

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pasar Modal

2.1.1.1 Pengertian Pasar Modal

Pasar modal merupakan kegiatan yang berhubungan dengan penawaran umum dan perdagangan efek, perusahaan publik yang berkaitan dengan efek yang diterbitkannya, serta lembaga profesi yang berkaitan dengan efek. Dalam perkembangannya pasar modal memiliki peran besar dalam perkenomian karena pasar modal menjalankan dua fungsi sekaligus yaitu sebagai sarana pendanaan dan sarana investasi.

Menurut Undang-undang Pasar Modal No. 8 Tahun 1995 Pasar Modal yaitu sebagai suatu kegiatan yang bersangkutan dengan penawaran umum dan perdagangan efek, perusahaan publik yang berkaitan dengan efek yang diterbitkannya, serta lembaga dan profesi yang berkaitan dengan efek

Menurut Fahmi (2013:55) “Pasar modal adalah tempat dimana berbagai pihak khususnya perusahaan menjual saham dan obligasi dengan tujuan dari hasil penjualan tersebut nantinya akan dipergunakan sebagai tambahan atau memperkuat modal perusahaan”.

Menurut Tandelilin (2017:25) “Pasar modal adalah pertemuan antara pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana dengan cara memperjualbelikan sekuritas. Dengan demikian, pasar modal juga dapat diartikan sebagai pasar untuk memperjualbelikan sekuritas yang umumnya

memiliki umur lebih dari satu tahun, seperti saham. Sedangkan tempat dimana terjadinya jual beli sekuritas disebut dengan bursa efek, oleh karena itu bursa efek merupakan arti dari pasar modal secara fisik”.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pasar modal adalah kegiatan perdagangan efek, antara perusahaan yang sudah tercatat sahamnya di Bursa Efek Indonesia dengan pengusaha atau seseorang pemodal yang ingin menanamkan modal kepada perusahaan tersebut.

2.1.1.2 Fungsi Pasar Modal

Pasar modal memiliki fungsi sebagai media untuk menambah modal bagi pemilik usaha. Perusahaan dapat menghimpun dana dengan cara menjual surat berharga berupa saham kepada masyarakat melalui pasar modal.

Menurut Tandellilin (2017:25-26) Pasar modal juga dapat berfungsi sebagai lembaga perantara (*intermediaries*). Fungsi ini menunjukkan peran penting pasar modal dalam menunjang perekonomian karena pasar modal dapat menghubungkan pihak yang membutuhkan dana dengan pihak yang mempunyai kelebihan dana. Disamping ini, pasar modal dapat mendorong terciptanya alokasi dana yang efisien, karena dengan adanya pasar modal maka pihak yang kelebihan dana (investor) dapat memilih alternatif investasi yang memberikan *return* paling optimal. Asumsinya, investasi yang memberikan *return* relative besar adalah sektor-sektor yang paling produktif yang ada di pasar. Dengan demikian, dana yang berasal dari investor dapat digunakan secara produktif oleh perusahaan-perusahaan tersebut.

Hadi (2015:16) menyatakan bahwa pasar modal juga memberikan fungsi yang besar bagi pihak-pihak yang ingin memperoleh keuntungan dalam investasi.

Fungsi pasar modal tersebut antara lain:

1. Pasar modal memberikan ruangan dan peluang bagi perusahaan untuk memperoleh sumber dana yang relatif memiliki resiko investasi (*cost of capital*) rendah dibandingkan sumber dana jangka pendek dari pasar uang.
2. Alternatif investasi bagi pemodal, terutama pada instrumen yang memberikan likuiditas tinggi. Pasar modal memberikan ruang investor dan profesi lain memanfaatkan untuk memperoleh *return* yang cukup tinggi.
3. Dalam daya dukung perekonomian nasional, pasar modal memiliki peran penting dalam rangka meningkatkan dan mendorong pertumbuhan dan stabilitas ekonomi. Hal tersebut ditunjukkan dengan fungsi pasar modal yang memberikan sarana bertemunya *leader* dan *borrower*.

Dapat disimpulkan bahwa fungsi utama pasar modal adalah sebagai alternatif investasi bagi pemodal yang memiliki kelebihan dana untuk memperoleh keuntungan yang cukup tinggi, pasar modal juga berfungsi sebagai penghubung antara investor dengan perusahaan.

2.1.1.3 Jenis-jenis Pasar Modal

Umumnya penjualan instrumen pasar modal dilakukan sesuai dengan jenis ataupun bentuk pasar modal dimana instrumen tersebut diperjualbelikan.

Sunariyah (2011:12) menyatakan bahwa jenis-jenis pasar modal dapat terbagi menjadi 4 (empat) kategori, yaitu:

1. Pasar Perdana/ pasar primer merupakan penawaran saham dari perusahaan yang menerbitkan saham kepada investor selama waktu yang ditetapkan sebelum saham tersebut sebelum diperdagangkan di pasar sekunder.

2. Pasar sekunder adalah perdagangan saham yang telah melalui tahapan penawaran pada pasar perdana atau pasar primer. Jadi, pasar sekunder adalah dimana saham dan sekuritas lain diperjualbelikan secara luas, setelah melewati pasar perdana. Harga saham di dalam pasar sekunder sangat bergantung pada permintaan dan penawaran antara penjual dan pembeli.
3. Pasar ketiga merupakan tempat perdagangan saham atau sekuritas lainnya diluar bursa (*Over The Counter Market*). Bursa paralel merupakan sebuah sistem perdagangan efek yang terorganisasi diluar bursa efek yang resmi dalam bentuk pasar sekunder yang diatur dan dilaksanakan oleh Perserikatan Perdagangan Uang dari efek dengan diawasi dan dibina oleh lembaga keuangan.
4. Pasar keempat adalah bentuk perdagangan efek antara pemodal atau dengan kata lain pengalihan saham dari satu pemilik saham ke pemilik saham lainnya tanpa melalui perantara perdagangan efek bursa. Jenis transaksi yang dilakukan di dalam jenis pasar modal ini biasanya dilakukan dalam jumlah yang besar (penjualan blok).

2.1.2 Investasi

2.1.2.1 Pengertian Invsetasi

Setiap orang dihadapkan pada berbagai pilihan dalam menentukan proporsi dana atau sumber daya yang dimiliki untuk konsumsi saat ini dan di masa depan. Investasi dapat diartikan sebagai komitmen untuk mengorbankan konsumsi sekarang dengan tujuan memperbesar konsumsi di masa depan.

Menurut Sunariyah (2011:24) “Investasi adalah usaha untuk menanamkan dana atau modal pada berbagai aset, yang biasanya akan terikat dalam jangka waktu yang panjang. Tujuan dari hal tersebut merupakan untuk memperoleh hasil yang lebih menguntungkan di masa depan”.

Menurut Tandelilin (2017:2) “Investasi adalah sebuah komitmen dari sejumlah uang atau dana atau yang berasal dari sumber daya yang lainnya yang sedang dilakukan pada saat ini, dengan tujuan untuk mendapat dan memperoleh keuntungan di masa yang akan datang”.

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa investasi adalah suatu usaha penanaman modal atau sejumlah uang pada suatu perusahaan dan memiliki tujuan yang sudah jelas yaitu untuk mendapatkan suatu keuntungan di masa depan.

2.1.2.2 Tujuan Investasi

Investasi merupakan sebuah komitmen pemodal untuk menempatkan sejumlah dana yang dilakukan pada saat ini, dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan di masa mendatang.

Tandelilin (2017:7) menyatakan bahwa tujuan seseorang melakukan investasi adalah untuk menghasilkan sejumlah uang, dalam arti luas adalah untuk meningkatkan kesejahteraan. Secara lebih khusus, ada beberapa alasan mengapa seseorang melakukan investasi antara lain:

1. Untuk mendapatkan kehidupan yang lebih layak di masa datang. Seseorang yang bijaksana akan berfikir bagaimana meningkatkan taraf hidupnya dari waktu ke waktu atau setidaknya berusaha bagaimana mempertahankan

tingkat pendapatannya yang ada sekarang agar tidak berkurang di masa yang akan datang.

2. Mengurangi tekanan inflasi. Investasi yang dilakukan oleh seseorang pada perusahaan secara tidak langsung orang tersebut dapat menghindari diri dari risiko penurunan nilai kekayaan atau hak miliknya akibat pengaruh inflasi.
3. Dorongan untuk menghemat pajak. Beberapa negara di dunia banyak melakukan kebijakan yang bersifat mendorong tumbuhnya investasi di masyarakat melalui pemberian fasilitas perpajakan kepada masyarakat yang melakukan investasi pada bidang-bidang usaha tertentu.

2.1.2.3 Jenis-jenis Investasi

Investasi sangatlah penting dilakukan sejak awal untuk mempersiapkan kebutuhan yang terencana maupun tidak terencana di masa depan, investor dapat memilih jenis investasi yang tentunya nanti akan menghasilkan keuntungan dari investasi tersebut.

Jogiyanto (2010:7) menyatakan bahwa pembagian alternatif investasi dibagi menjadi dua kategori, yakni:

1. Investasi langsung adalah investasi sebagai suatu pemilikan surat-surat berharga secara langsung dalam suatu entitas yang secara resmi telah *Go Public* dengan harapan akan mendapatkan keuntungan berupa penghasilan dividen dan *capital gain*.
2. Investasi tidak langsung, sedangkan investasi tidak langsung terjadi bilamana surat-surat berharga yang dimiliki diperdagangkan kembali oleh perusahaan investasi (*investment company*) yang berfungsi sebagai

perantara. Pemilikan aktiva tidak langsung dilakukan melalui lembaga-lembaga keuangan terdaftar, yang bertindak sebagai perantara atau *intermediary*. Sehingga dalam peranannya sebagai investor tidak langsung, perantara pedagang (pialang) mendapatkan dividen dan *capital gain* seperti halnya dalam investasi langsung, selain itu juga akan memperoleh penerimaan berupa *capital gain* atas hasil dari perdagangan portofolio yang dilakukan oleh perusahaan perantara tersebut.

2.1.3 Saham

2.1.3.1 Pengertian Saham

Dalam bursa efek (*stock exchange*) efek yang paling banyak diminati oleh investor adalah saham. Saham merupakan surat berharga yang menunjukkan kepemilikan perusahaan sehingga pemegang saham memiliki hak klaim atas dividen atau distribusi lain yang dilakukan perusahaan kepada pemegang sahamnya, termasuk hak klaim atas *asset* perusahaan, dengan prioritas setelah hak klaim pemegang surat berharga lain dipenuhi, jika terjadi likuidasi.

Menurut Fahmi (2015: 12) Saham adalah suatu tanda bukti kepemilikan modal atau dana pada suatu perusahaan yang tercantum dengan jelas nilai nominal, nama perusahaan dan disertai dengan hak dan kewajiban yang jelas kepada setiap pemegangnya.

Menurut Jefferson dan Sudjatmoko (2017:9) Saham adalah surat berharga yang menunjukkan kepemilikan atas suatu perusahaan. Ketika membeli saham, berarti membeli sebagian kepemilikan atas perusahaan-perusahaan tersebut. Wujud

saham adalah selembar kertas yang menerangkan bahwa si pemilik kertas tersebut, adalah pemilik perusahaan yang menerbitkan surat berharga tersebut.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa saham merupakan surat berharga yang diterbitkan suatu perusahaan yang mana memiliki manfaat dan fungsi sebagai bukti bahwa pemegangnya telah menanamkan modal dan menjadi salah satu pemilik perusahaan tersebut.

2.1.3.2 Jenis-jenis Saham

Saham merupakan surat berharga yang paling dikenal luas oleh masyarakat. Pada umumnya, saham yang dikenal sehari-hari merupakan saham biasa (*common stock*).

Fahmi (2015:17) menyatakan bahwa saham juga mempunyai beberapa jenis, berikut adalah jenis-jenis saham:

1. Saham Biasa (*Common Stock*)

Saham biasa (*common stock*) adalah surat berharga yang dijual oleh suatu perusahaan yang menjelaskan nilai nominal (rupiah, dollar, yen dan sebagainya). Pemegang saham biasa diberi hak untuk mendapatkan bagi hasil *dividen*, mengikuti Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) dan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPSLB), hak untuk menentukan apakah akan membeli/ menebus *right issue* (penjualan saham terbatas) atau tidak.

2. Saham Preferen (*Preferend Stock*)

Saham preferen adalah surat berharga yang dijual oleh suatu perusahaan yang menjelaskan nilai nominal (rupiah, dolar, yen dan sebagainya) yang

memberi pemegang sahamnya pendapatan tetap dalam bentuk *dividen* yang akan diterima setiap *kuartal* (semester).

2.1.3.3 Keuntungan Saham

Salah satu tujuan utama investor melakukan investasi adalah untuk mendapatkan keuntungan di masa depan. Berinvestasi dengan saham juga memberi keuntungan bagi para investor, keuntungan yang diperoleh dari investasi saham dinamakan *dividen* dan *capital gain*. Kedua keuntungan ini memiliki definisi yang berbeda. *Dividen* merupakan keuntungan yang diperoleh investor dari hasil pembagian keuntungan perusahaan sedangkan *capital gain* merupakan keuntungan yang diperoleh dari kenaikan harga saham.

1. *Dividen*, kata *dividen* identik dengan perusahaan yang sudah tercatat di Bursa Efek Indonesia (BEI). Setiap tahun perusahaan tersebut rutin membagikan *dividen* kepada para pemegang saham, yang berperan sebagai investor. *Dividen* adalah bagian dari laba bersih perusahaan dan dibagikan kepada para pemegang saham dalam periode waktu tertentu. Namun, perusahaan harus sudah memperoleh persetujuan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) sebelum membagikan *dividen* tersebut.

Periode waktu pembagian *dividen* umumnya per satu tahun. Akan tetapi, hal tersebut juga bergantung pada kondisi keuangan perusahaan saat itu. Jika perusahaan mengalami kerugian atau membutuhkan modal kerja, maka *dividen* tidak dibagikan dan dialihkan sebagai laba ditahan.

Menurut Martha Christina Equity Research of Philip Securities Indonesia, bentuk *dividen* dibagi menjadi dua yaitu *dividen tunai* dan *dividen saham*.

Dividen tunai dimana pemegang saham akan dibagikan uang tunai yang dihitung berdasarkan jumlah satu lembar saham yang dimiliki. Sedangkan dividen saham merupakan keuntungan dalam bentuk saham, jadi jumlah saham yang dimiliki oleh para pemegang saham akan bertambah dengan sendirinya.

2. *Capital Gain*, keuntungan ini akan diperoleh ketika kondisi dimana harga jual saham lebih tinggi daripada harga belinya. Selisih antara harga jual yang lebih tinggi dan harga pembelian yang lebih rendah, maka akan menghasilkan keuntungan finansial bagi investor.

2.1.4 Prosedur

2.1.4.1 Pengertian Prosedur

Prosedur pada umumnya berbentuk poin-poin yang berisikan langkah-langkah kegiatan. Setiap poin berkaitan dan menunjukkan urutan langkah yang harus dilakukan, namun ada pula prosedur yang berbentuk paragraf dan tidak menggunakan angka sebagai urutan. Biasanya prosedur dilakukan untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut Rudi (2013:84) Prosedur adalah pedoman yang berisi prosedur operasional yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi yang merupakan anggota organisasi berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Prosedur adalah tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas. Biasanya teks prosedur terdapat

pada tulisan yang mengandung cara, tips atau tutorial untuk melakukan langkah-langkah tertentu.

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa prosedur adalah suatu proses, langkah-langkah atau tahapan-tahapan dari serangkaian kegiatan yang saling berhubungan antara satu dengan yang lainnya untuk mencapai satu tujuan.

2.1.5 Rekening Saham

2.1.5.1 Pengertian Rekening Saham

Untuk dapat melakukan transaksi di bursa saham, maka investor haruslah memiliki rekening saham di perusahaan sekuritas terlebih dahulu. Seperti halnya untuk menabung di bank harus mempunyai rekening tabungan.

Menurut Tunggal (2016:117) Rekening saham merupakan rekening yang dipakai untuk jual beli saham di bursa efek adalah rekening saham. Rekening ini diberikan oleh perusahaan sekuritas kepada investor yang telah membuka rekening saham, digunakan untuk penyimpanan saham/ efek dan dana investor di pasar modal yang dikelola oleh perusahaan efek atau bank kustodian selaku pemegang rekening, yang dicatat di Kustodian Sentral Efek Indonesia (KSEI).

Menurut Peraturan Kustodian Sentral Efek Indonesia (KSEI) No.I-D Tentang Rekening Dana tahun 2015: “Rekening efek/ saham adalah rekening yang memuat catatan mengenai posisi efek atau dana yang dicatat di KSEI”.

Rekening saham adalah rekening yang dibuka oleh nasabah untuk mencatatkan saham dan dana yang dipergunakan untuk melakukan transaksi saham. Rekening saham merupakan sebuah rekening catatan yang diberikan oleh

perusahaan sekuritas. Dengan memiliki rekening saham, maka akan bisa melakukan transaksi jual dan beli saham sesuai dengan jam bursa yang berlaku.

2.1.5.2 Pembukaan Rekening Saham

Segala transaksi saham tidak bisa dilakukan sendiri, meskipun datang langsung ke BEI. Semua transaksi di Bursa Efek Indonesia hanya bisa dilakukan melalui anggota bursa, yaitu dengan perantara perusahaan sekuritas. Jadi langkah pertama untuk investasi saham adalah dengan membuka rekening di perusahaan perantara perdagangan efek atau dikenal juga sebagai perusahaan sekuritas atau broker.

Perusahaan sekuritas atau broker adalah perpanjangan tangan dari Bursa Efek Indonesia. Mereka adalah anggota bursa yang menghubungkan antara investor dengan dengan perusahaan publik, atau menghubungkan antara satu investor dengan investor lainnya.



Sumber: www.idx.co.id

Gambar 2.1

Langkah-langkah membuka rekening saham

Adapun langkah-langkah membuka rekening saham secara offline, adalah sebagai berikut:

1. Membuka rekening saham secara offline dengan mendatangi kantor sekuritas dengan membawa persyaratan dokumen pribadi yaitu KTP, NPWP (jika ada) dan buku tabungan.
2. Mengisi formulir pembukaan rekening saham di perusahaan sekuritas. Formulir pembukaan rekening saham terdiri dari dua jenis, yaitu rekening efek untuk transaksi jual dan transaksi beli yang dibayar atau diterima secara tunai pada waktu jatuh tempo. Kemudian adapula Rekening Dana Nasabah (RDN), yakni rekening di bank atas nama investor yang terpisah dari rekening sekuritas (atas nama sekuritas) yang digunakan untuk keperluan transaksi jual beli saham oleh investor. Rekening ini bertujuan untuk memverifikasi dana nasabah dengan dana perusahaan efek.
3. Kemudian menyetor deposit awal. Masing-masing perusahaan sekuritas menetapkan besaran setoran awal minimum yang berbeda-beda. Setoran awal ini akan masuk ke RDN milik nasabah/investor. Setoran awal yang disyaratkan bermacam-macam, mulai dari Rp. 1.000.000,00 Rp. 3.000.000,00 hingga Rp. 10.000.000,00 . Bahkan adapula yang mematok setoran awal paling murah sebesar Rp. 100.000,00.

4. Setelah proses pembukaan rekening saham selesai dan menunggu waktu hingga rekening saham disetujui, maka investor baru bisa memulai investasi transaksi jual beli saham.

Beberapa perusahaan sekuritas atau broker saham menyediakan fasilitas untuk pembukaan rekening saham online. Langkah-langkah yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Mengunjungi situs perusahaan sekuritas terlebih dahulu.
2. Mendaftar melalui pembukaan rekening online.
3. Mengisi formulir dan mengupload dokumen pribadi yang dibutuhkan (halaman awal buku tabungan, NPWP dan KTP).
4. Mendownload berkas untuk berkas untuk diprint (berkas data diri, berkas yang ditandatangani dengan materai, dan berkas syarat dan ketentuan untuk di paraf pada setiap lembarnya).
5. Berkas-berkas tersebut di print out dan dikirimkan kembali ke perusahaan sekuritas yang bersangkutan melalui jasa kiriman.
6. Menunggu hingga mendapat notifikasi melalui email bahwa rekening saham telah disetujui dan mendapatkan username serta password untuk aplikasi trading saham.

2.2 Pendekatan Masalah

Pasar modal merupakan tempat bertemunya dua pihak, yaitu investor dan emiten. Investor berperan sebagai pihak yang memiliki dana. Sementara itu, emiten merupakan sebuah badan usaha yang membutuhkan modal dan mengeluarkan surat berharga untuk diperdagangkan. Salah satu fungsi pasar modal adalah sebagai

alternatif investasi bagi pemodal dan membantu perusahaan untuk mendapatkan dana dengan menjual sahamnya.

Instrumen pasar modal dalam konteks praktis, lebih banyak dikenal dengan sebutan saham. Saham adalah sebuah bukti kepemilikan nilai sebuah perusahaan. Dengan membeli saham, berarti membeli sebagian kepemilikan atas perusahaan tersebut. Investor tidak bisa langsung membeli saham, melainkan harus memiliki rekening saham pada sebuah perusahaan sekuritas terlebih dahulu. Sama halnya dengan menabung di bank, nasabah harus memiliki rekening tabungan terlebih dahulu pada perusahaan tersebut. Investor dapat memilih salah satu perusahaan sekuritas untuk membuka rekening saham pada perusahaan sekuritas tersebut.

Perusahaan sekuritas menggunakan prosedur pembukaan rekening saham dengan dua cara yakni secara *offline* yaitu dengan datang langsung ke perusahaan sekuritas tersebut dengan membawa persyaratan dan kemudian mengisi formulir serta menyetor deposit awal. Cara kedua pembukaan rekening saham secara *online* dapat dilakukan dengan mudah dan praktis dengan masuk ke *website* perusahaan sekuritas tersebut. Sedangkan proses penutupan rekening saham, bisa dilakukan oleh nasabah dengan mengirimkan pemberitahuan tertulis kepada perusahaan sekuritas terkait. Penutupan rekening saham juga dapat dilakukan dengan proses pembekuan dan penutupan rekening saham oleh perusahaan sekuritas tanpa mengirimkan pemberitahuan tertulis terlebih dahulu kepada nasabah.

Dalam setiap prosedur pasti ada hambatan dalam pelaksanaannya, pada prosedur pembukaan dan penutupan rekening saham ada beberapa hambatan yang ditemui salah satunya yaitu kesalahan dalam pengisian formulir pembukaan dan

penutupan rekening saham dan kelengkapan dokumen-dokumen persyaratan yang dilakukan oleh calon nasabah/ investor yang membuat prosesnya menjadi membutuhkan waktu lama, kurangnya ketelitian dalam verifikasi dokumen yang dilakukan oleh pihak pegawai mengakibatkan terjadi pengembalian dokumen karena ada yang kurang lengkap, proses pembukaan rekening saham juga memakan waktu yang cukup lama sehingga nasabah harus terus menanyakan kepada pihak pegawai dan kurangnya komunikasi dari pihak pegawai ketika nasabah menanyakan jika rekening nasabah sudah jadi atau belum. Oleh karena itu dibuat upaya penyelesaian dari hambatan tersebut sehingga prosedur tersebut dapat terlaksana dengan baik.

Masalah:

1. Ketidaknyamanan nasabah sewaktu proses pengisian formulir pembukaan atau penutupan rekening saham yang membutuhkan waktu lama dan perlu ketelitian.
2. Ketidakpuasan nasabah atas kurangnya pelayanan ketika verifikasi dokumen oleh pihak pegawai
3. Kurangnya komunikasi terhadap nasabah dalam *follow up* dan menanggapi keluhan



Kepuasan Nasabah:

1. Memberikan fasilitas layanan *online* untuk mengefektifkan waktu
2. Memberikan pelayanan terbaik
3. Mengagapi keluhan nasabah dengan cepat



Harapan:

1. Kualitas pelayanan bisa lebih baik
2. Jumlah pembuka rekening saham semakin meningkat
3. Investor baru produktif dalam berinvestasi

Sumber: Hasil Olahan Penulis 2021

Gambar 2.2
Alur Pendekatan Masalah