



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 III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Selama melaksanakan kerja magang di PT. CIMB Securities Indonesia Cabang Gading Serpong, penulis ditempatkan di divisi *Customer Relations Officer*, dimana posisi ini berfungsi untuk mengatur hubungan baik perusahaan ke pihak eksternal, dalam hal ini adalah *customer* atau pelanggan. Kedudukan divisi ini berada di bawah divisi *Marketing and Communications* dan merupakan bagian dari divisi *Public Relations*.

Selama melaksanakan kerja magang, penulis dibimbing oleh seorang pembimbing lapangan yaitu Bapak Ronny Hendoko yang menjabat sebagai *Customer Relations Manager*. Penulis berkoordinasi dengan Bapak Ronny menyangkut masalah dan kendala yang ditemukan di lapangan seperti menangani keluhan pelanggan dan membuat *database* pelanggan. Bapak Ronny bertanggungjawab langsung kepada Bapak Robert Susanto yang menjabat sebagai *Head of PR* di PT. CIMB Securities Indonesia cabang Gading Serpong. Selanjutnya, divisi *Public Relations* bertanggungjawab pada divisi *Marketing and Communications* yang dipimpin oleh Bapak Jimmy Budiman. Pada akhirnya, seluruh divisi ini bertanggungjawab pada pimpinan tertinggi yaitu Bapak Wiratama Gunawan yang menjabat sebagai Associate Vice President PT. CIMB Securities Indonesia cabang Gading Serpong.

Selain melakukan koordinasi dengan pimpinan dari kantor cabang, penulis juga melakukan koordinasi dengan divisi *Marketing and Communications* di kantor pusat yang berlokasi di Gedung Bursa Efek Indonesia, Menara 2 Lantai 20, Sudirman Central Business District. Koordinasi dengan kantor pusat difokuskan kepada kegiatan yang lebih besar, seperti *Client Gathering* dan *Client Entertaining*. Koordinasi ini dilakukan bersama Ibu Asri Modisa yang menjabat sebagai *Head of Marketing and Communications* PT. CIMB Securities.

Koordinasi dalam divisi *Customer Relations* di PT. CIMB Securities Indonesia berjalan cukup baik, dimana fungsi divisi *Customer Relations* dapat menjangkau dan membangun hubungan baik dengan setiap nasabah tanpa terkecuali. Divisi *Customer Relations* di PT. CIMB Securities tidak hanya sebatas pada fungsi *Customer Service* saja melainkan lebih dari itu. *Customer Relations* membangun dan membina hubungan dengan pelanggan untuk jangka panjang.

3.2 Tugas yang Dilakukan

Merujuk pada disiplin (strategi) CRM Treacy and Wiersema (dalam Peelen, 2005:49), tugas yang dikerjakan oleh penulis selama kegiatan magang selama kurang lebih dua bulan di bawah pengawasan pembimbing lapangan antara lain dijelaskan dalam tabel berikut ini.

UMMN





3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

1. *Operational Excellence*

Perusahaan yang melaksanakan strategi operasional dengan baik cenderung akan dengan mudah menarik pelanggan dan memperoleh pelanggan yang loyal. Strategi operasional yang baik meliputi produk atau jasa yang terstandarisasi, tingkat produktivitas yang tinggi dari karyawan, dan komunikasi yang terarah.

Adapun strategi operasional yang dijalankan oleh PT. CIMB Securities antara lain sebagai berikut :

a. Melayani pembukaan *new opening account* nasabah

Selama melakukan kegiatan magang, cukup banyak calon nasabah yang datang dan membuka akun sekuritas. Melayani dan membantu calon nasabah mengisi formulir *new opening account* menjadi tugas penulis selama melakukan kegiatan kerja magang.

b. *Backup* transaksi nasabah

Setiap harinya, kantor pusat mengirimkan *e-mail* yang berisi *Trade Invoice* sedangkan setiap bulannya penulis mendapat email yang berisi *Cash Statement*. *Trade Invoice* dan *Cash Statement* inilah yang harus di *backup* setiap hari dan setiap bulannya oleh penulis dan dimasukkan ke dalam *database* kantor cabang Gading Serpong.

c. Membuat *e-mail* notifikasi *new account* nasabah

Selain melayani pembukaan *new opening account* calon nasabah, penulis juga bertanggungjawab untuk mengirimkan email notifikasi *new account* kepada nasabah yang bersangkutan jika *account* nasabah tersebut selesai diproses di kantor pusat. Adapun *e-mail* notifikasi *new account* ini berisi data nasabah, kode nasabah, kode broker, nomor rekening dana investor, *username*, *password online trading*, dan informasi terkait lainnya. Nasabah yang telah memperoleh *e-mail*

notifikasi *new account* baru dapat melakukan transaksi jual beli saham.

d. Deklarasi *cash dividend*

Selama melakukan transaksi jual beli saham, seringkali ada nasabah yang memperoleh *cash dividend*. Kantor pusat bagian *Settlement* akan mengirimkan data nasabah yang memperoleh *cash dividend* beserta informasi lengkap mengenai jumlah *cash dividend* yang diterima nasabah. Adalah tugas penulis untuk mendeklarasi deviden tersebut kepada nasabah yang bersangkutan (mengirimkan notifikasi penerimaan *cash dividend* ke *e-mail* nasabah yang bersangkutan).

2. *Product Leadership*

Perusahaan yang fokus pada *product leadership* akan senantiasa berupaya keras untuk terus berinovasi dan memperbaharui diri. Perusahaan harus terus kreatif, inovatif, dan memiliki keinginan untuk membuat pelanggan kagum akan produk, jasa, atau inovasi yang diciptakan.

PT. CIMB Securities juga menekankan pada aspek *product leadership*, yaitu dengan kegiatan sebagai berikut :

a. *Product knowledge*

Pada awal melakukan kerja magang, penulis dibekali dengan pengetahuan terkait dengan produk dan sarana yang akan digunakan selama kegiatan magang berlangsung. Adapun *product knowledge* yang dikenalkan adalah cara mengisi formulir *new opening account* nasabah, cara salam dan sapa pada nasabah baik secara langsung maupun melalui telepon, cara membuat email notifikasi *new account* nasabah, cara menggunakan *email* perusahaan sebagai media komunikasi internal karyawan, dan cara *backup* transaksi nasabah dari *Trade Invoice* maupun *Cash Statement*.

Product knowledge penting untuk diketahui dan dipahami secara mendalam guna membangun kompetensi dan kapabilitas perusahaan di mata pelanggan atau nasabah (Peelen, 2005:8).

b. Membuat proposal penawaran saham perdana (*Initial Public Offering*)

Ketika melakukan kerja magang, penulis juga turut berkesempatan untuk membuat proposal penawaran saham perdana (*Initial Public Offering*) PT. Siloam Hospital, Tbk mulai dari penawaran saham perdana, membuat surat kuasa pembelian saham, sampai konfirmasi pembayaran oleh nasabah yang bersangkutan. Perusahaan menawarkan saham perdana PT. Siloam Hospital, Tbk. kepada nasabah aktif dengan jumlah transaksi tertentu berdasarkan *database* pelanggan. Dalam hal pembelian saham perdana, PT. CIMB Securities Indonesia bertindak sebagai penjamin emisi efek.

Penulis juga membuat surat pernyataan konfirmasi pembayaran pembelian saham yang dikirim ke *e-mail* nasabah yang telah menyetujui jumlah dan harga saham perdana PT. Siloam Hospital, Tbk. Nasabah kemudian menandatangani konfirmasi tersebut. Lembar konfirmasi lalu dikirim ke kantor pusat beserta bukti transfer dana sebagai bukti sah bahwa nasabah telah memiliki saham tersebut.

c. Mengurus pemindahan dan pembelian saham

Seringkali terdapat calon nasabah yang ingin membuka *account* sekuritas di PT. CIMB Securities Indonesia tetapi masih memiliki *stock* atau saham di sekuritas lain. Tugas penulis adalah membantu jika nasabah yang bersangkutan bermaksud memindahkan saham dari sekuritas lain ke CIMB Securities dengan membuat surat kuasa pemindahan saham.

Selain surat kuasa pemindahan saham, penulis juga membuat surat kuasa pembelian saham perdana PT. Siloam Hospital, Tbk. Surat kuasa pembelian saham ini menyatakan

bahwa nasabah yang bersangkutan memberikan kuasa penuh pada CIMB Securities untuk melakukan pembelian saham berdasarkan jumlah yang diinginkan dan diinstruksikan oleh nasabah.

3. *Customer Intimacy*

Strategi *customer intimacy* penting dilakukan mengingat fakta bahwa perusahaan perlu membina hubungan baik dengan pelanggan tanpa terkecuali. Produk dan jasa yang ditawarkan suatu perusahaan akan terus beradaptasi dengan keinginan pelanggan. Hal inilah yang menyebabkan suatu perusahaan perlu mengenal pelanggannya secara lebih spesifik.

PT. CIMB Securities menerapkan strategi *customer intimacy* dengan cara-cara antara lain sebagai berikut :

a. Input *database* tanggal ulang tahun nasabah

Penulis mendata tanggal ulang tahun nasabah melalui *database* pelanggan PT. CIMB Securities. Guna *database* ulang tahun nasabah adalah agar perusahaan dapat mengetahui tanggal ulang tahun nasabah, mengirimkan *birthday cake* untuk nasabah premium (dengan jumlah transaksi tertentu), atau sekadar ucapan selamat ulang tahun pada nasabah melalui kartu atau *e-mail*. Tujuan pendataan ini adalah untuk melakukan pendekatan secara lebih personal kepada pelanggan. Pendekatan ini memungkinkan untuk mempertahankan pelanggan dan memberikan nilai tambah terus-menerus pada pelanggan, di samping memberikan keuntungan berkelanjutan bagi perusahaan.

b. *Client entertaining*

Kegiatan *client entertaining* merupakan strategi yang dilakukan oleh PT. CIMB Securities dalam mempertahankan pelanggan atau nasabah yang loyal. Seorang *customer relations officer* dihadapkan langsung kepada pelanggan atau nasabah. Saat melaksanakan praktik kerja magang, penulis

berkesempatan untuk turut serta mengurus keperluan *client entertaining* di Pondok Hijau Golf, Gading Serpong. Selain itu, bentuk *client entertaining* yang dilakukan oleh PT. CIMB Securities Indonesia adalah dengan mengirimkan kue ulang tahun untuk nasabah dan menginap dua malam di Hotel Sultan, Jakarta.

c. *Client gathering*

Client gathering adalah salah satu strategi *customer intimacy* yang dilakukan oleh PT. CIMB Securities Indonesia. Saat melaksanakan praktik kerja magang, penulis juga berkesempatan untuk turut serta mengurus keperluan *client gathering* di Rumah Kayu, Gading Serpong.

3.3.1 Kendala yang Ditemukan

Adapun kendala yang ditemukan penulis ketika melaksanakan kerja magang adalah lambannya kantor pusat dalam merespon keluhan dari kantor cabang sehingga banyak komplain dan keluhan nasabah terkait *system error* yang tertunda lama.

3.3.2 Solusi dari Kendala yang Ditemukan

Dalam menghadapi keluhan pelanggan, penulis berusaha mendengarkan dan menampung seluruh keluhan yang dapat segera diatasi oleh kantor cabang dengan pengetahuan dan pembekalan yang diperoleh dari pembimbing lapangan. Jika keluhan menyangkut kesalahan dari kantor pusat, sebisa mungkin penulis merespon dan *follow-up* secepatnya ke kantor pusat.