



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Profil Perusahaan

PT. CIMB Securities Indonesia adalah perusahaan sekuritas terpadu yang berpusat di Jakarta dan memiliki kantor cabang di beberapa kota besar di Indonesia. Sebagai bagian dari jaringan sekuritas internasional CIMB Group, PT. CIMB Securities Indonesia menawarkan layanan transaksi saham yang salah satunya untuk nasabah ritel dengan dukungan riset terbaik, edukasi pasar modal, serta layanan *corporate finance* dan *investment banking*. (*Company Profile* PT. CIMB Securities, 2012).

Berdiri sejak tahun 1990, PT. CIMB Securities Indonesia didukung oleh struktur permodalan yang kuat dengan Modal Kerja Bersih Disesuaikan (MKBD) di atas 400 milyar dan jaringan distribusi yang luas.

CIMB Securities terus meningkatkan kinerja sejak akuisisi oleh GK Goh Securities dan untuk pertama kalinya unit ini menempati posisi teratas di Bursa Efek Singapura. CIMB Securities memiliki empat kantor regional, yang semua anggota berlisensi Bursa Efek.

CIMB Securities menyediakan eksekusi perdagangan dan distribusi produk pasar modal bagi investor individu di setiap kantor wilayah. Kinerja sangat memuaskan sepanjang tahun 2012 tidak lepas dari peran CIMB yang turut menangani penawaran umum saham perdana (IPO) sejumlah besar perusahaan. Selain itu, CIMB Securities terus mendapat pengakuan sebagai salah satu broker terbaik di kawasan ASEAN dengan menduduki posisi teratas di Kuala Lumpur dan posisi ketiga di Jakarta pada tahun 2012.

Adapun penghargaan yang diperoleh CIMB Securities pada tiga tahun terakhir antara lain :

Tahun 2009

- a. *Best Equity House, Best Investment Bank* – Finance Asia
- b. Sebagai peringkat kelima di Indonesia untuk *Overall Country Research, Strategy, Macro Economics and Best Analyst* dari AsiaMoney Brokers Poll
- c. Sebagai peringkat pertama dan terbesar dalam *Equity Market Maker* dan layanan pialang saham paling aktif di Bursa Efek Indonesia
- d. Memperoleh *Investor Award* dari Majalah Investor sebagai Sekuritas Terbaik kategori Sekuritas Teraktif Berdasarkan Nilai Transaksi

Tahun 2009 – 2010

- a. Memimpin dan mengelola IPO terbesar di Indonesia

Tahun 2010

- b. Memperoleh *Investor Award* dari Majalah Investor sebagai Sekuritas Terbaik kategori Sekuritas Teraktif Berdasarkan Nilai Transaksi

Usaha di bidang sekuritas tentunya perlu ditunjang pengadaan sumber daya dan teknologi yang tepat. Untuk itu, CIMB Securities meluncurkan dan mulai memanfaatkan *platform* baru untuk perdagangan atau transaksi melalui internet pada Februari 2013. *Platform* ini dikenal dengan nama iTrade @CIMB. iTrade @CIMB adalah sebuah *platform* transaksi efek melalui internet untuk kenyamanan dan kemudahan dalam mengelola dan mengendalikan portfolio investasi secara *realtime*.

iTrade @CIMB dilengkapi dengan fitur yang disempurnakan. Tak hanya itu saja, *platform* ini dapat menjadikan CIMB Securities menjadi broker pertama yang memiliki fasilitas "*co-location*" di SGX untuk dapat menekan latensi fisik dan membantu investor ritel mengakses data pasar serta melakukan pemesanan lebih cepat. Fasilitas semacam ini diperlukan seiring kian meningkatnya kebutuhan akan akses data pasar yang cepat dan efektif. Untuk nasabah dari kalangan institusi, CIMB Securities juga mengaplikasikan *platform* perdagangan

elektronik yang dilengkapi fungsi algoritma dan akses langsung untuk mendapatkan data pasar.

Filosofi Inti

“Keberhasilan kami di masa lalu, kini dan yang akan datang dilandasi oleh keyakinan kami dalam menyediakan layanan berkualitas tinggi, pengelolaan resiko dan sumber daya keuangan yang tepat, pemanfaatan teknologi tepat guna, serta yang paling utama bertumpu pada dedikasi para karyawan yang senantiasa menjunjung tinggi integritas dan prestasi dalam bekerja maupun berusaha.”

Filosofi Perusahaan

1. Orientasi kepada nasabah
2. Etika dan moral sebagai landasan kerja
3. Manajemen dan karyawan sebagai aset utama dari Perusahaan
4. Iklim kerja yang mendukung kinerja, kreativitas dan motivasi kerja tinggi
5. Komitmen dalam tanggung jawab sosial

Nilai pokok Karyawan

1. *Integrity is Everything*
2. *Put Customer first*
3. *Passion for Excellence*

Falsafah Pelayanan

“Melampaui kepuasan Nasabah adalah tekad kami.”

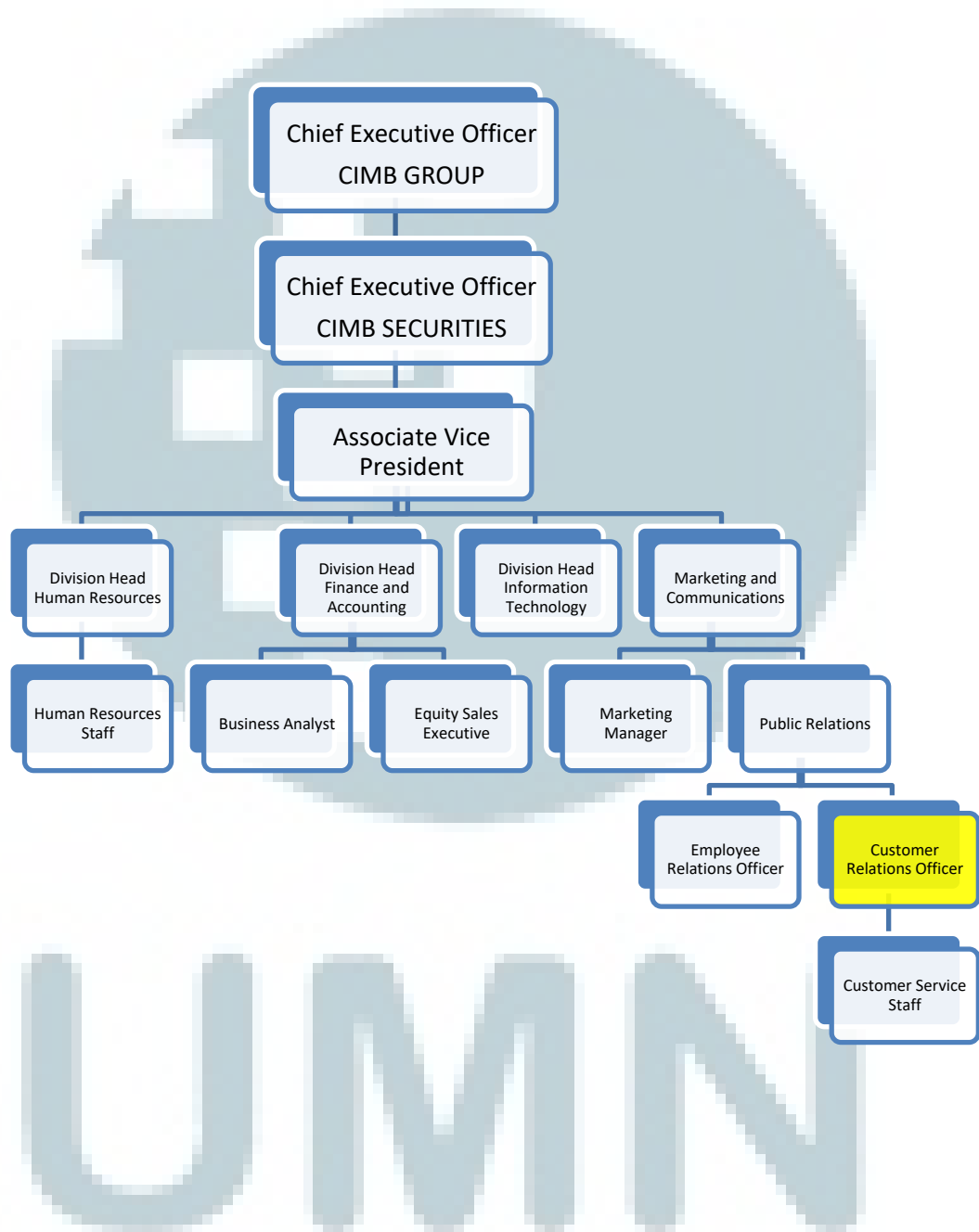


Gambar 2.1

Logo Perusahaan

2.2 Struktur Organisasi

Gambar 2.2



Struktur Organisasi PT. CIMB Securities Indonesia

(Sumber : *Company Profile* PT. CIMB Securities Indonesia, 2012)

2.3 Ruang Lingkup Kerja Divisi Terkait

Dalam praktiknya, ruang lingkup kerja divisi *Customer Relations* di PT. CIMB Securities adalah sebagai berikut :

1. Sebagai Resepsionis, tugas resepsionis biasanya di *handle* oleh divisi *Customer Service Staff* yang berada di bawah divisi *Customer Relations*. Tugasnya adalah sebagai penerima tamu atau nasabah yang datang. Fungsinya dalam hal melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap dan sejelas mungkin
2. Sebagai *Deskman*, artinya sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah.
3. Sebagai *Salesman*, yaitu sebagai orang yang menjual produk perbankan, menawarkan produk kepada setiap calon nasabah yang datang
4. Sebagai *Customer Relations Officer*, yaitu sebagai seseorang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari sekuritas yang bersangkutan
5. Sebagai Komunikator, bertugas menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara sekuritas dengan nasabah
6. Gathering, yaitu tugas untuk melaksanakan *Client Entertaining* dan *Event Handling*.
7. Merumuskan pola pengembangan nasabah bersama manajemen.
8. Menyiapkan program-program dan *event* untuk nasabah dengan tujuan terwujudnya kepuasan dan loyalitas nasabah secara maksimal demi kepentingan kedua belah pihak.
9. Melakukan kajian dan evaluasi terhadap efektifitas program CRM yang dilaksanakan
10. Menyelenggarakan kegiatan rapat internal, kunjungan kerja, perjalanan dinas dan penerimaan tamu penting perusahaan

11. Menyusun *database* pelanggan (nasabah)
12. Deklarasi *cash dividend* dari kantor pusat kepada nasabah yang bersangkutan
13. Menghitung omzet bulanan perusahaan berdasarkan laporan transaksi nasabah
14. *Follow up top-up* dana nasabah ke kantor pusat
15. Mengurus data pending nasabah
16. Membuat dan mengirimkan email notifikasi *new account*
17. Membuat proposal dan menawarkan saham perdana (*Initial Public Offering*)
18. Membuat surat kuasa dan surat-surat lainnya terkait keperluan nasabah
19. Menyiapkan dan menyusun laporan kegiatan divisi secara berkala.

UMMN