasabah.
- h. Memverifikasi keakuratan semua dokumentasi transaksi (saham) dan

mematuhi semua peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- i. Mengirimkan seluruh dokumen transaksi kepada *administrator* agar dapat diarsipkan.
- j. Mengawasi dan melaksanakan prosedur penyelesaian masalah atau memenuhi permintaan klien yang perlu dipenuhi pada hari itu.
- k. Merekap transaksi harian lalu menyerahkan laporan terkait permasalahan berserta dokumen pendukung kepada *Branch Manager*.
- l. Membuat berita acara kesalahan jika terdapat kesalahan.
- m. Bertanggungjawab kepada *Branch Manager*.

4. Bagian Umum

Bagian umum memiliki *job description* sebagai berikut:

- a. Melakukan pembukaan rekening reguler (DMIA).
- b. Melaksanakan transaksi di SID.
- c. Melaksanakan *Amend/Withdrawal* transaksi saham di SID.
- d. Mengoreksi transaksi.
- e. Menutup rekening atas permintaan dari nasabah.
- f. Menutup rekening apabila nasabah telah meninggal dunia.
- g. Berkegiatan pada awal dan akhir hari di SID.
- h. Melakukan administrasi dokumen.
- i. Mengelola kas dan alat tulis kantor (ATK) di SID.
- j. Mengontrol SID.
- k. Menyimpan transaksi harian.

2.2.8 Ruang Lingkup Usaha PT BRI Danareksa Sekuritas

Selain menjadi agen penjual reksa dana, PT BRI Danareksa Sekuritas juga memiliki izin sebagai penjamin emisi, perantara perdagangan saham dan obligasi, serta penyedia layanan nasihat keuangan. Menurut anggaran dasarnya, kegiatan usaha PT BRI Danareksa Sekuritas dapat diuraikan lebih sebagai berikut:

1. Penasihat Keuangan

Untuk perusahaan publik maupun privat PT BRI Danareksa Sekuritas menawarkan saran, nasihat, dan layanan konsultasi keuangan lainnya. Layanan ini menangani berbagai permasalahan klien seperti kemitraan, akuisisi, restrukturisasi perusahaan atau keuangan, serta pembiayaan perusahaan melalui pinjaman dan saham.

2. Penjamin Emisi Efek

Calon emiten dapat membeli efek ekuitas dan utang dari PT BRI Danareksa Sekuritas. Untuk memesan efek umum atau mempublikasikan hak memesan efek terlebih dahulu atau *right issue*, PT BRI Danareksa Sekuritas juga menjadi penjamin emisi efek saham (*equity underwriting*) untuk penawaran terbatas atau penawaran perdana. Untuk transaksi penempatan langsung (*private replacement*), penjamin emisi juga bertindak sebagai *arranger*. Lebih lanjut, PT BRI Danareksa Sekuritas juga menjadi *arranger* berbagai produk pendapatan tetap (*medium term note/MNT*, *Negotiable Deposits/NCD*) untuk mengoperasikan penempatan langsung. Selain itu, PT BRI Danareksa Sekuritas menawarkan panduan tentang metode dan instrumen yang sesuai untuk efek publikasi. Gambaran umum pasar modal domestik dan global untuk penawaran umum perdana (IPO) dan topik-topik

lain yang dapat membantu proses penjaminan emisi juga disertakan.

3. Perdagangan Efek

Bagi nasabah institusi maupun ritel, PT BRI Danareksa Sekuritas bertindak sebagai perantara dalam perdagangan saham dan instrumen utang.

4. Transaksi *Online*

PT BRI Danareksa Sekuritas telah mengembangkan aplikasi yang bernama *Brights-Trading System* atau *Danareksa Online*. Tujuan dari aplikasi ini adalah untuk memungkinkan transaksi efek secara *online* bagi nasabah. Ada tiga macam model aplikasi *Brights-Trading System*, yaitu *Danareksa Online Trade* (*Online Trading* dengan bentuk *software* aplikasi), *Danareksa Online Web Trade* (*Online Trading* berbasis *website*), dan *Danareksa Online Mobile* (*Online Trading* berbasis *mobile* dengan nama *Brights-Trading System*).

5. Riset Saham (*Equity Research*)

Produk riset PT BRI Danareksa Sekuritas mencakup perusahaan-perusahaan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI). Di Indonesia, PT BRI Danareksa Sekuritas menawarkan cakupan riset sektor industri terluas. Layanan riset sahamnya meliputi riset bulanan untuk strategi pasar modal dan riset harian untuk nasabah *retail* dan *investment focus*. PT BRI Danareksa Sekuritas juga menawarkan *Valuation Guide*, analisis kuantitatif, dan pemeriksaan menyeluruh terhadap berbagai perusahaan, termasuk hasil keuangan, *corporate actions*, dan perubahan regulasi. Kunjungan rutin dilakukan untuk memberikan wawasan dan analisis ini secara langsung kepada klien institusi.

6. Riset Surat Hutang (*Debt Equity*)

Riset dan analisis pasar obligasi Indonesia, termasuk obligasi korporasi dan pemerintah, ditawarkan oleh PT BRI Danareksa Sekuritas.

2.2.9 Produk PT BRI Danareksa Sekuritas

PT BRI Danareksa Sekuritas memiliki tiga produk yang ditawarkan kepada nasabah. Produk-produk tersebut antara lain:

1. Saham

Bagi pelaku usaha yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI), PT BRI Danareksa Sekuritas menawarkan jasa pelaksanaan kegiatan jual beli saham. Proses jual beli tersebut disebut *trading*. Setiap nasabah PT BRI Danareksa Sekuritas memiliki dua pilihan model *trading* yaitu *trading* secara mandiri atau *trading* menggunakan jasa *online advisor officer* (broker). Kedua pilihan tersebut nantinya memengaruhi jumlah dana yang harus didepositkan oleh nasabah pada akun pribadinya. Pada nasabah yang *trading* secara mandiri, maka jumlah dana yang didepositkan sebesar Rp 5.000.000. Pada nasabah yang *trading* dengan jasa broker, maka jumlah dana yang didepositkan sebesar Rp 25.000.000. Selain itu, ada perlakuan khusus bagi nasabah yang memiliki status mahasiswa di mana yang mau menjadi investor cukup melakukan deposit minimal Rp 100.000 saja.

Perdagangan saham di PT BRI Danareksa Sekuritas dapat dilakukan di pasar perdana dan pasar sekunder. Adapun proses transaksinya menggunakan aplikasi resmi perusahaan yang bernama *Brights-Trading System*. Setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah akan dikenakan biaya (*fee*). Biaya tersebut sebesar 0,17% untuk pembelian saham dan 0,27% untuk penjualan saham bagi nasabah yang melakukan *trading* secara mandiri. Namun, bagi nasabah yang melakukan *trading*

menggunakan jasa broker akan dikenakan biaya (*fee*) sebesar 0,25% untuk pembelian saham dan 0,35% untuk penjualan saham.

2. Reksadana

Manajer investasi di PT Danareksa *Investment Management* menyusun portofolio untuk reksa dana. Dalam hal ini, PT BRI Danareksa Sekuritas, yang dulunya merupakan divisi dari PT Danareksa (Persero), berperan sebagai titik kontak bagi para investor reksa dana. PT BRI Danareksa Sekuritas juga memfasilitasi nasabah untuk melakukan transaksi jual-beli melalui aplikasi *Brights-Trading System*. Berikut ini adalah beberapa produk reksadana dari PT BRI Danareksa Sekuritas:

a. Reksadana Saham

Reksadana saham adalah reksadana yang portofolionya terdiri dari 80% aset saham dan 20% pada instrumen pasar uang atau efek utang. Reksadana saham dinilai paling berisiko di antara reksadana jenis lainnya sehingga reksadana jenis ini cocok untuk investasi jangka panjang. Danareksa Mawar Fokus 10, Danareksa Mawar, Danareksa Mawar Konsumer 10, Danareksa Mawar Commodity 10, dan Danareksa Syariah Islam merupakan produk reksa dana saham yang ditawarkan Danareksa.

b. Reksadana Pasar Uang

Reksadana dengan portofolio yang seluruhnya terdiri dari surat utang dan aset instrumen pasar uang (dengan jatuh tempo kurang dari satu tahun) dikenal sebagai reksadana pasar uang. Pada umumnya, investor membeli reksadana pasar uang

karena pendapatan yang dihasilkan oleh reksadana ini teratur dan berisiko rendah. Danareksa Seruni Pasar Uang II, Danareksa Gebyar dana Likuid, Danareksa Seruni Pasar Uang III, dan Danareksa Seruni Pasar Uang Syariah merupakan produk reksadana pasar uang yang ditawarkan Danareksa.

c. Reksadana Campuran

Reksadana campuran adalah reksadana yang portofolionya terdiri dari 0–20% instrumen pasar uang, 40–60% obligasi, dan 40–60% aset pada ekuitas. Imbal hasil dari reksa dana seimbang ini memberikan pendapatan yang memadai dan nilai investasi jangka panjang. Anggrek Flexible, Danareksa Syariah Berimbang, dan Danareksa *Balanced Regular Income Fund* merupakan beberapa produk reksa dana campuran Danareksa.

d. Reksadana Pendapatan Tetap

Reksadana yang tergolong pendapatan tetap memiliki portofolio yang terdiri dari 20% instrumen pasar uang dan 80% efek utang. Reksadana ini dirancang untuk kinerja jangka panjang dan memberikan pendapatan tetap. Danareksa Gebyar Indonesia II, Danareksa Melati Premium Dollar, Danareksa Melati Pendapatan Utama, dan Danareksa Pendapatan Tetap Indonesia Sehat termasuk di antara reksadana pendapatan tetap yang ditawarkan Danareksa.

3. Obligasi

PT BRI Danareksa Sekuritas menawarkan obligasi pemerintah dan obligasi korporasi. Obligasi adalah surat berharga keuangan jangka menengah atau panjang yang dapat diperdagangkan, menurut Otoritas Jasa Keuangan. Obligasi merupakan komitmen dari penerbit untuk membayar kembali pokok obligasi kepada pembeli

obligasi pada saat jatuh tempo dan membayar bunga (kupon) dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Di PT BRI Danareksa Sekuritas, investasi pada obligasi memiliki beberapa ketentuan. Bagi nasabah yang ingin berinvestasi pada obligasi korporasi, nilai investasi minimalnya adalah Rp 1.000.000,00 sedangkan untuk obligasi pemerintah nilai investasinya minimal sebesar Rp 5.000.000,00.

Pada umumnya, obligasi dikeluarkan dua kali oleh Pemerintah Indonesia yaitu Obligasi Sukuk Ritel (SUKUK) dan Obligasi Ritel Indonesia. Obligasi Sukuk Ritel (SUKUK) merupakan obligasi yang berbasis syariah sedangkan Obligasi Ritel Indonesia (ORI) merupakan obligasi yang konvensional. Obligasi pemerintah ini diperdagangkan pada pasar perdana dan pasar sekunder. Bagi nasabah yang ingin membeli di pasar perdana, nasabah dapat mendatangi kantor BRI Danareksa Sekuritas untuk mengisi formulir pemesanan terlebih dahulu. Bagi nasabah yang ingin membeli di pasar sekunder, nasabah dapat melakukannya melalui *trading* di aplikasi *Brights-Trading System* milik PT BRI Danareksa Sekuritas.

Obligasi korporasi atau perusahaan dapat dibeli pasar perdana. Alur pembelian obligasi ini di pasar perdana sama seperti obligasi pemerintah, nasabah perlu mengisi formulir di kantor BRI Danareksa Sekuritas. Penjualan obligasi ini juga dapat dilakukan di pasar perdana dan pasar sekunder, sama seperti alur penjualan di obligasi pemerintah.

2.3 Paparan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan

Tabel 1 Uraian Kegiatan Praktik Kerja Lapangan

No .	Minggu	Aktivitas	Rincian Aktivitas	Waktu Pelaksanaan (Jam)	Supervisi
1	Minggu	Pengenalan dan		45 jam	Bapak

	Pertama	materi melalui tatap muka	Membahas seputar pasar modal, aplikasi <i>Bright</i> , pengenalan PT Danareksa Malang secara umum		Agus Soenarton o
2	Minggu Kedua	Materi analisis waktu jual beli saham & penentuan judul laporan PKL	Membahas materi analisis saham dengan cara melihat grafik, tutorial transaksi saham, pencarian referensi judul PKL & pengerjaan laporan PKL	45 jam	Bapak Agus Soenarton o
3	Minggu Ketiga	Materi pembelajaran teknikal dan fundamental	Mendalami materi analisis teknikal dan fundamental, simulasi transaksi jual beli saham (BBKP, LPKR, ESIP) dan pengerjaan laporan PKL	36 jam	Bapak Agus Soenarton o
4	Minggu Keempat	Pembelajaran analisis	Pembahasan materi cara	41 jam	Bapak Agus

		grafik/candle, simulasi, pengerjaan laporan PKL	analisis grafik dan candle saham, simulasi transaksi jual beli saham dan reksadana (BUMI,BAP A dan DIMSPUIII)		Soenarton o
5	Minggu Kelima	The stock market game,pengerjaan laporan PKL	Bermain game The stock market (StockLab) dalam bentuk kartu membantu pemahaman untuk menganalisis pergerakan harga saham pada market	33 jam	Bapak Agus Soenarton o
6	Minggu Keenam	pengerjaan laporan PKL, simulasi transaksi	Pengerjaan laporan PKL pada BAB III &IV , simulasi transaksi saham LAND dan Reksadana DimspuIII	45 jam	Bapak Agus Soenarton o
7	Minggu Ketujuh	simulasi transaksi	simulasi transaksi Reksadana DimspuIII	36 jam	Bapak Agus Soenarton o
8	Minggu	simulasi	simulasi	33 jam	Bapak

	Kedelapan	transaksi	transaksi Saham AHAP& BUMI dan Reksadana DimsuIII		Agus Soenartono
9	Minggu Kesembilan	simulasi transaksi dan pengerjaan laporan PKL	Simulasi Transaksi Saham BHIT dan Pengerjaan laporan PKL (Revisi)	37 jam	Bapak Agus Soenartono
10	Minggu Kesepuluh	Pengerjaan laporan PKL	Pengerjaan laporan PKL dan perbaikan (Revisi)	37 jam	Bapak Agus Soenartono
Total				388 Jam	

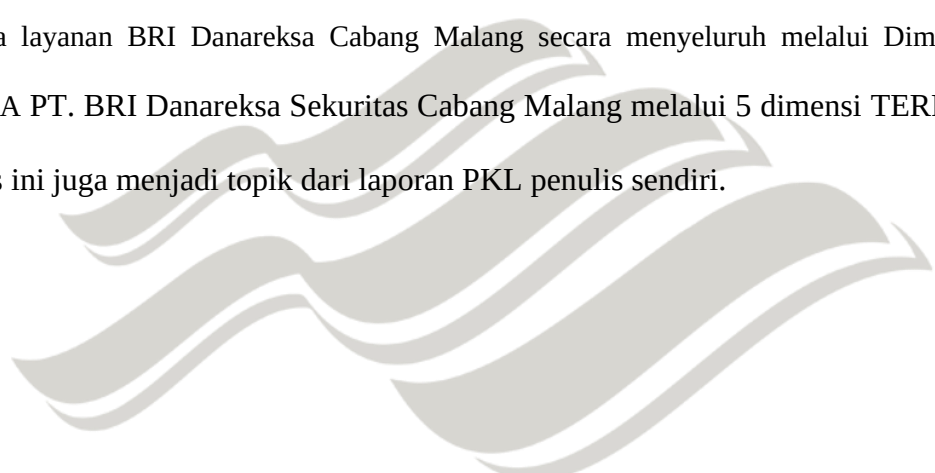
Sumber: Data Diolah (2022)

2.4 Fokus Praktik Kerja Lapangan

Fokus penulis selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. BRI Danareksa Sekuritas Cabang Malang adalah memperdalam ilmu seputar pasar modal dan menjadi investor pemula dengan cara membuka akun di Danareksa Sekuritas. Sebelum melakukan PKL, penulis memiliki pengetahuan yang sangat terbatas seputar pasar modal sehingga penulis memilih PKL di Danareksa karena Danareksa merupakan salah satu perusahaan sekuritas yang sudah berpengalaman sehingga mampu membimbing penulis dengan baik. Di PT. BRI Danareksa Sekuritas Cabang Malang, penulis dibimbing oleh Bapak Agus Soenartono sebagai *Online Advisor officer* (Broker) di Kantor Danareksa Malang. Selama PKL, penulis diberi banyak materi yang sangat bermanfaat oleh Bapak Agus Soenarto. Materi-materi tersebut meliputi pengantar seputar pasar modal secara umum, analisis

fundamental dan teknikal untuk transaksi saham, belajar simulasi *trading* saham dan investasi reksadana dengan menggunakan dana fiktif di *Microsoft Excel*, mengamati dan menganalisa kondisi pasar modal Indonesia dan Dunia, serta edukasi lain seputar pasar modal berdasarkan pengalaman Bapak Agus sendiri selama menjadi *account executive* (Broker) di Danareksa Malang.

Fokus kedua dari PKL penulis di Danareksa Malang adalah mengamati kinerja layanan BRI Danareksa Cabang Malang secara menyeluruh melalui Dimensi TERRA PT. BRI Danareksa Sekuritas Cabang Malang melalui 5 dimensi TERRA. Fokus ini juga menjadi topik dari laporan PKL penulis sendiri.



UNIVERSITAS
MA CHUNG

BAB III

EVALUASI PRAKTIK KERJA LAPANGAN

3.1 Permasalahan

Setiap perusahaan, baik yang menjual produk maupun layanan kepada pelanggan, pada akhirnya akan menghadapi masalah atau tantangan. Penulis mengkaji sejumlah permasalahan yang dihadapi PT. BRI Danareksa Sekuritas Malang selama masa magangnya:

1. Nasabah dan masyarakat sering kali mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi *brights* terlebih khusus di kalangan dewasa hingga tua ,kurang puas dengan layanan bantuan yang sudah tersedia. Takut memulai langkah pertama sebelum melakukan investasi dan Nasabah yang kurang pengetahuan dan juga kebingungan dalam mengikuti tahap-tahap memulai investasi. Terdapat juga masalah dimana nasabah tidak terkontrol dan banyak yang bertanya sedangkan pada PT. BRI Danareksa Sekuritas Malang hanya 2 karyawan dan harus menangani banyaknya nasabah pada saat itu.
2. Karyawan yang terbatas sehingga pelayanan yang di berikan masih kurang efektif.

3.2 Pembahasan

3.2.1 CRM

Menurut strategi *customer relationship management* (CRM), kemampuan perusahaan untuk berhasil mengelola hubungannya dengan pelangganlah yang menentukan keberhasilannya. (Pertiwi Siregar et al., 2020).

Perusahaan di Indonesia semakin banyak menggunakan *customer relationship management* sebagai taktik pemasaran. Manajemen hubungan pelanggan digunakan secara luas di hotel, maskapai penerbangan, dan bahkan supermarket yang menyediakan skema kepemilikan *membership card*. (Pertiwi Siregar et al., 2020).

3.2.2 Tujuan CRM

Menghasilkan pendapatan adalah tujuan utama CRM, tetapi penting untuk membahas beberapa tujuan penting lain yang dimiliki perusahaan untuk CRM. Di antaranya adalah sebagai berikut:

- a. CRM digunakan untuk memperkuat hubungan antara perusahaan dan pelanggannya saat ini guna meningkatkan revenue bisnis.
- b. CRM dapat digunakan untuk menyediakan data pelanggan yang lengkap guna mengoptimalkan interaksi pelanggan dengan perusahaan melalui cross-selling dan upselling, yang akan meningkatkan pendapatan dengan menarik dan mempertahankan pelanggan setia.
- c. Menggunakan informasi terintegrasi untuk memberikan layanan pelanggan yang positif dengan memanfaatkan data pelanggan merupakan tujuan lain dari CRM.
- d. CRM juga berupaya untuk menyediakan keseragaman dalam protokol dan proses pemberian respons kepada pelanggan.

3.2.2 Manfaat CRM untuk Kelangsungan Bisnis

Karena tujuan implementasi CRM telah dijabarkan, organisasi akan

mendapatkan lebih banyak manfaat. Beberapa manfaatnya antara lain:

- a. **Mendorong Loyalitas Pelanggan**, Pelanggan setia adalah hasil akhir dari penggunaan CRM yang tepat. CRM memungkinkan bisnis untuk menggunakan data pelanggan dari semua saluran yang dapat diakses, termasuk *website*, *callcenter*, dan sumber lainnya, sehingga memungkinkan hal ini. Perusahaan kemudian memproses data pelanggan ini untuk memberikan penawaran yang benar-benar memenuhi kebutuhan pelanggan.
- b. **Mengurangi Cost Perusahaan**, Karena prosedur penjualan dan layanan pelanggan disesuaikan dengan program dan klien tertentu yang ditargetkan, CRM dapat menurunkan biaya perusahaan. Hasilnya, bisnis tidak perlu lagi mengeluarkan lebih banyak uang untuk hal-hal yang tidak perlu.
- c. **Meningkatkan Timing Penjualan**, Penerapan CRM juga dapat digunakan oleh bisnis untuk memproses data dan informasi pelanggan untuk memutuskan kapan akan meluncurkan layanan, jika dilakukan dengan benar, ini akan menghasilkan penjualan yang tinggi.
- d. **Meningkatkan Revenue Bisnis**, Bila CRM diterapkan dengan benar, suatu perusahaan akan memiliki banyak pelanggan setia, yang secara otomatis akan mendorong pendapatan ke tingkat setinggi mungkin.

3.3 Solusi

1. Dengan permasalahan kurangnya pengetahuan masyarakat atau nasabah dalam penggunaan teknologi/ penggunaan aplikasi *brights* karyawan atau pegawai PT.BRI Danareksa Sekuritas perlu melakukan sosialisasi/seminar tentang penggunaan aplikasi *brights* secara bertahap

(Tutorial) kepada nasabah dan investor pemula. Melalui sosialisasi tersebut, nasabah dapat mengetahui fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi *brights* sehingga kegiatan investasi dan *trading* menjadi lebih cepat. Nasabah dapat memperoleh keuntungan yang maksimal dan mengurangi kemungkinan terjadinya salah langkah dalam berinvestasi.

Tabel 1. solusi

Permasalahan	Solusi	Langkah-langkah	Tujuan (hasil)
Kurangnya pemahaman dalam penggunaan teknologi	Melakukan seminar	Menargetkan pada nasabah yang berusia 50 tahun keatas dan menjelaskan tentang penggunaan teknologi dan aplikasi untuk melakukan investasi. Di jelaskan secara online maupun offline	Untuk menambah wawasan nasabah dalam penggunaan teknologi dan aplikasi <i>Brights</i> dalam berinvestasi, juga mempermudah karyawan untuk melayani nasabah.
Kurangnya pemahaman dalam penggunaan teknologi dan aplikasi	Melakukan tutorial penggunaan aplikasi <i>brights</i>	Menyiapkan materi yang perlu untuk di sampaikan dan menjelaskan cara-cara dalam menggunakan teknologi dan aplikasi yang di gunakan untuk berinvestasi secara rinci dan berurutan sesuai langkah-langkah memulai investasi	Untuk membantu nasabah yang kurang paham dengan penggunaan teknologi dan aplikasi untuk berinvestasi, meningkatkan kepercayaan nasabah pada pelayanan perusahaan dan meningkatkan pelayanan terhadap nasabah.

2. Dengan banyak saran dan kritik tentang pelayanan PT. BRI danareksa

sekuritas cabang Malang karena keterbatasan tenaga kerja (karyawan).
Baiknya PT. BRI danareksa sekuritas melakukan *recruitment* guna meningkatkan kinerja dan pelayanan kepada nasabah.

Tabel 2. Solusi

Tugas Karyawan	Job Description	Tujuan
<i>Online Advisor officer</i>	- Melaksanakan <i>morning meeting</i> untuk memberikan <i>market update</i>. - Memastikan sarana atau alat pendukung yang digunakan untuk transaksi dapat berfungsi dengan baik. -Mengisi <i>checklist</i> pemeriksaan sarana atau peralatan pendukung untuk transaksi lalu membuat laporan jika terdapat prasarana yang rusak. - Melakukan pemeriksaan secara <i>sampling</i> atau acak posisi dana atau efek milik nasabah minimal tiga rekening yang melakukan transaksi sehari sebelumnya. -Menghubungi nasabah untuk memberikan informasi terkait <i>market update</i>.	
<i>Customer Service/Admin</i>	-Menghubungkan nasabah dan perusahaan yang berkaitan dengan	- Melayani pertanyaan-pertanyaan yang

	pelayanan, pembukaan rekening, serta keluhan dari nasabah. -Membuat laporan bulanan kegiatan setiap cabang, laporan kinerja, serta rekapitulasi komite <i>Account Executive</i> yang nantinya akan dilaporkan ke pusat. -Membantu melaksanakan kegiatan <i>Corporation Action</i> yang berkaitan dengan <i>rate issue</i>, dividen, RUPS, dan <i>merger</i> serta pemasaran produk pasar modal lainnya (obligasi dan reksadana).	diajukan pelanggan atau konsumen. -Memberikan informasi yang diinginkan konsumen mengenai suatu produk selengkap mungkin. -Melakukan penanganan terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh konsumen. -Membina hubungan baik dengan konsumen. - Melakukan pencatatan administrasi penjualan di sebuah perusahaan.
--	---	---

Sumber: diolah penulis (2022)

3.4 Pengalaman

Kegiatan PKL (Praktik Kerja Lapangan) yang telah dilaksanakan oleh penulis memberikan banyak manfaat bagi penulis berupa pembelajaran di dunia kerja secara nyata serta pengalaman terjun langsung ke dunia kerja dan pengalaman dalam bersosialisasi dengan masyarakat. Lebih jauh lagi, penulis memperoleh wawasan baru baik dalam ranah akademis maupun non-akademis, meliputi *hard skill* dan *soft skill*.

3.4.1 Pengalaman *Hard Skill*

Penulis merasakan adanya keterkaitan antara teori yang diperoleh di ruang kuliah dengan penerapan praktis di dunia kerja pada saat melakukan kegiatan PKL (Praktik Kerja Lapangan) di PT. Jarak BRI Cabang Danareksa Malang. Kegiatan PKL (Praktik Kerja Lapangan) memberikan banyak pengetahuan tentang saham, obligasi dan juga reksadana mengenai cara memprediksi, cara membeli, dan cara mengetahui/mengevaluasi. keuntungan yang didapatkan dari PKL (Praktik Kerja Lapangan) dengan pengetahuan pembacaan grafik secara teknikal dan fundamental dan juga membaca grafik *candle* untuk memprediksi naik turunnya saham.

3.4.2 Pengalaman Secara *Soft Skills*

- a. Kedisiplinan dan manajemen waktu. Mahasiswa belajar menjadi pekerja disiplin dan tepat waktu dengan harus datang pukul 8.30 WIB dimana jam tersebut adalah jam masuk para *staff* PT. BRI Danareksa Sekuritas untuk melakukan persiapan setengah jam sebelum pasar modal dibuka pukul 09.00 WIB.
- b. Berkomunikasi. Dalam perusahaan PT. BRI Danareksa Sekuritas mahasiswa mendapat pengetahuan untuk berkomunikasi antar teman satu kantor. Komunikasi yang dilakukan antara lain; berkonsultasi dan belajar dengan *onlien advisor officer* mengenai sistem trading Brights dan sistem belajar trading lain, seperti : kalkulator saham, kalkulator reksadana, bertanya dan menjawab pertanyaan pada sesama rekan PKL (Praktik Kerja Lapangan), seperti cara membuka menu yang sebelumnya telah diajarkan,

mencari tahu rumus yang digunakan untuk menghitung hasil investasi melalui kalkulator saham, berkomunikasi dengan nasabah PT. BRI Danareksa Sekuritas seperti menanyakan tren saham yang baik, saham yang sedang dimiliki, prospek saham kedepan, dan lain sebagainya.

c. Bertanggung jawab. Mahasiswa dilatih untuk bertanggung jawab dengan tugas yang diberikan seperti mencoba simulasi investasi saham menggunakan *software excel*/kalkulator saham yang diberikan perusahaan untuk mengecek bila mahasiswa memasukkan uangnya untuk diinvestasikan saham akan menghasilkan berapa dari investasi awal yang dilakukan.

d. Bersosialisasi. Mahasiswa dipertemukan dengan berbagai macam nasabah atau tamu yang datang dan bertamu terkait dari status mereka dalam PT. BRI Danareksa Sekuritas. Dengan *online advisor officer* mahasiswa mencoba bersosialisasi dengan bahasa yang semi-formal karena sudah dekat dengan *online advisor officer* sebelumnya. Dengan sesama rekan PKL (Praktik Kerja Lapangan), mahasiswa menggunakan bahasa sehari-hari hampir mengarah ke bahasa gaul karena memiliki umur yang tidak jauh. Dengan nasabah, mahasiswa mencoba untuk menggunakan bahasa formal untuk menghormati dan menjaga tata krama dengan orang baru.

e. Manajemen Waktu. Dalam melaksanakan PKL pada perusahaan PT. BRI Danareksa Sekuritas Mahasiswa dilatih dengan terjun kedalam dunia kerja dan dalam dunia

kerja Disiplin dalam waktu akan membuatmu memiliki nilai tambah tersendiri karena sangat dibutuhkan sekali manajemen waktu dalam dunia kerja .

- f. Kerja sama dengan rekan kerja dalam melaksanakan PKL (Prektik Kerja Lapangan) di PT. BRI Danareksa Sekuritas juga sering melakukan diskusi antar rekan kerja untuk mendapatkan mencapai tujuan dan hasil yang maksimal.



UNIVERSITAS
MA CHUNG

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Kesimpulan berikut dapat diambil berdasarkan hasil temuan dan pengamatan penulis selama pelaksanaan PKL.

1. CRM merupakan hal baru yang perlu terus diterapkan oleh PT. BRI Danareksa Sekuritas setelah menjalankan berbagai aktivitasnya, karena merupakan pendekatan alternatif untuk meraih *profit* melalui *customer relationship management* (CRM). Pada kenyataannya, CRM mencakup berbagai aktivitas, termasuk menarik pelanggan baru, meningkatkan pelanggan yang sudah ada, dan mempertahankan klien yang sudah ada. Implementasi CRM memerlukan analisis pelanggan agar perusahaan dapat mengidentifikasi dan memahami pelanggan secara personal serta menawarkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Meningkatkan pelayanan dengan melakukan *recruitment* dapat memaksimalkan pelayanan dengan ketenagakerjaan yang sesuai dengan kriteria perusahaan (mengenai perusahaan secara umum).
2. selama penulis melaksanakan PKL di perusahaan tersebut, berdasarkan pengamatan dan analisis penulis terdapat hal hal yang perlu di optimalkan yaitu (permasalahan)

Manajemen hubungan yang lebih baik, termasuk peningkatan jumlah klien baru, retensi, bahkan peningkatan volume transaksi dari klien yang sudah ada, serta peningkatan layanan pelanggan, merupakan hasil yang diharapkan dari

implementasi CRM. Berkat kemampuan PT. BRI Danareksa Sekuritas yang semakin baik dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, *keluhan* akan berkurang. Selain itu, nasabah akan merasa lebih nyaman berbisnis dengan PT. BRI Danareksa Sekuritas karena yakin perusahaan dapat memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

1. Adapun permasalahan yang di hadapi yaitu kepuasan pelayanan terhadap konsumen atau nasabah dari PT. BRI Danareksa Sekuritas.
2. Kurangnya pengertian mengenai penggunaan aplikasi BRIGHTS dari PT. BRI Danareksa Sekuritas terhadap para konsumen atau nasabah.

4.2 Saran

4.2.1 Saran Bagi PT. BRI Danareksa Sekuritas Cabang Malang

PT BRI Danareksa Sekuritas sebaiknya mengembangkan dan memperbaiki perangkat lunak BRIGHTS yang sering terjadi ketidakstabilan sistem dan meningkatkan sistem *Upgrade automatic* dalam pembaruan aplikasi yang di luncurkan. melakukan pelatihan dan sosialisasi terhadap broker dan nasabah secara berkala apabila terdapat pembaruan menu dan fitur yang terdapat pada perangkat lunak untuk melakukan edukasi kepada nasabah baru dari PT. BRI Danareksa Sekuritas Cabang Malang. Untuk PT. BRI Danareksa Sekuritas Cabang Malang yang memiliki *staff* sebanyak 2 orang yang memiliki kendala dalam pekerjaan sehingga membutuhkan SDM (Sumber Daya Manusia) baru untuk membantu dalam pekerjaan dalam mencari nasabah dan membantu dalam edukasi bagi nasabah pemula, sehingga dalam hal ini PT. BRI Danareksa Sekuritas Cabang Malang perlu melakukan *recruitment* untuk magang untuk para mahasiswa di

perusahaan PT. BRI Danareksa Sekuritas Cabang Malang dalam membantu para *staff* untuk mencari nasabah baru, untuk orang umum bisa mendaftar lowongan di perusahaan PT. BRI Danareksa Sekuritas Cabang Malang dengan mengirimkan lamaran kepada kantor cabang PT. BRI Danareksa Sekuritas Cabang Surabaya.

4.2.2 Saran Bagi Mahasiswa

Bagi Mahasiswa perlu melakukan kedisiplinan dan manajemen waktu saat menjadi pekerja di kantor PT. BRI Danareksa, disiplin dan tepat waktu dengan harus datang pukul 08.30 WIB dimana jam tersebut adalah jam masuk para *staff* PT. BRI Danareksa Sekuritas untuk melakukan persiapan setengah jam sebelum pasar modal dibuka pukul 09.00 WIB.

4.2.3 Saran Bagi Universitas Machung dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Bagi Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Ma Chung dapat merekomendasikan PT. BRI Danareksa Sekuritas Cabang Malang sebagai tempat PKL yang bisa digunakan oleh mahasiswa Fakultas ekonomi dan bisnis sebagai tempat untuk PKL dan dapat membantu perusahaan PT. BRI Danareksa Sekuritas Cabang Malang untuk mendapatkan nasabah baru melalui mahasiswa yang menempuh PKL di perusahaan PT. BRI Danareksa Malang.

DAFTAR PUSTAKA

Patel. (2019). *latar belakang pasar modal*. 9–25.

Pertiwi Siregar, D. N., Cahyani, W., & Chaniago, A. U. (2020). Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Loyalitas Pengguna Irian Card (I-Card) Pada Irian Dept Store & Supermarket Medan Marelan. *Jurnal SAINTIKOM (Jurnal Sains Manajemen Informatika Dan Komputer)*, 19(1), 17. <https://doi.org/10.53513/jis.v19i1.221>

Visser, M., & Fokkema, M. (2021). Customer relationship management. *Digital Marketing Fundamentals: From Strategy to ROI, December*, 427–470.

<http://fe.budiluhur.ac.id/wp-content/uploads/2011/05/PENERAPAN-CRM.pdf>

<http://repository.umsida.ac.id/bitstream/handle/123456789/29268/BAB%20V.pdf?sequence=9&isAllowed=y>

<https://blog.qontak.com/kendala-crm/>

<http://repository.umsida.ac.id/bitstream/handle/123456789/29268/BAB%20V.pdf?sequence=9&isAllowed=y>

<https://blog.mtarget.co/crm-adalah-ini-pengertian-tujuan-hingga-manfaatnya/>

LAMPIRAN

Lampiran I. Rekap Simulasi Reksadana

MODAL AWAL : Rp 100.000,00

NAMA RD : DIMSPUIII

NO	TANGGAL	N A B	TOTAL UNIT	TOTAL (NAB X UP)
1	22-Jul-22	1.583	63,15924435	Rp 100.000
2	25-Jul-22	1.584	63,15924435	Rp 100.023
3	26-Jul-22	1.584	63,15924435	Rp 100.030
4	27-Jul-22	1.584	63,15924435	Rp 100.042
5	28-Jul-22	1.584	63,15924435	Rp 100.049
6	29-Jul-22	1.584	63,15924435	Rp 100.057
7	01-Agu-22	1.584	63,15924435	Rp 100.073
8	02-Agu-22	1.584	63,15924435	Rp 100.070
9	03-Agu-22	1.584	63,15924435	Rp 100.070
10	04-Agu-22	1.584	63,15924435	Rp 100.070
11	05-Agu-22	1.585	63,15924435	Rp 100.109
12	08-Agu-22	1.585	63,15924435	Rp 100.127
13	09-Agu-22	1.585	63,15924435	Rp 100.137
14	10-Agu-22	1.586	63,15924435	Rp 100.148
15	11-Agu-22	1.586	63,15924435	Rp 100.160
16	12-Agu-22	1.586	63,15924435	Rp 100.171
17	15-Agu-22	1.586	63,15924435	Rp 100.183
19	16-Agu-22	1.586	63,15924435	Rp 100.188
20	18-Agu-22	1.587	63,15924435	Rp 100.203
22	19-Agu-22	1.587	63,15924435	Rp 100.205
23	22-Agu-22	1.587	63,15924435	Rp 100.211
24	23-Agu-22	1.587	63,15924435	Rp 100.204
25	24-Agu-22	1.586	63,15924435	Rp 100.200

Lampiran II. Dokumen Kegiatan Kunjungan dosen pembimbing PKL (Praktik Kerja Lapangan)



Lampiran III. Dokumen Kegiatan PKL (Praktik Kerja Lapangan)



UNIVERSITAS
MA CHUNG

Lampiran IV. Laporan Kegiatan Harian PKL


Yayasan Harapan Bangsa Sejahtera
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

 Jl. Villa Puncak Tidar N-01 Malang 65151 - Jawa Timur, Indonesia
 Telp: (0341) 550171 Faks: (0341) 550175

FORM PKL/FEB-06

LAPORAN KEGIATAN HARIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN
 Nama : REZA INGETENTA SEMBIRING
 NIM : 111910080
 Perusahaan : PT. BRI Danareksa Sekuritas

No	Tanggal	Aktivitas	Rincian Aktivitas	Waktu pelaksanaan (jam)	TT supervisi
1	04 Juli 2022	Pengenalan Perusahaan	Pengenalan mengenai PT. Danareksa Sekuritas Malang	9 jam	P.
2	05 Juli 2022	Pencarian topik PKL	Mencari topik untuk pembuatan laporan PKL.	9 jam	P.
3	06 Juli 2022	PKL Offline buat Akun	Pembuatan Akun Brights Danareksa Sekuritas.	9 jam	P.
4	07 Juli 2022	PKL offline konsultasi	Konsultasi topik laporan PKL dengan dosen pembimbing.	9 jam	P.
5	08 Juli 2022	PKL Offline BAB I	Pengerjaan BAB I laporan PKL	9 jam	P.
6	11 Juli 2022	PKL Offline Materi & BAB I	Mendapat materi tentang analisis untuk jual beli Saham dan melakukan BAB I	9 jam	P.
7	12 Juli 2022	PKL Offline Zoom	Mengikuti zoom BLITZ untuk mengetahui kondisi market dan konsol	9 jam	P.
8	13 Juli 2022	PKL Offline Materi	Penerimaan materi pengisian aplikasi Brights	9 jam	P.
9	14 Juli 2022	PKL Offline	Tutorial transaksi Saham di aplikasi Brights	9 jam	P.
10	15 Juli 2022	PKL Offline	Tutorial transaksi perusahaan di aplikasi Brights	9 jam	P.
11	18 Juli 2022	PKL Offline	Konsultasi dengan dosen pembimbing	9 jam	P.
12	19 Juli 2022	SAKIT	SAKIT	—	P.
13	20 Juli 2022	PKL Offline	Materi & pembahasan grafik teknikal dan fundamental	9 jam	P.
14	21 Juli 2022	PKL Offline	Simulasi transaksi Saham di aplikasi Brights	9 jam	P.
15	22 Juli 2022	PKL Offline	Simulasi transaksi Saham LAR & ESIP	9 jam	P.
TOTAL WAKTU PELAKSANAAN				126	

Lampiran V. Laporan Kegiatan Harian PKL


**Yayasan Harapan Bangsa Sejahtera
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS**

Jl. Villa Puncak Tidar N-01 Malang 65151 - Jawa Timur, Indonesia
Telp: (0341) 550171 Faks: (0341) 550175

FORM PKL/FEB-06

LAPORAN KEGIATAN HARIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Nama : Reza Ingenta Sembiring
NIM : 111910080
Perusahaan : PT. BRI Danateksa Sekuritas

No	Tanggal	Aktivitas	Rincian Aktivitas	Waktu pelaksanaan (jam)	TT supervisi
1	25 Juli 2022	PKL offline	Pengerjaan Laporan PKL BAB III	9 jam	✓
2	26 Juli 2022	PKL offline	Simulasi Transaksi Reksadana DIMSPU III	9 jam	✓
3	27 Juli 2022	PKL offline	Analisis grafik dan materi	9 jam	✓
4	28 Juli 2022	PKL offline	Transaksi Saham : Bumi	9 jam	✓
5	29 Juli 2022	PKL offline	Transaksi Saham : BAPA	5 jam	✓
6	1 Agst 2022	PKL offline	Pengerjaan Laporan PKL BAB III	5 jam	✓
7	2 Agst 2022	PKL offline	Pengerjaan Laporan PKL BAB I - III	5 jam	✓
8	3 Agst 2022	PKL offline	The Stock Market Game (Stock Lab)	9 jam	✓
9	4 Agst 2022	PKL offline	Pengerjaan Laporan PKL BAB III - IV	5 jam	✓
10	5 Agst 2022	PKL offline	Pengerjaan Laporan PKL BAB II - IV	9 jam	✓
11	8 Agst 2022	PKL offline	Pengerjaan Laporan PKL BAB IV	9 jam	✓
12	9 Agst 2022	PKL offline	Transaksi Saham : LAND	9 jam	✓
13	10 Agst 2022	PKL offline	Simulasi Transaksi Reksadana DIMSPU III	9 jam	✓
14	11 Agst 2022	PKL offline	Simulasi Transaksi Reksadana DIMSPU III	9 jam	✓
15	12 Agst 2022	PKL offline	Simulasi Transaksi Reksadana DIMSPU III	9 jam	✓
TOTAL WAKTU PELAKSANAAN				119 jam	

Lampiran VI. Laporan Kegiatan Harian PKL



Yayasan Harapan Bangsa Sejahtera
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
 Jl. Villa Puncak Tidar N-01 Malang 65151 - Jawa Timur, Indonesia
 Telp: (0341) 550171 Faks: (0341) 550175

FORM PKL/FEB-06

LAPORAN KEGIATAN HARIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Nama : Reza Inoetanta Sembiring
 NIM : 111910080
 Perusahaan : PT. Bel Dumareksa Sekuritas

No	Tanggal	Aktivitas	Rincian Aktivitas	Waktu pelaksanaan (jam)	TT supervisi
1	15 Agst 2022	PKL Offline	Simulasi Pemberian Reksadana DMSPUIII	9 jam	✓
2	16 Agst 2022	PKL Offline	Simulasi Transaksi Reksadana DMSPUIII	9 jam	✓
3	18 Agst 2022	PKL Offline	Simulasi Transaksi Reksadana DMSPUIII	9 jam	✓
4	19 Agst 2022	PKL Offline	Simulasi Transaksi Reksadana DMSPUIII	9 jam	✓
5	22 Agst 2022	PKL Offline	Simulasi Transaksi Reksadana DMSPUIII	9 jam	✓
6	23 Agst 2022	PKL Offline	Simulasi Transaksi Reksadana DMSPUIII	9 jam	✓
7	24 Agst 2022	PKL Offline	Transaksi Jual Saham : AHAP	5 jam	✓
8	25 Agst 2022	PKL Offline	Transaksi Beli Saham : Bumi	5 jam	✓
9	26 Agst 2022	PKL Offline	Analisis grafik dan Maheri	5 jam	✓
10	29 Agst 2022	PKL Offline	Transaksi Jual Saham : Bumi & Bems	5 jam	✓
11	30 Agst 2022	PKL Offline	Pengerjaan laporan PKL BAB IV	9 jam	✓
12	31 Agst 2022	PKL Offline	Pengerjaan laporan PKL BAB IV	9 jam	✓
13	1 Sep 2022	PKL Offline	Transaksi Beli Saham : BHIT	5 jam	✓
14	2 Sep 2022	PKL Offline	Pengerjaan laporan PKL BAB IV	9 jam	✓
15	5 Sep 2022	PKL Offline	Pengerjaan laporan PKL BAB IV	9 jam	✓
TOTAL WAKTU PELAKSANAAN				115 jam	

Lampiran VII. Laporan Kegiatan Harian PKL



Yayasan Harapan Bangsa Sejahtera
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
 Jl. Villa Puncak Tidar N-01 Malang 65151 - Jawa Timur, Indonesia
 Telp: (0341) 550171 Faks: (0341) 550175

FORM PKL/FEB-06

LAPORAN KEGIATAN HARIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Nama : Resza Ingetenta Sembiring
 NIM : 111910080
 Perusahaan : PT. B21 Danariksa Sekuritas

No	Tanggal	Aktivitas	Rincian Aktivitas	Waktu pelaksanaan (jam)	TT supervisi
1	6 sep 2022	PKL Offline	Pengerjaan laporan PKL	9 jam	
2	7 sep 2022	PKL Offline	Pengerjaan laporan PKL	9 jam	
3	8 sep 2022	PKL Offline	Pengerjaan laporan PKL	5 jam	
4	9 sep 2022	PKL Offline	Pengerjaan laporan PKL	5 jam	
5.					
TOTAL WAKTU PELAKSANAAN				28 jam	