

## STRATEGI PT. MIRAE ASET SEKURITAS DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH (STUDI KASUS PT. MIRAE ASET SEKURITAS KANTOR CAB. BALI)

Stevany Ingrid Martha Mandosir<sup>1</sup>; Putu Indah Rahmawati<sup>2</sup>; Ni Kadek  
Sinarwati<sup>3</sup>

Universitas Pendidikan Ganesha

mandhosirvanno@gmail.com; indah.rahma@undiksha.ac.id;

nikadeksinarwati@undiksha.ac.id

### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui langkah-langkah yang diterapkan oleh PT. Mirae Aset Sekuritas, untuk mengetahui dan menganalisis hasil akhir dari pencapaian setiap langkah yang telah di ambil oleh PT. Mirae Aset Sekuritas. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik analisis SWOT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa langkah-langkah yang diterapkan oleh PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cabang Bali dalam meningkatkan nasabah/investor adalah melaksanakan evaluasi terkait dengan pertumbuhan transaksi nasabah setiap tahunnya, memberikan edukasi kepada nasabah terkait perilaku investasi dan mensosialisasikan keunggulan atau keuntungan yang diterima nasabah dalam menggunakan produk, memanfaatkan media sosial dalam bentuk konten video yang menarik dan pemasangan iklan di media sosial, memudahkan proses pembukaan rekening yang dapat dilakukan dengan *mobile phone* atau secara online dengan *web page*, penggunaan aplikasi online yaitu NAVI sebagai platform investasi, memberikan pelayanan dalam bentuk kantor cabang dengan konsep toko bernuansa modern dan memberikan keunggulan berupa bebas pajak, tidak ada *fee* beli-jual, diversifikasi portofolio, likuid karena penarikan dana yang bisa setiap waktu, dan nilai minimal investasi yang rendah. Faktor penghambat : kepercayaan nasabah pada perusahaan, adanya perusahaan pialang berlisensi kurang patuh terhadap aturan sehingga memberikan dampak buruk kepada perusahaan investasi lain Faktor Pendukung : penggunaan aplikasi online dalam pembukaan rekening yang memudahkan nasabah bertransaksi, adanya platform NAVI yang dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi reksa dana dari berbagai manajemen investasi.

**Kata Kunci:** Strategi, Nasabah, Investasi.

### ABSTRACT

*The purpose of this study is to find out the steps implemented by PT. Mirae Aset Sekuritas, to find out and analyze the final results of achieving each step that has been taken by PT. Mirae Asset Securities. This study uses qualitative research methods using SWOT analysis techniques. The research results show that the steps implemented by PT. Mirae Aset Securities Office Cab. Bali in increasing customers/investors is carrying out evaluations related to the growth of customer transactions every year, providing education to customers regarding investment behavior and disseminating information on the advantages or benefits that customers receive in using products, utilizing social media in the form of interesting video content and placing advertisements in the media social services, facilitating the process of opening an account which can be done with a mobile phone or online with a web page, using an online application, namely NAVI as an investment platform, providing services in the form of branch offices with a modern nuanced store concept and providing advantages in the form of tax free, no purchase fees -selling, portfolio diversification, liquid because the withdrawal of funds can be done at any time, and a low minimum investment value. Inhibiting factors: customer trust in the company, the presence of licensed brokerage companies that do not comply with the rules so that it has a*

*negative impact on other investment companies Supporting Factors: the use of online applications for opening accounts that make it easier for customers to make transactions, the existence of a NAVI platform that can make it easier for customers to make mutual fund transactions from investment management.*

**Keywords:** *Strategy, Customer, Investment*

---

## **PENDAHULUAN**

Indonesia adalah negara berkembang dengan upaya pembangunan yang kuat. Jelas membutuhkan banyak uang untuk melakukan konstruksi. Oleh karena itu untuk mendukung terwujudnya pembangunan nasional yang tangguh dan berdaya saing global, maka pemerintah melakukan perkembangan melalui pasar modal khususnya perdagangan saham di Indonesia (Ambarphati, 2020). Wadah untuk mempertemukan pihak yang kelebihan dana dan pihak yang membutuhkan uang tunai adalah pasar modal. Pada kenyataannya, tugas utama pasar modal adalah mendistribusikan sumber daya seefisien mungkin (Ady *et al.*, 2020). Investasi dilakukan dengan maksud untuk menghasilkan pengembalian masa depan yang terdiri dari aset keuangan dan fisik. Pasar uang dan pasar modal adalah tempat investasi dalam aset keuangan, seperti deposito, sekuritas pasar uang, saham, dan obligasi, dilakukan. Sementara ini berlangsung, investasi dalam aset aktual dicapai melalui pembelian aset yang berguna, pembangunan pabrik, dan lain-lain (Sudarmanto *et al.*, 2020).

Berbagai produk keuangan jangka panjang dapat dipertukarkan di pasar modal dalam bentuk hutang atau modal sendiri. Saham, obligasi, waran, hak, obligasi konversi, dan berbagai produk derivatif seperti opsi (put atau call) adalah beberapa instrumen keuangan yang diperdagangkan di pasar modal. Dalam melakukan perdagangan dan transaksi jual/beli saham pada pasar modal, seorang investor harus melakukan analisis sekuritas (Ambarphati, 2020). Perdagangan efek dilakukan dengan negosiasi langsung (*individual bidding*) antara anggota bursa atau nasabah, atau antara nasabah dan anggota bursa (Handayani, 2020). Perusahaan Efek adalah pihak yang melakukan kegiatan usaha sebagai Penjamin Emisi Efek, Perantara Pedagang Efek, dan/atau Manajer Investasi setelah mendapat izin usaha dari Otoritas Jasa Keuangan, menurut Undang-Undang Pasar Modal No. 8 Tahun 1995 dan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1995. 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Akibatnya, bisnis sekuritas dapat terlibat dalam kombinasi dari ketiga aktivitas ini. Ketika datang untuk menawarkan strategi dan panduan investasi, penilaian tentang membeli dan menjual saham, indeks harga saham, dan informasi tentang perusahaan yang terdaftar di pasar saham dalam hal modal, aset, dan faktor lainnya, perusahaan sekuritas dapat dianggap sebagai penyedia jasa keuangan.

Perusahaan sekuritas tentu memiliki rencana yang harus mereka terapkan untuk menarik investor yang akan tertarik dengan salah satu barang mereka di pasar saham dan berpartisipasi aktif dalam perdagangan saham. Komponen penting dari kesuksesan dalam mencapai tujuan perusahaan adalah strategi. Misalnya, meningkatkan jumlah investor atau

konsumen di Bursa Efek Indonesia. Salah satu tempat investasi yang menjadi objek penelitian ini adalah PT Mirae Asset Sekuritas Indonesia. Sebuah perusahaan investasi layanan lengkap, PT Mirae Asset Sekuritas Indonesia menyediakan berbagai layanan investasi, termasuk pialang saham (perdagangan online dan offline), MAXFUND (platform online untuk perdagangan reksa dana), dan perbankan investasi (IPO Guarantee, NCD, MTN, REPO). Observasi singkat yang dilakukan peneliti pada PT Mirae Asset Sekuritas Cabang Bali peneliti menemukan bahwa pihak PT Mirae Asset Sekuritas Cabang Bali telah memiliki strategi untuk meningkatkan jumlah investor salah satunya dengan meningkatkan skala pemasaran yaitu dengan menggunakan layanan digital sehingga para nasabah dapat berinvestasi dan bertransaksi di pasar modal dengan lebih mudah dan cepat tanpa harus datang ke perusahaan secara langsung.

#### **METODE PENELITIAN**

Jenis Penelitian ini adalah Tujuan penelitian kualitatif adalah memahami secara utuh fenomena-fenomena yang berkaitan dengan apa yang dialami subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, melalui deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, dalam konteks alamiah tertentu, dengan memanfaatkan metode alamiah (Moleong, 2017).

Untuk melengkapi penelitian kualitatif, penelitian ini menggunakan metode studi kasus. Menurut Sugiyono (2019) pendekatan studi kasus Penelitian adalah setiap penyelidikan subjek dari perspektif satu atau lebih individu. Sebuah kasus dibatasi oleh waktu dan aktivitas, dan peneliti mengumpulkan data secara mendalam dengan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data dalam jangka waktu yang lama. Studi kasus penelitian ini PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab.Bali.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Langkah-Langkah Yang Diterapkan Oleh PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab. Bali Dalam Meningkatkan Nasabah/Investor**

Adapun langkah yang diambil dalam hal ini diperoleh berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan yaitu sebagai berikut:

- a. Melaksanakan evaluasi terkait dengan pertumbuhan transaksi nasabah setiap tahunnya
- b. Memberikan edukasi kepada nasabah terkait perilaku investasi dan mensosialisasikan keunggulan atau keuntungan yang diterima nasabah dalam menggunakan produk.

Hal ini dapat dilihat pada hasil wawancara dibawah ini:

*“Kami selalu melakukan evaluasi terkait dengan pertumbuhan transaksi nasabah dan jumlah nasabah baru setiap tahunnya. Kami berusaha memberikan edukasi yang dilakukan dengan tujuan mengubah perilaku masyarakat untuk menempatkan dana ke instrumen investasi berbasis efek, seperti saham dan reksadana. kami juga menyarankan korporasi untuk berinvestasi pada reksa dana yang berfokus pada produk reksa dana pasar uang sehingga dapat memperoleh keuntungan yang lebih banyak dan sesuai dengan tren kenaikan suku bunga global.”*

(Narasumber PA, selaku manager PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab.Bali) Pernyataan informan PA, selaku manager PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab.Bali di dukung dengan pernyataan dari informan PI, selaku pengguna PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab.Bali yang menyatakan bahwa: *Pegawai dapat memberikan informasi dengan baik kak, tidak ada masalah terkait dengan materi yang diberikan. Semuanya berjalan dengan baik kak.*” (Narasumber PI, selaku pengguna PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab.Bali)

- c. Memanfaatkan media sosial dalam bentuk konten video yang menarik dan pemasangan iklan di media sosial

Hal ini dapat dilihat pada hasil wawancara dibawah ini:

*“Memanfaatkan media sosial adalah salah satu media yang gencar kami lakukan sebagai cara meningkatkan jumlah nasabah, dalam layanan ini kami juga menambah konten edukasi di seluruh kanal media sosial dan memasang iklan di titik strategis yang dapat dilihat masyarakat sebagai calon nasabah kak.”* (Narasumber PB, selaku head of finance and administration PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab.Bali)

### **Pencapaian Setiap Langkah Yang Telah Di Ambil Oleh PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab. Bali Dalam Memenuhi Target Peningkatan Nasabah/Investor**

Berikut ini adalah hasil wawancara yang peneliti lakukan:

1. Aplikasi sangat mudah digunakan dan diakses dengan menggunakan laptop dan *handphone* serta fleksibel digunakan. Hal ini dapat dilihat pada hasil wawancara dibawah ini: *“Aplikasinya sangat mudah digunakan karena disediakan dalam bentuk website yang bisa di akses dengan PC/ Laptop kak, dan juga dapat di akses dengan handphone juga kak. jadi bisa dimana aja dan kapan saja kak.”*(Narasumber PA, selaku manager PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab.Bali) Pernyataan informan PA, selaku manager PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab.Bali di dukung dengan pernyataan dari informan PK, selaku pengguna PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab.Bali yang menyatakan bahwa: *“Kemudahan kak yang paling dirasakan kak, Transaksi bisa dilakukan secara online kak, bisa melalui handphone atau web page di laptop gitu kak. jadi sesuai kepentingan kak.”* (Narasumber PK, selaku pengguna PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab.Bali)
2. Aplikasi dapat memenuhi kebutuhan nasabah yang tidak memiliki waktu untuk datang ke kantor cabang. Hal ini dapat dilihat pada hasil wawancara dibawah ini: *“Inovasi dengan adanya kemudahan penggunaan dengan menggunakan aplikasi online sangat memenuhi kebutuhan nasabah. Hal ini dikarenakan banyak nasabah yang tidak memiliki waktu untuk hadir ke kantor dalam pembukaan rekening sehingga aplikasi online menjadi alternative yang paling efektif dilakukan.”* (Narasumber PC, selaku staf marketing PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab.Bali) Pernyataan informan PC, selaku staf marketing PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab.Bali di dukung dengan pernyataan dari informan PK, selaku pengguna PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab.Bali yang menyatakan bahwa: *“Kemudahan kak yang paling dirasakan kak, Transaksi bisa dilakukan secara online kak, bisa melalui handphone atau web page di laptop gitu kak. jadi sesuai kepentingan kak.”* (Narasumber PK, selaku pengguna PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab.Bali)

## **Faktor Penghambat Dan Pendukung PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab. Bali Dalam Memenuhi Target Peningkatan Nasabah/Investor Perusahaan**

Dalam memenuhi target peningkatan nasabah/investor perusahaan terdapat beberapa faktor yang menghambat dan mendukung hal tersebut yakni dapat dilihat pada hasil wawancara yang telah dilakukan:

### **Faktor Penghambat**

#### 1) Kepercayaan nasabah pada perusahaan

Hal ini dapat dilihat pada hasil wawancara dibawah ini:

*“Kepercayaan kak. Dibutuhkan cara untuk membangun kepercayaan dalam diri nasabah untuk melakukan transaksi dengan perusahaan kita kak. Maka dari itu kak, kita berupaya memberikan edukasi kepada nasabah bahwa kita benar-benar dapat amanah kak, begitu.”*

(Narasumber PB, selaku head of finance and administration PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab.Bali)

Pernyataan informan PB, selaku head of finance and administration PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab.Bali di dukung dengan pernyataan dari informan PH, selaku pengguna PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab.Bali yang menyatakan bahwa: *“Kenyamanannya karena lokasi kantor yang strategis dan suasana kantor yang mendukung kepercayaan pengguna kak.”*

(Narasumber PH, selaku pengguna PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab.Bali)

#### 2) Adanya perusahaan pialang berlisensi kurang patuh terhadap aturan sehingga memberikan dampak buruk kepada perusahaan investasi lain

Hal ini dapat dilihat pada hasil wawancara dibawah ini:

*“Kurang nya kepercayaan publik terhadap perusahaan investasi kak. Hal ini dikarenakan adanya beberapa dari perusahaan investasi yang tidak patuh aturan kak sehingga BAPPEBTI untuk menertibkan perusahaan pialang berlisensi yang kurang patuh terhadap aturan. Keadaan ini kak memiliki dampak buruk terhadap kepercayaan publik dan perusahaan berlisensi sendiri sehingga peningkatan nasabah rendah.”*

(Narasumber PB, selaku head of finance and administration PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab.Bali)

Pernyataan informan 2 sebagai informan dari kalangan pegawai pada PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab. Bali di dukung dengan pernyataan dari informan 8 dari kalangan penggunaan produk pada perusahaan tersebut yaitu:

#### 3) Adanya peyalanggunaan rekening yang dilakukan nasabah

Hal ini dapat dilihat pada hasil wawancara dibawah ini:

*“Adanya penyalanggunaan rekening terpisah yang dilakukan oleh nasabah kak sehingga hal ini juga menjadi kewaspadaan kami dalam menerima nasabah tersebut kak.”*

(Narasumber PE, selaku staf admin PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab.Bali)

### **Faktor Pendukung**

Penggunaan aplikasi online dalam pembukaan rekening yang memudahkan nasabah bertransaksi

Hal ini dapat dilihat pada hasil wawancara dibawah ini:

*“Aplikasi online sangat mendukung proses perkembangan dan kemajuan dalam perusahaan investasi ini karena memudahkan nasabah dalam mengakses pelayanan dalam pembukaan rekening secara fleksibel kak.”*

(Narasumber PD, selaku staf CS PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab.Bali)

Pernyataan informan PD, selaku staf CS PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab.Bali di dukung dengan pernyataan dari informan PJ, selaku pengguna PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab.Bali yang menyatakan bahwa: *“Kalau saya kemananan aplikasi kak dan kemudahan juga kak. Perusahaan memberikan berbagai kemudahan dalam proses pembukaan rekening kak bagi nasabahnya, kemudian aktif pada media sosial yang memuat informasi menarik mengenai cara berinvestasi dan benefit investasi kak.”* (Narasumber PJ, selaku pengguna PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab.Bali)

### **Strategi Efektif Yang Diterapkan Oleh PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab. Bali Dalam Memenuhi Target Peningkatan Nasabah/Investor Perusahaan**

Dalam penelitian ini untuk dapat meningkatkan nasabah/investor perusahaan terdapat 3 (tiga) strategi yang paling efektif yaitu:

1. Pemanfaatan media sosial dalam menginformasikan produk yang ditawarkan
2. Penggunaan layanan *sistem customer relationship management* di platform digital dalam memudahkan pembukaan rekening. Hal ini dapat dilihat pada hasil wawancara dibawah ini: *“Dalam meningkatkan jumlah nasabah kami lakukan dengan memanfaatkan media sosial sebagai menarik minat para nasabah. Selain itu, kami juga berupaya dalam menyempurnakan sistem customer relationship management di platform digital serta memudahkan proses pembukaan rekening nasabah di tahun ini kak.”* (Narasumber PE, selaku staf admin PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab.Bali) Pernyataan informan PE, selaku staf admin PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab.Bali di dukung dengan pernyataan dari informan PK, selaku pengguna PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab.Bali yang menyatakan bahwa: *“Perusahaan memberikan berbagai kemudahan dalam proses pembukaan rekening kak bagi nasabahnya, kemudian aktif pada media sosial yang memuat informasi menarik mengenai cara berinvestasi dan benefit investasi kak.”* (Narasumber PK, selaku pengguna PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab.Bali).
3. Penggunaan NAVI by Mirae Asset sebagai platform jual-beli reksa dana secara online yang memudahkan nasabah melakukan transaksi dari berbagai manajemen investasi. Hal ini dapat dilihat pada hasil wawancara dibawah ini:

*“Strategi yang dilakukan dalam meningkatkan investor atau nasabah dapat dilakukan dengan memberikan kemudahan dalam menikmati berbagai fasilitas lainnya yang tersedia dalam satu genggam dengan fee transaksi yang kompetitif. Kami berusaha menjadi penyedia jasa investasi terbaik dengan menawarkan berbagai kemudahan kak sehingga menjadi daya tarik nasabah dalam menggunakan jasa kami. Dalam pelaksanaan kemudahan tersebut, kami menciptakan telah bertransformasi menjadi NAVI by Mirae Asset, platform jual-beli reksa dana secara online di mana nasabah dapat dengan mudah melakukan transaksi reksa dana dari berbagai manajemen*

*investasi terpilih dengan praktis dalam satu akun, segera kunjungi website NAVI.*” (Narasumber PB, selaku head of finance and administration PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab. Bali)

Pernyataan informan PB, selaku head of finance and administration PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab. Bali di dukung dengan pernyataan dari informan PH, selaku pengguna PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab. Bali yang menyatakan bahwa: “*Ada aplikasi NAVI by Mirae Asset Sekuritas dan HOTS (Home Online Trading System) kak, jadi memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi online dan keamanan dalam investasi kak*”. (Narasumber PH, selaku pengguna PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab. Bali)

## **PEMBAHASAN**

### **Langkah-Langkah Yang Diterapkan Oleh PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab. Bali Dalam Meningkatkan Nasabah/Investor**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan informan penelitian diketahui bahwa terdapat 7 (tujuh) langkah-langkah yang harus dilakukan oleh PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab. Bali dalam meningkatkan jumlah nasabah/investornya yakni sebagai berikut:

1. Melaksanakan evaluasi terkait dengan pertumbuhan transaksi nasabah setiap tahunnya. Nasabah adalah orang yang mempercayakan pengurusan uangnya kepada bank untuk digunakan dalam operasional bisnis perbankan yang dengan hal tersebut mengharap imbalan berupa uang atas simpanan tersebut. Pertumbuhan transaksi dari satu perusahaan didasari pada jumlah nasabah dan transaksi yang dilakukan. Dalam meningkatkan jumlah nasabahnya PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab. Bali melakukan evaluasi terkait dengan pertumbuhan transaksi nasabah setiap tahunnya. Evaluasi dalam memantau pertumbuhan transaksi dilakukan untuk mengetahui dan menilai faktor yang mendukung dan menghambat proses pertumbuhan transaksi tersebut. Hal ini karena PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab. Bali sebagai suatu pasar modal perlu memperhitungkan kelebihan dana yang dimiliki dan pengeluaran dana yang harus dikeluarkan bagi pihak yang memelurkan dana dari jasa tersebut.

3. Memberikan edukasi kepada nasabah terkait perilaku investasi dan mensosialisasikan keunggulan atau keuntungan yang diterima nasabah dalam menggunakan produk. Edukasi yang diberikan kepada nasabah terkait perilaku investasi dilakukan untuk dapat memberikan pemahaman mengenai produk investasi yang akan di tawarkan oleh PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab. Bali. Edukasi yang diberikan oleh perusahaan kepada nasabah diharapkan dapat menimbulkan minat nasabah untuk melakukan investasi dengan perusahaan PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab. Bali.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada pengguna dari PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab. Bali diketahui bahwa langkah-langkah yang dalam mewujudkan strategi dalam meningkatkan nasabah sudah sangat tepat sasaran dan efisien. Sosialisasi yang diberikan kepada nasabah atau investor dapat meningkatkan pengetahuan dan minat pengguna produk. Kelebihan berupa kemudahan dan keamanan yang banyak

ditawarkan dalam produk mampu menumbuhkan kepercayaan dalam diri nasabah kepada perusahaan dan produk yang ditawarkan. Hal ini sebagaimana yang dijelaskan oleh informan PF, selaku pengguna PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab. Bali yang menyatakan bahwa: “Adanya sosialisasi yang dilakukan pegawai kepada nasabah atau calon nasabah dalam mengedukasi mengenai produk yang ditawarkan, keunggulan yang dimiliki kak.” (Narasumber PF, selaku pengguna PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab. Bali)

Dengan demikian adanya edukasi dan sosialisasi yang diberikan oleh PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab. Bali dapat memberikan informasi yang dapat mengubah perilaku masyarakat sebagai calon nasabah dalam memahami dan mengetahui sistem investasi di perusahaan tersebut. Selain itu adanya sosialisasi yang diberikan perusahaan kepada nasabah atau investor dapat menumbuhkan kepercayaan akan produk atau jasa yang ditawarkan kepada calon nasabah tersebut.

4. Memanfaatkan media sosial dalam bentuk konten video yang menarik dan pemasangan iklan di media sosial

Pemanfaatan media sosial di era digitalisasi adalah hal perlu ditekankan dalam menarik nasabah untuk menggunakan jasa atau produk dari PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab. Bali. Media sosial menurut Kotler (2012) adalah sarana bagi konsumen yang digunakan untuk berbagi teks, gambar, audio dan video dengan sesama pengguna maupun sebuah perusahaan. Media sosial memiliki pengaruh yang sangat besar sebagai cara dalam menarik dan meningkatkan jumlah nasabah/investor pada PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab. Bali. Ada berbagai media yang dapat digunakan dalam hal ini seperti instagram dan *facebook*. Pengelolaan media sosial yang baik dapat memberikan manfaat bagi perusahaan dalam meningkatkan jumlah nasabah. Hal ini dilakukan dalam menjangkau calon nasabah secara online dan dalam cakupan yang luas. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada para pengguna produk PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab. Bali disimpulkan bahwa media sosial yang digunakan dikategorikan sangat aktif. Konten yang disajikan berisi materi yang informatif dan memberikan informasi yang akurat bagi calon nasabah.

5. Memudahkan proses pembukaan rekening yang dapat dilakukan dengan *mobile phone* atau secara online dengan *web page*

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti menemukan bahwa PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab. Bali memberikan kemudahan para nasabah dalam pembukaan rekening yang dapat dilakukan secara online. Pembukaan rekening ini dapat dilakukan oleh nasabah dengan *mobile phone* dan *webpage*.

Kemudahan dalam membuka rekening yang dilakukan PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab. Bali dalam menjangkau nasabah tanpa hambatan ruang waktu adalah langkah yang tepat dalam menyebarluaskan informasi dari produk yang ditawarkan. Pembukaan rekening menjadi daya tarik tersendiri bagi nasabah dalam mengakses transaksi pada jasa layanan ini. Dengan demikian, semua dapat berjalan secara efektif dan efisien baik secara estimasi waktu yang di butuhkan.

1. Penggunaan aplikasi online yaitu NAVI sebagai platform investasi

Penggunaan aplikasi online yaitu NAVI sebagai platform investasi adalah yang paling digunakan nasabah pada perusahaan ini. Aplikasi NAVI memberikan kemudahan bagi nasabah dalam kegiatan jual beli reksa dana secara online. Dalam pelaksanaan kemudahan tersebut, PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab. Bali menciptakan telah bertransformasi menjadi NAVI by Mirae Asset, platform jual-beli reksa dana secara online di mana nasabah dapat dengan mudah melakukan transaksi reksa dana dari berbagai manajemen investasi terpilih dengan praktis dalam satu akun, segera kunjungi website NAVI.

2. Memberikan pelayanan dalam bentuk kantor cabang dengan konsep toko bernuansa modern

Kualitas jasa pelayanan lebih menekankan pada kata nasabah, pelayanan, kualitas dan level. Pelayanan yang diberikan oleh PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab. Bali adalah dalam bentuk benda berupa kantor cabang dari perusahaan tersebut. Dalam hal ini perusahaan memberikan kenyamanan bagi nasabah dan calon nasabah dalam hal nilai estetika dari bangunan perusahaan tersebut yang dibuat dengan konsep bernuansa modern. Kenyamanan dari suatu tempat yang dilakukan sebagai tempat transaksi harus memiliki kenyamanan sehingga menimbulkan persepsi yang baik di dalam hati dan pikiran nasabah.

3. Memberikan keunggulan berupa fee jual-beli yang kompetitif dan flat rate, beba pajak untuk beberapa produk reksadana, diversifikasi portofolio, likuid karena penarikan dana yang bisa setiap waktu, dan nilai minimal investasi yang rendah. Keunggulan yang dimiliki sebuah produk adalah hal sangat penting bagi nasabah dan calon nasabah. Pajak adalah hal yang sangat ingin dihindari oleh nasabah dalam hal berinvestasi. Dalam penelitian ini didasari oleh hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa investasi pada PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab. Bali dibebaskan atau ditiadakan.

### **Pencapaian Setiap Langkah Yang Telah Di Ambil Oleh PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab. Bali Dalam Memenuhi Target Peningkatan Nasabah/Investor**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan diketahui bahwa terdapat 5 (lima) pencapaian akhir yang diperoleh perusahaan PT. Mirae Aset Sekuritas dalam memenuhi target peningkatan nasabah/investor yaitu sebagai berikut:

1. Aplikasi sangat mudah digunakan dan dikses dengan menggunakan laptop dan *handphone* serta fleksibel digunakan
2. Aplikasi dapat memenuhi kebutuhan nasabah yang tidak memiliki waktu untuk datang ke kantor cabang
3. Aplikasi memudahkan proses pembukaan rekening secara fleksibel
4. Nasabah dapat memahami informasi yang diberikan dan menumbuhkan tingkat kepercayaan nasabah dengan pelayanan yang diberikan
5. Edukasi yang diberikan mengenai produk dapat diterima nasabah dengan pemanfaatan media sosial dalam memberikan sosialisasi terkait kebutuhan nasabah dengan produk yang diberikan

Aplikasi yang digunakan PT. Mirae Aset Sekuritas memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan investasi ataupun tanam saham di perusahaan tersebut. Wawancara yang dilakukan kepada para pengguna dari produk pada PT. Mirae Aset Sekuritas Cabang Bali mencapai pada hasil yang maksimal. Hal ini diketahui bahwa nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan terkait dengan budaya kerja yang dimiliki oleh pegawai pada perusahaan tersebut, mulai dari penggunaan komunikasi yang baik, jelas, sikap ramah dan santun yang diterima oleh nasabah. Hasil dari strategi yang diterapkan ini menumbuhkan kepercayaan dalam diri nasabah untuk menerima dan menyakini kebermanfaatannya produk.

### **Faktor Penghambat Dan Pendukung PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab. Bali Dalam Memenuhi Target Peningkatan Nasabah/Investor Perusahaan**

Dalam meningkatkan jumlah nasabah/investor pada PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab. Bali terdapat faktor yang menghambat dan faktor yang mendukung. Faktor-faktor yang menghambat adalah faktor yang menjadi kendala dalam penelitian ini, sedangkan faktor yang mendukung adalah faktor yang mendukung dan mempercepat proses peningkatan jumlah nasabah pada PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab. Bali. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terdapat faktor yang menghambat dan mendukung yaitu sebagai berikut:

#### **Faktor Penghambat**

##### **a. Kepercayaan nasabah pada perusahaan**

Karena kepuasan pelanggan adalah derajat perasaan seseorang setelah melihat dan mengalami kinerja dari hasil yang diterimanya, maka pelayanan perusahaan dilakukan dalam upaya memberikan rasa puas dan menimbulkan kepercayaan pada pelanggan yang menjadi prioritas utama pelaksanaannya. dari layanan yang sangat baik. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pegawai diketahui bahwa kepercayaan nasabah adalah hal yang menghambat perusahaan untuk dapat memperoleh jumlah nasabah/investor. Adanya ketidakpercayaan nasabah dengan PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab. Bali adalah adanya kekhawatiran nasabah terkait dengan berita yang beredar mengenai investasi bodong, sehingga adanya berita tersebut menyebabkan calon nasabah enggan melakukan investasi ataupun transaksi di PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab. Selain itu kepercayaan juga terbangun dengan keamanan aplikasi yang dijamin oleh perusahaan.

##### **b. Adanya perusahaan pialang berlisensi kurang patuh terhadap aturan sehingga memberikan dampak buruk kepada perusahaan investasi lain**

Fakta bahwa masih banyaknya broker terdaftar yang melanggar hukum merupakan salah satu masalah utama yang dihadapi industri perdagangan berjangka. Pengendalian perusahaan pialang yang tidak patuh ini didorong oleh Agrodana Futures, salah satu perusahaan pialang berjangka yang sah dan diakui oleh Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi (BAPPEBTI).

##### **c. Adanya penyalahgunaan rekening yang dilakukan nasabah**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan diketahui bahwa adanya penyalahgunaan rekening yang dilakukan oleh nasabah menjadi

faktor yang menghambat proses dan peningkatan jumlah nasabah/investor PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab. Bali. Penyalahgunaan ini dilakukan nasabah untuk mendapatkan keuntungan secara pribadi yang lebih besar sehingga hal seperti ini justru menjadi yang sangat dihindari oleh perusahaan dalam menetapkan nasabah yang tepat untuk menerima jasa yang diberikan.

Dengan demikian adanya berbagai modus kejahatan yang dapat merugikan perusahaan yang didasari oleh kemajuan teknologi yang terus berkembang, maka kekhawatiran dari penyalahgunaan rekening tersebut menjadi salah satu kendala dalam meningkatkan nasabah pada PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab. Bali.

### **Faktor Pendukung**

a. Penggunaan aplikasi online dalam pembukaan rekening yang memudahkan nasabah bertransaksi

Dengan demikian adanya pembukaan rekening dengan aplikasi dan dilakukan secara online dapat memberikan kemudahan bagi nasabah, dalam jangkauan ruang dan waktu dan bersifat fleksibel karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Hal ini menarik minat dari nasabah untuk melakukan transaksi pada PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab. Bali.

b. Adanya platform NAVI yang dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi reksa dana dari berbagai manajemen investasi terpilih dengan praktis dalam satu akun NAVI memberikan berbagai kemudahan dalam proses pembukaan rekening bagi nasabah, menggalakkan media sosial yang memuat informasi singkat dan menarik mengenai cara berinvestasi. Wawancara yang dilakukan dengan pengguna produk PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab. Bali diketahui bahwa faktor kemudahan dan keamanan dalam menggunakan produk adalah hal yang paling besar dirasakan oleh nasabah. Faktor kemudahan adalah dapat melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja.

c. Kualitas produk yang ditawarkan baik dan konsistensi keunggulan yang dimiliki

Tingkat kepuasan pelanggan secara signifikan dipengaruhi oleh ketersediaan barang berkualitas tinggi, (Kotler, 2012) Kepuasan konsumen didefinisikan sebagai kinerja suatu produk dalam kaitannya dengan harapan, atau dapat juga disebut sebagai kesenjangan antara harapan konsumen dengan kejadian aktual yang terjadi di lapangan. Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dengan pegawai diketahui bahwa produk yang ditawarkan oleh PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab. Bali memiliki kualitas produk yang sangat baik, mulai dapat mudah digunakan, dapat menghemat waktu para nasabah untuk melakukan transaksi secara online, bebas pajak, tidak ada *fee* beli-jual, diversifikasi portofolio, likuid karena penarikan dana yang bisa setiap waktu, dan nilai minimal investasi yang rendah. Sementara itu hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dengan pengguna produk PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab. Bali disimpulkan bahwa produk yang ditawarkan memiliki keunggulan produk yang konsisten dalam memenuhi kepuasan nasabahnya.

d. Keamanan yang ditawarkan dengan adanya aplikasi HOTS

Konsumen harus memiliki pemahaman dasar tentang keamanan produk sebelum melakukan pembelian. Jika ada pertanyaan tentang keamanan suatu produk, konsumen masih dapat mempertimbangkan untuk membelinya. terutama barang seperti makanan yang akan langsung dimakan (Nismawati dalam Asytuti & Astuti, 2021). Hasil penelitian ini berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan pengguna produk dan pegawai pada PT Mirae Asset Sekuritas Cabang Bali menyimpulkan bahwa produk yang diberikan pada PT Mirae Asset Sekuritas Cabang Bali memberikan kenyamanan transaksi saham dengan memberikan aplikasi HOTS yang dapat digunakan pada Mobile/PC dan Laptop. Keamanan produk merupakan hal yang menjadi penilaian utama nasabah karena dapat menjaga keprivasian data nasabah dalam berinvestasi. Dengan demikian, aplikasi ini sangat membantu dalam meningkatkan jumlah nasabah dan membangun kepercayaan nasabah terhadap PT Mirae Asset Sekuritas Cabang Bali.

**Strategi Efektif Yang Diterapkan Oleh PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab. Bali Dalam Memenuhi Target Peningkatan Nasabah/Investor Perusahaan**

Penciptaan tujuan jangka panjang perusahaan, serta alokasi dan penggunaan semua sumber daya yang diperlukan, dikenal sebagai strategi. Secara umum, strategi dapat dianggap sebagai serangkaian keputusan penting untuk mengatur dan melaksanakan sejumlah rencana tindakan dan alokasi sumber daya yang sangat penting dalam mencapai tujuan dan sasaran, dengan mempertimbangkan keunggulan kompetitif, komparatif, dan sinergis yang ideal berkelanjutan. ke arah, cakupan keseluruhan yang ideal, dan perspektif jangka panjang dari individu atau organisasi (Ramadhan dan Fivi dalam Mashuri & Nurjannah, 2020).

Strategi yang diterapkan oleh PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab. Bali dikatakan efektif dalam meningkatkan jumlah nasabah dan investor, hal ini dapat diketahui dari hasil wawancara yang telah diperoleh dari pengguna atau nasabah dan pegawai pada perusahaan tersebut. Hasil wawancara menyimpulkan bahwa layanan yang diberikan PT Mirae Asset Securities Sekuritas Kantor Cab. Bali kepada nasabah sangat baik. Nasabah dapat melakukan transaksi secara online sehingga jaungkauan akses yang lebih mudah dan efisien waktu. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh informan 6 sebagai pengguna produk yaitu :*“Strategi yang dipakai sama perusahaan menurut saya kemudahan menggunakan jasa investasi kak. Mulai dari layanan saat transaksi yang diberikan baik kak. Kemudian menggunakan layanan online kak, yang memudahkan, kita bisa membuka rekening secara online, kemudian bebas pajak kak, menurut saya ini strategi kak untuk menarik minat saya, karena malas juga dan ngak setuju kalau ada pajak-pajak lagi kak. Terus kita dapat dapat memperoleh keuntungan yang lebih banyak dan sesuai dengan tren kenaikan suku bunga global”* (Narasumber : Informan 6)

**SIMPULAN**

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis yang telah dilakukan pada pembahasan diatas mengenai strategi yang efektif dalam meningkatkan jumlah

nasabah/investor PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab. Bali adalah sebagai berikut:

1. Langkah-langkah yang diterapkan oleh PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab. Bali dalam meningkatkan nasabah/investor
  - a. Melaksanakan evaluasi terkait dengan pertumbuhan transaksi nasabah setiap tahunnya
  - b. Memberikan edukasi kepada nasabah terkait perilaku investasi dan mensosialisasikan keunggulan atau keuntungan yang diterima nasabah dalam menggunakan produk.
  - c. Memanfaatkan media sosial dalam bentuk konten video yang menarik dan pemasangan iklan di media sosial
  - d. Memudahkan proses pembukaan rekening yang dapat dilakukan dengan *mobile phone* atau secara online dengan *web page*
  - e. Penggunaan aplikasi online yaitu NAVI sebagai platform investasi
  - f. Memberikan pelayanan dalam bentuk kantor cabang dengan konsep toko bernuansa modern
  - g. Memberikan keunggulan berupa fee jual-beli yang kompetitif dan flat rate, bebas pajak untuk produk reksadana, diversifikasi portofolio, likuid karena penarikan dana yang bisa setiap waktu, dan nilai minimal investasi yang rendah
2. Pencapaian setiap langkah yang telah di ambil oleh PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab. Bali Dalam memenuhi target peningkatan nasabah/investor
  - a. Aplikasi sangat mudah digunakan dan diakses dengan menggunakan laptop dan *handphone* serta fleksibel digunakan
  - b. Aplikasi dapat memenuhi kebutuhan nasabah yang tidak memiliki waktu untuk datang ke kantor cabang
  - c. Aplikasi memudahkan proses pembukaan rekening secara fleksibel
  - d. Nasabah dapat memahami informasi yang diberikan dan menumbuhkan tingkat kepercayaan nasabah dengan pelayanan yang diberikan
  - e. Edukasi yang diberikan mengenai produk dapat diterima nasabah dengan pemanfaatan media sosial dalam memberikan sosialisasi terkait kebutuhan nasabah dengan produk yang diberikan
3. Faktor penghambat dan pendukung PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab. Bali dalam memenuhi target peningkatan nasabah/investor perusahaan
  - a. Faktor Penghambat : kepercayaan nasabah pada perusahaan, adanya perusahaan pialang berlisensi kurang patuh terhadap aturan sehingga memberikan dampak buruk kepada perusahaan investasi lain dan adanya peyalahgunaan rekening yang dilakukan nasabah.
  - b. Faktor Pendukung : penggunaan aplikasi online dalam pembukaan rekening yang memudahkan nasabah bertransaksi, adanya platform NAVI yang dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi reksa dana dari berbagai manajemen investasi terpilih dengan praktis dalam satu akun, kualitas produk yang ditawarkan baik dan memiliki banyak keunggulan, kemanan

yang ditawarkan dengan adanya aplikasi HOTS dan konsistensi kelebihan produk yang ditawarkan.

4. Strategi yang diterapkan oleh PT. Mirae Aset Sekuritas Kantor Cab. Bali dinyatakan efektif dalam meningkatkan jumlah nasabah/investor perusahaan. Selain itu juga diperlukan kekonsistenan dalam produk, inovasi baru produk dan pembaharuan produk secara berkala yang dapat menciptakan citra baik perusahaan dengan kualitas yang baik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ali, I. I., Sutarna, I. T., Abdullah, I., Kamaluddin, K., & Mas'ad, M. (2019). Faktor Penghambat Dan Pendukung Badan Usaha Milik Desa Pada Kawasan Pertambangan Emas Di Sumbawa Barat. *Sosiohumaniora*, 21(3), 349–354. <https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v21i3.23464>
- Ambarphati, S. (2020). *Analisis Strategi Pemasaran Perusahaan Sekuritas (Studi Komparatif PT. Phintraco Sekuritas Mataram dan PT. Indo Primer Sekuritas Mataram)*.
- Asyuti, R., & Astuti, L. W. (2021). Pengaruh Keamanan Produk , Digital Marketing dan Motivasi Terhadap Omset Penjualan. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis Islam*, 3(3), 131–142.
- Karir, P., Interpersonal, I., & Karyawan, P. K. (2023). *Pengaruh pemberian kompensasi, pengembangan karir, ikatan interpersonal, pada kebertahanan karyawan*. 10, 821–831.
- Kotler e Keller. (2013). Adiministração de marketing. In *Pearson Education do Brasil L.tda* (Vol. 14, Issue edição).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Administração de Marketing*. Pearson, 1–898.
- Mashuri, M., & Nurjannah, D. (2020). Analisis SWOT Sebagai Strategi Meningkatkan Daya Saing. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 1(1), 97–112. <https://doi.org/10.46367/jps.v1i1.205>
- Reza, V., Snapp, P., Dalam, E., Di, I. M. A., Socialization, A., Cadger, O. F., To, M., Cadger, S., Programpadang, R., Hukum, F., Hatta, U. B. U. B., Sipil, F. T., Hatta, U. B. U. B., Danilo Gomes de Arruda, Bustamam, N., Suryani, S., Nasution, M. S., Prayitno, B., Rois, I., ... Rezekiana, L. (2020). No Title. *Bussiness Law Binus*, 7(2), 33–48. [http://repository.radenintan.ac.id/11375/1/PERPUS\\_PUSAT.pdf%0Ahttp://business-law.binus.ac.id/2015/10/08/pariwisata-syariah/%0Ahttps://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results%0Ahttps://journal.uir.ac.id/index.php/kiat/article/view/8839](http://repository.radenintan.ac.id/11375/1/PERPUS_PUSAT.pdf%0Ahttp://business-law.binus.ac.id/2015/10/08/pariwisata-syariah/%0Ahttps://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results%0Ahttps://journal.uir.ac.id/index.php/kiat/article/view/8839)