

**PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM PEMBUKAAN  
REKENING EFEK FISIK DI PT MNC SEKURITAS**

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah



Oleh:

Ajay Kristian Lumbantobing

Nomor Induk Mahasiswa: 212611034

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI**

**BEKASI**

**TAHUN 2024**

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM PEMBUKAAN REKENING**  
**EFEK FISIK DI PT MNC SEKURITAS**

**Oleh:**

Ajay Kristian Lumbantobing

NIM: 212611034

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mata kuliah

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera di bawah ini

Bekasi, 09 Juli 2024

**Ketua Penguji**

**Anggota Penguji**



**Drs. Tigor Hutapea, ME.**

**NIDN : 0327096203**



**Irvan F.C. Oentoeng, SE., MM.**

**NIDN : 0411118204**

**Ketua Program Studi**



**Dr. Sofia Maulida, SE., MM.**

**NIDN : 0309027801**

**SURAT PERTANYATAN KEASILAN  
LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN SI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Laporan Praktik kerja Lapangan ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Manajemen, di STIE Tri Bhakti maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang telah diperoleh karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bekasi, 24 Juni 2024  
Yang membuat pernyataan



Ajay Kristian Lumbantobing

NIM: 212611034

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN/MAGANG**

Nama : Ajay Kristian Lumbantobing  
NIM : 212611034  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : S1 Manajemen  
Judul LPKL : Peran *Customer Service* dalam Pembukaan Rekening  
Efek Fisik di PT MNC Sekuritas

Laporan Praktik Kerja Lapangan di atas disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan dalam memenuhi salah satu syarat mata kuliah pada Fakultas Ekonomi – Jurusan S1 Manajemen, STIE Tri Bhakti.

Bekasi, 09 Juli 2024

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Dosen Pembimbing



**Dr. Sofia Maulida, SE., MM.**

**NIDN : 0309027801**



**Irvan F.C. Oentoeng, SE., MM**

**NIDN : 0411118204**

## ABSTRAK

**Ajay Kristian Lumbantobing.** Laporan Praktik Kerja Lapangan ini berjudul “Peran *Customer Service* dalam Pembukaan Rekening Efek Fisik di PT MNC Sekuritas” merupakan salah satu syarat memenuhi mata kuliah Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti. Penulisan laporan ini diperoleh dari hasil kegiatan magang penulis di PT MNC Sekuritas. PT MNC Sekuritas merupakan perusahaan jasa keuangan yang bergerak pada bidang pasar modal dan menyediakan layanan dan jasa sekuritas yang lengkap yakni *equity, online trading, APERD, fix income, dan investment banking*. Laporan berfokus pada satu rumusan masalah yaitu bagaimana peran *customer service* dalam proses pembukaan rekening efek fisik di PT MNC Sekuritas sehingga nasabah dapat melakukan transaksi di berbagai produk pasar modal yang diperdagangkan. Metode yang digunakan dalam praktik kerja lapangan ini mencakup partisipasi aktif, observasi, serta studi literatur. PT MNC Sekuritas memiliki serangkaian tahapan dalam melaksanakan pelayanan, mulai dari pengajuan persyaratan hingga adanya persetujuan pembukaan rekening efek nasabah. Alur pembukaan rekening efek ini dilaksanakan oleh *customer service*.

**Kata Kunci:** *Customer Service, Rekening Efek, Pembukaan Rekening Efek*

## **ABSTRACT**

**Ajay Kristian Lumbantobing.** *This Field Work Practice Report, titled "The Role of Customer Service in Opening Physical Securities Accounts at PT MNC Sekuritas," is one of the requirements for fulfilling the course in the Management Study Program at Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti. The writing of this report is based on the author's internship activities at PT MNC Sekuritas. PT MNC Sekuritas is a financial services company engaged in the capital market sector, providing a complete range of securities services including equity, online trading, APERD, fixed income, and investment banking. The report focuses on one main problem statement: how the role of customer service in the process of opening physical securities accounts at PT MNC Sekuritas enables customers to conduct transactions in various traded capital market products. The methods used in this fieldwork practice include active participation, observation, and literature study. PT MNC Sekuritas has a series of stages in delivering its services, starting from the submission of requirements to the approval of the opening of customer securities accounts. The process of opening securities accounts is carried out by customer service.*

**Keywords:** *Customer Service, Securities Account, Securities Account Opening*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Tuhan yang Maha Esa atas segala hikmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan magang ini sesuai dengan waktu yang di tentukan. Laporan magang ini disusun sebagai salah satu persyaratan akademik untuk menyelesaikan salah satu mata kuliah di Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti. Penulis mengangkat judul “Peran *Customer Service* dalam Pembukaan Rekening Efek Fisik di PT MNC Sekuritas”.

Penyusunan laporan magang ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dari semua pihak yang telah membantu penulis selama penyusunan laporan magang. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, kemudahan dan kelancaran sehingga Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Drs. Widayatmoko, MM., M.Ikom selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.
3. Ibu Dr Sofia Maulida.SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.
4. Bapak Irvan F.C. Oentoeng, SE., MM. selaku Dosen pembimbing yang telah tulus dan sabar memberikan ilmu, saran, tenaga, pikiran serta memorivasi penulis dalam menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini.
5. Ibu Susy Meilina selaku Direktur Utama PT MNC Sekuritas beserta jajaran direksi.
6. Ibu Eva Chocynta selaku *Head Customer Service* PT MNC Sekuritas sekaligus pembimbing selama penulis menjalankan kegiatan praktik kerja lapangan.

7. Tim Departemen *Customer Service* PT MNC Sekuritas yang senantiasa membantu saya selama melakukan praktik kerja lapangan.
8. Orang tua dan saudara/i saya yang sangat saya kasihi dan sayangi yang senantiasa mendoakan, memberikan dukungan serta semangat.
9. Orang-orang terkasih yang selalu memberi motivasi dan doa serta perhatiannya.
10. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu atas dukungan dan bantuannya sehingga terselesaikannya menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangannya dari segi penulisan maupun bahasa yang digunakan dalam membuat Laporan Praktik Kerja Lapangan ini. Untuk itu penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai masukan yang sangat berguna. Namun demikian, harapan penulis semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat sebagaimana mestinya bagi pihak-pihak yang membutuhkan

Bekasi, 24 Juni 2024  
Hormat saya,



Ajay Kristian Lumbantobing

NIM: 212611034



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERTANYATAN KEASILAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Praktik Kerja Lapangan .....	5
1.4 Manfaat Praktik Kerja Lapangan.....	5
1.5 Teori Relevan .....	6
1.5.1 Manajemen .....	6
1.5.2 Manajemen Pemasaran.....	6
1.5.3 Pemasaran Jasa .....	7
1.5.4 <i>Customer Service</i> .....	7
1.6 Metode Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.....	8
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>10</b>
2.1 Sejarah Perusahaan.....	10
2.1.1 Visi dan Misi PT MNC Sekuritas.....	11
2.1.2 Nilai Perusahaan.....	11
2.1.3 Logo Perusahaan .....	11
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	12
2.3 Kegiatan Perusahaan .....	16
<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	<b>18</b>
3.1 Penempatan dan Jadwal Praktik Kerja Lapangan .....	18
3.1.1 Tempat Pelaksanaan Magang .....	18
3.1.2 Waktu Pelaksanaan Magang .....	19
3.2 Uraian Deskripsi Tugas .....	20

3.3 Hasil dan Pembahasan.....	25
3.3.1 Produk Pasar Modal yang Diperdagangkan di PT MNC Sekuritas .....	25
3.3.2 Prosedur Pembukaan Rekening Efek Fisik pada PT MNC Sekuritas .....	28
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>33</b>
4.1 Simpulan.....	33
4.2 Saran .....	34
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>35</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>36</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pertumbuhan Investor per April 2024 .....	1
Gambar 2.1 Logo PT MNC Sekuritas.....	11
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT MNC Sekuritas .....	12
Gambar 3.1 Formulir dan Persetujuan Pembukaan Rekening Efek.....	20
Gambar 3.2 Formulir Rekening Dana Nasabah .....	21
Gambar 3.3 Proses Pengecekan Kelengkapan Data Nasabah .....	22
Gambar 3.4 Proses Tanda Tangan Formulir dan Persetujuan Pembukaan Rekening Efek dan Rekening Dana Nasabah .....	23
Gambar 3.5 Proses Mengirim Email Pemberitahuan Terkait Pembukaan Rekening Efek kepada Nasabah .....	25
Gambar 3.6 <i>Flowchart</i> Prosedur Pembukaan Rekening Efek Fisik .....	28

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Praktik Kerja Lapangan .....	19
---	----