

## DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1991), cet. 2, hlm. 778.
- Puis A. Partanto dan M. Dahlan al-Barry, *Kamus Ilmiah Populer* (Surabaya: Arkola, 1994), hlm. 605.
- H.A.W. Widjaja, *Komunikasi & Hubungan Masyarakat*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hlm. 8.
- <sup>1</sup> Syaiful Bahri Djamarah, *Pola Komunikasi Orang Tua dan Anak Dalam Keluarga (Sebuah Perspektif Pendidikan Islam)*, (Jakarta: Rieneka Cipta, 2002), hlm. 1.
- Joseph A. Devito, *Komunikasi Antarmanusia*, (Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group, 2011), cet. 5, hlm. 382.
- B. Aubrey Fisher, *Teori-Teori Komunikasi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1978), hlm. 183.
- H.A.W. Widjaja, *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2000), cet. 2, hlm. 102-103.
- Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung : PT Remaja Rosda Karya. 2005, 17
- Joseph A. Devito, *Komunikasi Antar Manusia(Terj)*, 259-266
- Joseph A. Devito, *The Interpersonal Communication Book*, 248
- Sendjaja, Sasa Djuarsa, Turnomo Rahardjo, Tandiyo Pradekso, and Ilya R. Sunarwinadi. "Teori komunikasi." (2014): 1-49.

Widjaja, A.W., Haji. *Ilmu komunikasi pengantar studi* / oleh H.A.W. Widjaja.

Jakarta :: Rineka Cipta, 2000..

Hidayati, Amalia Nuril. *"Investasi: Analisis dan relevansinya dengan ekonomi*

*Islam."* MALIA: Jurnal Ekonomi Islam 8, no. 2 (2017): 227-242.

Henry Faisal Noor. *Investasi, pengelolaan keuangan, dan pengembangan ekonomi*

*masyarakat* / oleh, Henry Faisal Noor. Jakarta :: Mitra Wacana Media,,

2014.

Henry Faisal Noor. *Investasi, pengelolaan keuangan, dan pengembangan ekonomi*

*masyarakat* / oleh, Henry Faisal Noor. Jakarta :: Mitra Wacana Media,,

2014.

Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada,

2003), h. 42.

Supardi. *Metodologi Penelitian Ekonomi & Bisnis*. Yogyakarta: UII Press. (2005).

Hal 34

Jalaludin Rakhmat, *Metode Penelitian Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosda

Karya, 2000), h. 25.

Djajasudarma, T. Fatimah. (2009). *Semantik 1: Makna Leksikal dan Gramatikal*.

Bandung: PT. Revika Aditama. Hal. 9

Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta,

2010), h. 274

Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*,(Bandung; Remaja Rosdakarya, 2004 ), h. 103

Prof.Dr.Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan. Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung:ALFABETA,2016), hal 341

## LAMPIRAN I

### SURAT KETERSEDIAAN PEMBIMBING



Jakarta, 26 September 2022

Nomor : 101 /IK/IX/2022  
Lamp : -  
Hal : *Kesediaan Membimbing Proposal Skripsi*

Kepada Yth.  
**Bapak/Ibu Swastiningsih, SE, M.Si**  
**Dosen Prodi Ilmu Komunikasi**  
Di Jakarta

Dengan hormat,

Terkait dengan penyelenggaraan ujian proposal skripsi semester Ganjil 2022/2023, Prodi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Nasional memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing proposal skripsi yang disusun oleh:

Nama : Siti Nabila Nurhazanah  
NPM : 193516516135  
Konsentrasi : Public Relations  
Judul Proposal Skripsi : Pola komunikasi antarpribadi manajer marketing dalam membina hubungan baik dengan nasabah untuk berinvestasi di PT. Mahadana Asta Berjangka

Kami berharap Bapak/Ibu dapat memberikan jawaban kesediaan segera dengan memberikan tanda tangan di bawah ini, dan mengembalikannya kepada Prodi Ilmu Komunikasi melalui sekretariat Tata Usaha FISIP. Jika Bapak/Ibu bersedia, mohon dapat membimbing dan mengarahkan proposal skripsi mahasiswa agar layak untuk diuji.

Demikian atas kesediaan dan dukungannya kami ucapkan terima kasih.

*Bersedia/ Tidak Bersedia\**  
Sebagai Pembimbing,

Program Studi Ilmu Komunikasi  
Ketua,

Drs. Adi Prakosa, M.Si

Swastiningsih, SE, M.Si  
\* coret yang tidak perlu

## LAMPIRAN II

### SURAT TUGAS PEMBIMBING



**UNIVERSITAS NASIONAL**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
S1- Ilmu Politik, S1- Hubungan Internasional, S1- Ilmu Administrasi Negara,  
S1- Sosiologi, dan S1- Ilmu Komunikasi

Jl. Sawo Manis No. 61 Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta 12520 Telp. (021) 78833307, 7806700 (Hunting) Fax. 7802718, 7802719  
P.O. Box 4741 Jakarta 12047 Homepage : <http://www.unas.ac.id> E-mail : [febunsa49@gmail.com](mailto:febunsa49@gmail.com)

#### **PENUGASAN PEMBIMBING SKRIPSI**

Nomor: 222/D/X/2022

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Nasional dengan ini menugaskan kepada :

Nama Dosen : **Swastiningsih, S.E., M.Si.**

Sebagai Pembimbing skripsi Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023 bagi mahasiswa berikut :

Nama Mahasiswa : Siti Nabila Nurhazanah  
Nomor Pokok : 193516516135  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Bidang Konsentrasi : Hubungan Masyarakat

Adapun tugas pokok pembimbing Skripsi adalah :

- o Mengarahkan mahasiswa bimbingannya menyusun proposal penelitian
- o Mendampingi mahasiswa bimbingan dalam seminar proposal penelitian
- o Mengarahkan/membimbing mahasiswa dalam penelitian dan penulisan skripsi

Tugas dan wewenang ini berlaku paling lama untuk jangka waktu 2 (dua) semester, sejak tanggal penugasan ini ditanda tangani.

Jakarta, Rabu, 5 Oktober 2022  
Dekan,



**Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si**  
N.I.P. : 0109150857

Tembusan :

1. Wakil Dekan FISIP;
2. Ka. Program Studi;
3. Arsip;

UNIVERSITAS NASIONAL

## LAMPIRAN III

### SURAT PERMOHONAN PENELITIAN



**UNIVERSITAS NASIONAL**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**TERAKREDITASI BAN-PT**

Jl. Sawo Manilla No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520  
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719  
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : [info@unas.ac.id](mailto:info@unas.ac.id)

Nomor : 950/WD/XII/2022 Jakarta, 06 Desember 2020  
Lamp : -  
Perihal : Permohonan Penelitian dan Informasi Data

Kepada Yth : Pimpinan Pt Mahadana Asta Berjangka

Dengan hormat,

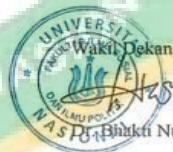
Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:

Nama : Siti Nabila Nurhazanah  
Nomor Induk Mahasiswa : 193516516135  
Prodi/Konsentrasi : Ilmu Komunikasi/Public Relations  
Alamat Rumah : perumahan pas pampres jalan elang 2 blok a3 no 9  
kecamatan cileungsi kab bogor  
HP : 089515591609

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul: pola komunikasi antarpribadi manajer marketing dalam membina hubungan baik dengan nasabah untuk berinvestasi di pt mahadana astaberjangka, Dengan Dosen Pembimbing : Swastiningsih, SE, M.Si

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatiannya dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.



Bhukti Nur Avianto, M.Si

## LAMPIRAN IV

### FORMULIR KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

<b>UNIVERSITAS NASIONAL</b>		
<b>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS</b>		
Program Studi : S1- Manajemen, S1- Akuntansi, dan S1- Pariwisata		
Jl. Sawo Manila No. 61 Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta 12520 Telp. (021) 78833307, 7806700 (Hunting) Fax. 7802718, 7802719		
P.O. Box 4741 Jakarta 12047 Homepage : <a href="http://www.unas.ac.id">http://www.unas.ac.id</a> E-mail : <a href="mailto:febomas49@gmail.com">febomas49@gmail.com</a>		

<b>KONSULTASI BIMBINGAN</b>		
<b>Npm</b>	: 193516516135	
<b>Nama</b>	: SITI NABILA NURHAZANAH	
<b>Program Studi</b>	: Ilmu Komunikasi	
<b>Konsentrasi</b>	: Hubungan Masyarakat	

<b>KONSULTASI PEMBIMBING PROPOSAL</b>		
Tanggal	Materi Konsultasi	Status
11 October, 2022	berikut bab 1-3 atas nama siti nabila nurhazanah (193516516135)	Sudah Ditanggapi
12 October, 2022	berikut revisi saya bu	Sudah Ditanggapi
12 October, 2022	berikut yang sudah saya revisi kembali bu	Sudah Ditanggapi

<b>KONSULTASI PEMBIMBING TUGAS AKHIR</b>		
Tanggal	Materi Konsultasi	Status
4 December, 2022	latar belakang sudah ditambahkan dan lebih di kerucutkan ke permasalahan yang ada, teori sudah di rubah, penulisan sudah diperbaiki	Sudah Ditanggapi
29 December, 2022	berikut lanjutan bab 4 dari skripsi saya	Sudah Ditanggapi
4 January, 2023	berikut revisian saya selanjutnya bu	Sudah Ditanggapi
15 January, 2023	berikut merupakan transkrip wawancara dengan bapak budi selaku bisnis manajer yang menjadi key informan, setelah itu mempersilahkan saya untuk lanjut, saya akan mengupload transkrip wawancara dengan kedua informan saya yaitu nasabah di mahadana	Sudah Ditanggapi
18 January, 2023	transkrip wawancara dengan key informan dan informan	Sudah Ditanggapi
21 January, 2023	berikut bab 1-5 saya bu, gambar pola bintangnya belum saya gambarkan di pembahasan	Sudah Ditanggapi

24 January, 2023	gambar pola bintang dan pola roda sudah saya tambahkan di pembahasan bu	Sudah Ditanggapi
24 January, 2023	mohon di koreksi bu	Sudah Ditanggapi

## LAMPIRAN V

### FIELD NOTE (CATATAN LAPANGAN)

Pada tanggal 05 desember 2023 saya sudah meminta izin kepada bapak budi selaku branch manager di PT. Mahadana untuk melakukan observasi sekaligus wawancara terkait pola komunikasi yang dilakukan oleh manajer marketing dalam membina hubungan baik dengan nasabah untuk berinvestasi lalu pada tanggal 06 desember, saya memberikan surat permohonan penelitian dan langsung melakukan wawancara dengan bapak budi, dan tidak lupa juga saya meminta dokumentasi.

Peneliti mendengarkan dengan baik apa yang disampaikan oleh bapak budi dan memperhatikan bagaimana pola komunikasi yang di gunakan oleh manajer marketing apakah sesuai dengan yang dikatakan oleh bapak budi dan juga nasabah yang nantinya akan saya wawancarai terkait pola komunikasi yang dilakukan oleh manajer marketing dari PT. Mahadana Asta Berjangka. Lalu pada tanggal 16 desember dan 21 desember peneliti melakukan wawancara dengan nasabah yang sudah tidak join lagi di mahadana dan juga dengan nasabah yang masih join hingga saat ini. Dan tidak lupa juga peneliti meminta izin berfoto untuk mendokumentasi hasil wawancara.

## LAMPIRAN VI

### TRANSKRIP WAWANCARA

#### Transkrip Wawancara dengan Key Informan

Narasumber : Budi Darmawan

Jabatan : Bisnis Manager/Branch Manajer

Tempat : Kantor Mahadana Asta Berjangka

Peneliti	Bisa diceritakan latar belakang dan jabatan bapak sebagai apa di mahadana sudirman
Key informan	Nama saya budi darmawan, jabatan saya sebagai bisnis manajer, di mahadana saya masuk dari 2014 sampai tahun 2018 dan tahun 2018 saya menjadi bisnis manajer sampai saat ini 2022
Peneliti	Apakah ada gap antara atasan dengan bawahan ?
Key informan	Kalau untuk masalah gap kita benar-bener gak ada gap antara saya dengan staff saya atau AE saya benar-bener gak ada gap sama sekali mungkin juga mba nabila sudah merasakan
Peneliti	Kenapa pimpinan harus terbuka dengan bawahan ?
Key informan	“Kalau kita berbicara masalah marketing, marketing ini kalau untuk sistem, jabatan dan segala macam itu Cuma sebagai jabatan doang, gak ada ibarat kata, kalau menurut saya ya di cabang kita ini manajer itu berhak bertukar pikiran dengan seorang AE walaupun se anak baru sekalipun, baru sehari, dua hari, kenapa? Karna ilmu marketing ini tidak terbatas, kita tidak ada yang tahu apakah pengalaman anak ini lebih bagus atau tidak, jadi apapun itu saya sebagai seorang manajer, untuk



	<p>bertukar pikiran dengan seseorang merupakan hal yang sangat penting karna mungkin pasti ada suatu pengalaman yang belum saya rasakan dari anak tersebut, nah saya menambah wawasan- menambah wawasan, karna ilmu marketing itu bukan berkuat dari A-Z tapi ilmu marketing itu banyak banget, ilmu marketing itu gak akan pernah habis harus ditambah terus, tambah terus, karna orang yang kita temuin, kita gak pernah tahu background dia seperti apa sebelumnya, kita juga gak tahu ini segi finansial dia si nasabah kita ini bagaimana sebelumnya, kita juga gak tahu backingan dia bagaimana maka dari itu kita perlu banget menambah segi informasi, entah itu dari si anak baru, entah dari si AE lama entah apapun itu, jadi menurut saya kalau untuk bertukar pikiran sama siapa saja ya, karna setiap orang punya ilmunya masing masing, semakin saya berbicara dengan orang baru, semakin banyak ilmu yang saya dapatkan</p>
Peneliti	Apakah semua kegiatan yang dilakukan AE merupakan intruksi dari atasan?
Key informan	Pasti, semua itu sudah dalam kontrolnya kita setiap AE melakukan apapun itu, itu sudah dalam kontrolnya si manajer tersebut, otomatis itu sudah dalam rules nya kita, kita sudah membuat rules dari jam sekian kita melakukan apa, jam sekian sampai jam sekian kita melakukan apa.”
Peneliti	Kapan manajer marketing memberikan intruksi untuk melakukan follow up, contacting dan lain lain?
Key informan	Dipagi hari, sebelum melakukan aktivitas ada yang namanya morning briefing, disitu pasti para manajer memberikan arahan kepada setiap AE untuk melakukan yang namanya jalan visitan, ketemu nasabah siapa saja pada hari ini, yang hari ini gak bertemu nasabah harus bisa atur schedule di

	esoknya dengan nasabah-nasabah lainnya,jadi kita atur itu disetiap pagi hari dan kita akan review disetiap sore hari
Peneliti	Bagaimana cara manajer marketing memberikan intruksi kerja?
Key informan	Secara langsung memberikan intruksi, jadi gak pakai babibu karna kalo misalkan saya harus sampaikan ke menejer saya lagi, baru manajer saya menyampaikannya ke AE otomatis kan ada dua alur, takutnya kalau misalkan saya menyampaikan ke menejer saya, dan manajer saya menyampaikan ke AE pasti ada penyampaian yang berbeda dari segi tekanan nada, cara pembicaraan, intonasi, itu pasti berbeda, dan akan menghasilkan sesuatu yang berbeda juga nantinya, maka dari itu kalo misalkan ada intruksi langsung otomatis itu saya yang langsung berkomunikasi dengan AE tersebut atau staff tersebut.
Peneliti	Apakah ada tekanan dari atasan terhadap bawahan dalam bekerja?
Key informan	Kalau untuk pressure pasti ada yang namanya kita sebagai marketing pasti ada pres sure dari atas, entah itu masalah ketemu dengan nasabah bukan masalah dengan nasabahnya ya, tapi kok hari ini gak ada penjualan dan segala macam, itu hal yang wajar, untuk setiap marketing pasti ada pressure mba gak mungkin gak ada
Peneliti	Bagaimana strategi untuk mendapatkan nasabah?
Key informan	Bisa mulai dari canvasing, jaman dulu kita menggunakan canvasing, kita ke area-area yang menurut kita tempat nongkrong yang asyik dan banyak orang-orang capability nya tinggi untuk masuk ke dunia investasi, dan yang kedua bisa dari yang namanya relasi, relasi si A,si B, si C, si D, itu paling

	<p>gampang yang namanya relasi. Dan yang ketiga, itu menggunakan data base mentah dimana kita menggunakan telemarketing untuk menghubungi si nasabah untuk mengatur appointment dan bertemu si nasabah secara langsung empat mata menjelaskan si investasi ini</p>
Peneliti	<p>Seberapa penting membina hubungan baik dengan nasabah</p>
Key informan	<p>Penting, itu dinamakan after sells jadi tidak Cuma follow up saja yang dibenerin untuk mengejar klien, tapi setelah klien itu join atau invest di mahadana itu penting yang namanya after sells agar nasabah bisa memberikan yang namanya relasi atau yang namanya repeat order, jika ia sudah mengenal investasi. Jadi untuk satu nasabah ini sebenarnya bisa berkembang menjadi dua atau tiga nasabah dan selanjutnya lagi. Kalau aftersell kita itu benar</p>
Peneliti	<p>Apakah ada kriteria khusus untuk dibina hubungan baiknya oleh mahadana kepada nasabah</p>
Key informan	<p>Siapapun itu yang kita temuin, namanya marketing hari pertama ga mungkin pertama ketemu langsung closing, tapi ada kemungkinan kecil juga sekali ketemu closing. Setiap yang saya ketemuin gimapun caranya walaupun memang si nasabah tidak invest dimahadana,tidak closing, tetap kita bina hubungan baiknya dengan si nasabah karena kita gak tahu ini rejeki kita ada di orang siapa, siapa tahu walaupun si nasabah ini gak bisa investasi tapi orang dibelakangnya itu banyak yang bermain investasi, setiap nasabah yang kita temuin kita selalu jalin hubungan yang baik sampai hari ini</p>
Peneliti	<p>Apakah ada nasabah yang pernah berinvestasi di tempat lain namun mengalami kerugian, bagaimana pola komunikasi yang digunakan mahadana agar nasabah tersebut yakin dan jadi join di mahadana</p>

Key informan	<p>Sebenarnya hal ini paling sering terjadi sih dimahadana, dimana di tempat lain dia rugi dan segala macem. Hal yang saya tanyakan adalah si nasabah ini main di produk apa, ketika saya sudah tahu produknya apa, dan saya akan tanya lagi, yang mainin ini nasabahnya 100% atau dibantu si marketing diperusahaan lain. Kalau misalnya dia mainin 100% pribadi, saya akan tanya lagi kedia kira-kira dibantu ga arahan-arahan yang diberikan oleh si marketing tersebut, jika memang dibantu maka saya akan tanya lagi, saya akan terus lempar pertanyaan untuk memancing si nasabah ini, saya ingin tahu ini dia kalahnya dari segi mana, dia bisa minusnya dari segi mana, apakah memang disengaja atau memang karena si market, kalau memang sengaja, itu sangat gampang mbauntuk narik si nasabah join di pt. mahadana tapi kalau memang karena market yang ke seret mungkin ada sedikit prbuat saya buat balikin trust si nasabahnya lagi. Tapi kebanyakan yang terjadi dilapangan ya itu kebanyakan si nasabah di lepas begitu saja sama si marketing jadi gak ngertiapa-apa, seperti yang tadi saya bilang yang penting itu kan after sells ketika si nasabah itu masuk maka kita harus bisa bikin si nasabah itu senyaman mungkin investasi disini nah kebanyakan yang terjadi adalah si marketingnya ini lepas tanggung jawab ketika si nasabahnya ini sudah join. Nasabahdi tinggal begitu saja, sibuk cari nasabah lain. Saya akan memberikan jaminan lebih ke si nasabah yang seperti itu, ketika dia join di mahadana saya ada waktu 7 x 24 jam untuksi nasabah itu, itu yang membuat si nasabah rata-rata ingin invest di mahadana.”</p>
Peneliti	<p>Apakah PT. Mahadana masih tetap membina hubungan baik dengan nasabah yang sudah tidak join lagi di PT. Mahadana?</p>

Key informan	<p>Kalau itu pasti tentu mba, karena kan walau bagaimanapun kita pernah menjadi partner bisnis, walaupun uangnya tidak besar, biar bagaimana pun mereka pernah menjadi partner bisnis kita, biar bagaimana pun kita harus tetap menjaga hubungan baik setiap nasabah yang pernah join di mahadana. Entah dari si marketing pribadinya atau dari si pt mahadana nya. setiap hari raya, kita kan tahu ini si nasabah ini agamanya apa dan segala macem, kita akan memberikan paling simplenya mungkin ucapan selamat ulang tahun ke nasabah, atau merayakan hari apa tergantung dari agamanya dia. Atau paling simple bisa dikirim yang namanya gift-gift ketika hari natal, kalau lagi lebaran dikasih gift juga nah itu paling sering sih mba</p>
Peneliti	<p>Apakah ada kegiatan khusus yang dilakukan mahadana buat membina hubungan baik dengan nasabahnya seperti seminar atau gathering bareng?</p>
Key informan	<p>So far untuk gathering bareng itu belum ya mba ya, tapi kalau untuk seminar itu paling sering kita adakan untuk nasabah yang sudah join, kalau belakangan ini kita tidak mengadakan seminar dikarenakan pandemic, kita mengadakan zoom meeting untuk nasabah yang sudah pernah join, zoom meeting, tanya jawab, ya menjalin hubungan baik saja mba seperti itu.</p>
Peneliti	<p>Mengapa marketing harus jujur dan terbuka terhadap informasi kepada nasabah?</p>
Key informan	<p>Ini merupakan bentuk transparansi kita kepada si nasabah, kalo misalkan kita tutup tutupin ke nasabah tersebut yang ada nasabah gak trust sama kita, nasabah gak bakal percaya lagi sama kita, apapun keadaannya, entah lagi untung entah lagi minus kita harus transparan sama nasabah. Karna yang kita bicarakan disini adalah masalah uang, masalah uang ini</p>

	<p>adalah sensitif, maka kita harus jujur sejujur jujurnya sama nasabah jadi nasabah trust sama kita, dari trust tersebut kita akan mendapatkan lagi relasi. “oh sama ini saja ini, orangnya jujur dan segala macem” nah itu yang kita incer dari hal tersebut akan membakar hal positif lainnya.”</p>
Peneliti	<p>Apa yang membedakan mahadana agar bisa bersaing dengan perusahaan yang bergerak dibidang yang sama?</p>
Key informan	<p>Yang membedakan kita dengan pialang lain adalah kita ini sangat transparan jujur boleh kata untuk pialang lain itu jarang banget yang transparan atau apapun itu ya paling mereka transparan mengenai pergerakan market tapi kalau dimahadana apapun itu yang ditanyakan si nasabah, nasabah mau main ke kantor, nasabah mau trading di kantor, nasabah menanyakan komisi saya sekali pun saya akan buka ke nasabah, karna one time saya sering melakukan yang namanya share komisi sama si nasabah tersebut, yang membuat si nasabahnya ini menjadi trust ke saya , jadi kita benar-bener transparansi nya transparan kepada si nasabah tersebut.”</p>
Peneliti	<p>Apakah ada peraturan khusus ketika nasabah ingin bertemu dengan kepala cabang ?</p>
Key informan	<p>Kalau nasabah mau bertemu dengan kepala cabang ini,sebenarnya gak ada peraturan khususnya mba. Contoh : saya mau ketemu kepala cabangnya dulu deh mba, supaya saya yakin ini bahwa PT. mahadana tidak sceam. Yaudah silahkan, kita akan atur janji dengan si kepala cabang. Yang penting kita sudah atur jadwal saja sama kepala cabang, karna kalo misalkan si nasabah langsung datang, sebenarnya boleh saja kalo misalkan kepala cabangnya pas lagi dikantor, kalo kepala cabangnya lagi diluar kota, kita kan gak pernah ada</p>

	<p>yang tahu kepala cabang kapan ada jadwalnya, kalo si nasabahnya dateng tiba-tiba ada kepala cabang dan mau langsung ketemu kepala cabang pun boleh. Sangat amat diperbolehkan karena jujur investasi di mahadana ini bentuknya transparansi, nasabah mau dateng boleh, mau gak dateng juga boleh, mau trading dikantor boleh, mau ketemu kepala cabang boleh, mau ketemu ceo nya sekalipun itu boleh mba, nah itulah bedanya mahadana dengan tempat lain. Sangat transparan dengan si nasabah, jadi bener-bener pure bisnis.”</p>
Peneliti	<p>Apakah manajer marketing melakukan komunikasi non verbal ketika sedang membina hubungan baik dengan nasabah secara langsung</p>
Key informan	<p>Body language itu sangat penting, karena kalau kita berbicara tidak menggunakan gestur tubuh atau body language, kita akan terlihat kaku itu yang pertama, dan yang kedua kita terlihat tidak profesional. Seorang marketing itu, dia harus bisa mempunyai body language nya sendiri, setiap orang itu gamungkin sama, pasti berbeda-beda mempunyai gesture tubuhnya itu bagaimana caranya dia menjelaskan produk A, produk B, produk C, itu sangat penting, karena itu menambah keyakinan si nasabah dan menambah pede si marketing dalam memberikan informasi-informasi terhadap produk-produk tersebut.</p>
Peneliti	<p>Apakah ada hambatan dalam membina hubungan baik dengan nasabah?</p>
Key informan	<p>Ada mba, seperti yang pertama adalah miskomunikasi dengan si nasabah, dan yang kedua adalah si nasabah tidak mengerti yang namanya bermain investasi. Dia main trading dengan sendirinya tanpa sepengetahuan si marketing atau si finansial konsultan nya. Jadi, si nasabah tiba tiba rugi, si finansial</p>

	<p>konsultannya gak tahu apa-apa karena si nasabah tidak memberikan informasi apa apa terhadap account nya, jadi kita sebagai marketing kadang kadang miss nya disitu, dan terkadang si nasabah marah. Wajar dong.. dan dari situ baru saya turun tangan saya ketemuin si nasabahnya, saya kasih arahan lagi lebih baik dan segala macam, dan alhasil semua itu berjalan lagi dengan baik, setiap pekerja pasti mempunyai resiko lah mba</p>
Peneliti	<p>Apa yang akan dilakukan mahadana jika nasabah memutuskan komunikasi karena rugi di trading?</p>
Key informan	<p>Pertanyaan saya simple, Kalau masalah minus, minusnya karna apa? Yang mainin si marketingnya kah? Atau yang mainin si nasabahnya sendiri. Rata-rata disini kan yang maininnya si nasabahnya sendiri mba. Kalau misalkan si nasabahnya sendiri yang bikin minus dan segala macam, masa iya dia marah ke marketingnya. Tujuan kita disini kan sebagai financial advicer dimana tugas kita adalah me manage, membantu si nasabah untuk menganalisa dalam pengambilan posisi buy atau sell nya nah kalau misalnya dia minus kita akan temui, kalau dia tidak ingin berkomunikasi lagi, kita kan tahu kantornya dimana, kita samperin, kita ngomong baik-baik karena semua itu adalah tanggung jawab dari kita, kalau nasabah lagi minus dan segala macam, kita sebagai financial advicer berkewajiban untuk memberikan informasi lebih lanjut terhadap nasabah tersebut bagaimana kelanjutan kedepannya, ya harus tetap berkomunikasi</p>
Peneliti	<p>Bagaimana respon setiap orang yang sudah ditemui mengenai trading?</p>
Key informan	<p>Berbagai macam nasabah mba, banyak yang menanggapi secara positif, ada juga yang menanggapi secara negatif.</p>



	<p>Terkadang si nasabah ketika pertama kali bertemu, kita ngobrol-ngobrol santai, ketika saya mau masuk ke pembicaraan mengenai investasi nasabah sudah ngeblok duluan dari depan. “saya gak suka investasi ya, kalau mau kita ngobrol santai saja dan segala macem”. Ada juga nasabah yang “saya gak suka investasi trading, saya sukanya yang real real saja nah ada juga yang seperti itu” nah jadi setiap orang ini banyak kriterianya masing-masing mba, gak bisa kita sama ratakan. Tapi dari segi positif nya juga banyak, segi positifnya gak Cuma saya dapet nasabah, gak Cuma nasabah itu investasi saja ke mahadana, Cuma saya bisa dapet relasi lagi buat di bisnis luar dan segala macem.”</p>
Peneliti	<p>Bagaimana result kenaikan nasabah tiap tahunnya?</p>
Key informan	<p>“Biasanya kalau itu relatif mba, rata-rata dari satu nasabah bisa memberikan satu sampai dua relasi yang untuk investasi, mungkin karena dari after sellnya benar, dan segala macem dan hasilnya memuaskan. Rata-rata setiap bulannya naik sih mba, walaupun kadang-kadang stuck. Karena kan kita gak ada yang tahu pasar ya, pasar kan kadang ada yang lagi bagus kadang jelek, so far kalau kita hitung rata-ratanya sih selalu naik sih mba, walaupun persentasenya kecil.”</p>
Peneliti	<p>Bagaimana alur manajer marketing dalam bekerja?</p>
Key informan	<p>Misal si AE A bertemu dengan si nasabah otomatis dia kan sudah melakukan pertemuan, ketika mereka melakukan pertemuan pasti ada beberapa pertanyaan dari si nasabah yang belum bisa terjawab atau biasanya jawabannya kurang memuaskan bagi si nasabah nah disitu kita sebagai manajer marketing yang akan turun tangan atau handle secara langsung bagaimana caranya menjawab pertanyaan dan segala macem, dan memberikan arahan kepada nasabah</p>

	<p>supaya lebih mengerti lagi buat kedepannya, bagaimana tujuan kita datang ke nasabah itu, untuk segi komunikasinya itu kita berbicara secara face to face begitu saja sih. Jadi intinya misalkan ada nasabah lalu nasabah ini ditemui oleh si AE tersebut, otomatis ada satu orang manajer yang ikut bertemu jadi si AE ini gak sendirian pasti ditemani oleh sosok manajer, jadi manajer ini yang akan membantu untuk AE tersebut berkomunikasi baik dengan si nasabah tersebut, bagaimana cara penyampaian produk knowledge hingga membuat si nasabah tertarik dengan produk kita”</p>
Peneliti	<p>Sebelum AE turun ke lapangan apakah ada pelatihan khusus yang dilakukan untuk AE agar dapat berkomunikasi dengan baik ketika membina hubungan baik dengan publiknya</p>
Key informan	<p>“Pasti ada mba, karena untuk produk knowledge ini penting ya, karena kalau si marketing tidak mengetahui produk knowledge dan segala macam, pertanyaan saya, apa yang akan mereka jual? Mereka gak akan bisa jual apa apa sebelum mereka mengerti 100% yang namanya produk knowledge dari mahadana seperti loco london gold, indeks hangseng, dowjones dan forex.”</p>
Peneliti	<p>Komunikasi yang dilakukan oleh bapak sendiri langsung turun lapangan atau melakukan pola komunikasi berantai seperti ada bagian-bagian khusus yang ditugaskan untuk melakukan komunikasi secara langsung dengan nasabah</p>
Key informan	<p>Sebenarnya semua itu tergantung sih, kalau nasabah saya pribadi berarti saya pribadi yang turun, nah kalau nasabah dari staf-staf saya tergantung ini mba, kalau misanya si nasabah ini membutuhkan saya, atau si staf ini membutuhkan saya buat bantu si nasabahnya edukasi lagi lebih dalam dan segala macam, itu pasti saya turun tangan. Jadi Tergantung</p>

	<p>nasabahnya butuh apa enggak, karna kan ada yang cukup dengan satu marketing, setiap marketing kan punya wawasan yang berbeda-beda. Si Aawasannya cukup sampai berapa, si B sampai berapa, si C sampai berapa, jadi saya hanya melengkapinya mereka. Tugas saya hanya melengkapinya jika dari mereka ini ada kekurangan.</p>
Peneliti	<p>Setiap orang punya karakter yang berbeda, bagaimana cara untuk menyatukan persepsi satu sama lain</p>
Key informan	<p>“Hal pertama yang saya lakukan adalah berusaha mengikuti perkataan si nasabah, jadi si nasabah ngomong apa, si nasabah bahas apapun itu, karena ketika saya ketemu si nasabah ga mungkin saya langsung bahas masalah investasi atau trading, jadi saya tanya dahulu backgroundnya apa, karena biar saya tahu ini detailnya si nasabah kira-kira mempunyai capability apa enggak buat berinvestasi. jika menurut saya itu sudah cukup memuaskan dalam arti wah ini bisa ini si nasabah ini mempunyai capability yang cukup buat berinvestasi, karena kalau berbicara masalah investasi gak Cuma masalah uang mba, tapi dari segi mental juga nah kalau memangnya dia sudah bisa otomatis saya yang mengikuti alurnya dia, secara tidak sadar si nasabah ini, kalau saya sudah masuk alurnya dia otomatis saya dengan nasabah sudah dekat, sudah klop, ngobrolnya sudah nyambung dan segala macam. Nah setelah itu saya masuk ke area dunia investasi secara perlahan, gak bisa secara langsung ketemu nasabah. “pak saya budi dari mahadana mau ngejelasin investasi, enggak. Tapi adalah mengikuti alur yang ada dari pembicaraan saya dengan si klien. Jadi si klien sudah nyaman dengan saya, sudah dapat trustnya. Baru saya belokin pelan-pelan ke pembicaraan dunia investasi</p>

## Transkrip Wawancara Informan I

Narasumber : Tommy Indra Anggara

Keterangan : Nasabah PT. Mahadana Asta Berjangka

Tempat : Wawancara di Starbuck coffee

Peneliti	Apakah sebelumnya sudah mengetahui apa itu trading?
Informan 1	Iya saya sudah mengetahui trading sudah lumayan lama, dan saya bergabung dalam trading di mahadana sejak tahun 2020 tapi untuk tahun 2022 ini saya milih untuk berhenti sejenak bermain trading
Peneliti	Siapa yang memberitahu mengenai trading di mahadana?
Informan 1	awalnya saya gak tahu mahadana itu perusahaan apa, mereka suka kirim pesan ke saya dan ngajak saya ketemu secara langsung untuk sharing-sharing market derivatif, awalnya pesannya hanya saya baca, tapi tiap hari saya selalu di chat, yauda saya lama-lama penasaran dan akhirnya saya bertemu dengan marketing PT. Mahadana, saya juga gak tahu mahadana dapet nomor handphone saya dari mana, saya tanya sih katanya dapet dari data base kantor.
Peneliti	Apakah pernah main trading di broker lain selain di mahadana?
Informan 1	belum pernah sih mba, saya main trading ya baru di mahadana saja
Peneliti	Produk apa saja yang pernah dimainkan?
Informan 1	“saya main di gold dan waktu uang saya ketarik market saya lagi main di product dowjones, dowjones itu pergerakan marketnya terlalu cepet. Kalau gold lebih lambat gerak nya,

	makanya kayaknya lebih aman sebenarnya main di gold mba, karena tahan inflasi juga kan”
Peneliti	Berapa deposit awal untuk bermain trading?
Informan 1	awal deposit itu 100 juta mba, saya inject 200 juta buat ketahanan dana dan profit sampai 1 M, belum sempat saya withdrawl malah abis
Peneliti	Produk apa yang menurut mas sangat menguntungkan?
Informan 1	saya pikir dowjones bisa lebih menghasilkan keuntungan yang lebih besar, makanya saya pilih main di dowjones, tapi karena pergerakan marketnya cepat jadi kalo pengambilan posisinya tepat ya saya bisa untung tapi kalo salah ambil posisi uangnya bisa langsung abis dalam hitungan beberapa detik, niatnya pengen cepet untung eh... bukannya untung malah abis duitnya ketarik market
Peneliti	Bagaimana cara marketing mahadana menyampaikan informasi untuk menyatukan persepsi?
Informan 1	saya tipikal orang yang memiliki pandangan tersendiri akan suatu hal, jadi menurut saya, ketika ada suatu hal yang kurang masuk sama pikiran saya, saya rada males sih buat nangepin, apalagi mengenai uang saya yang abis begitu saja untungnya pihak mahadana menyampaikannya bisa dibilang ya ada benarnya juga, kalo dari komunikasi yang dilakuin sama marketing mahadana sih bikin suasana nya cair dulu mba, baru ngebahas mengenai tradingnya itu
Peneliti	Bagaimana hubungan mas dengan mahadana?
Informan 1	“ya sekarang sih hubungannya sudah baik baik saja ya mba, mungkin kalau saya nantinya invest lagi saya lebih bisa kontrol diri saya, karena main trading itu bisa bikin mental jadi ga baik menurut saya begitu sih”

Peneliti	Bagaimana strategi yang dilakukan mahadana untuk menjaga hubungan baik dengan mas?
Informan 1	“komunikasi yang dilakuin marketing mahadana buat menjaga hubungan baiknya menurut saya dengan cara, mereka memperbaiki hubungan saya yang kemarin dan setelah ketemu mereka kasih saya gift kayak botol minum begitu, katanya sih ucapan terimakasih sudah bisa meluangkan waktu untuk bertemu”
Peneliti	Apakah perusahaan mahadana transparansi terhadap informasi ?
Informan 1	menurut saya mahadana sudah transparansi sih mba, gak ada yang ditutupin juga, setiap saya tanya selalu menjawab dengan jujur, termasuk ketika saya bertanya soal komisi mereka jawab dengan jujur, makanya saya join di mahadana karena mereka cukup terbuka dalam segala hal
Peneliti	Apakah mas menawarkan trading kepada relasi mas?
Informan 1	kalo untuk menawarkan ke relasi saya, saya belum berani mba karena gak semua orang psikologinya bisa mereka kontrol, takutnya nanti uangnya habis jadi stress.
Peneliti	Bagaimana edukasi trading yang diberikan oleh mahadana sudah cukup baik?
Informan 1	Menurut saya baik sih mba, karena kan kalau masih belum paham mengenai trading, marketing dari pt mahadana selalu siap untuk menjawab pertanyaan mengenai hal itu. Suatu pelajaran juga buat saya supaya ga rakus dan berpikir dalam melakukan tindakan
Peneliti	Apakah cara marketing mahadana membina hubungan baik sudah bisa dikatakan memuaskan?
Informan 1	Menurut saya sudah baik, karena menurut saya semua orang dibina hubungan baiknya oleh pt. mahadana, contohnya pada

	<p>saat saya dulu belum berminat untuk join trading, tapi marketing dari mahadana terus menerus membina hubungan baik dengan saya sampai akhirnya dari yang awalnya saya gak minat jadi minat, setelah saya join ada after sell dan treat lebih dari pt.mahadana, dan setelah saya sudah tidak join lagi, hubungan saya dengan pt.mahadana masih dibina dengan baik juga.</p>
Peneliti	<p>Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh mahadana?</p>
Informan 1	<p>kalo dari segi pelayanan sih sudah baik mba, karena marketingnya ramah-ramah dan tetap menjaga komunikasi sama saya walaupun saya sudah gak investasi lagi</p>
Peneliti	<p>Apakah menurut mas, komunikasi yang dilakukan oleh mahadana sudah efektif?</p>
Informan 1	<p>menurut saya efektif sih mba, marketingnya bisa membuat saya jadi minat sama trading di mahadana, yang awalnya saya gak tertarik sama sekali, tapi pas di jelasin sistem dan mekanismenya jadi saya invest, terus juga mereka nawarinnya gak maksa, lebih kepada ngejelasin dulu risiko trading itu bagaimana dan ngejelasin kalo trading di mahadana itu gak fix profit, jadi mereka membangun hubungannya dulu sama saya, pas saya sudah yakin, sudah percaya, yaudah saya jadinya join</p>
Peneliti	<p>Bagaimana alur komunikasi yang dilakukan oleh marketing tersebut?</p>
Informan 1	<p>Biasanya sih saya di chat melalui whatsapp terlebih dahulu, terus tiap hari dikasih planning market kira-kira akan naik apa turun, dikasih tahu dari segi fundamental dan teknikalnya, abis itu saya diajak ketemu untuk sharing-sharing mengenai bisnis trading ini.</p>

Peneliti	Seberapa sering marketing mahadana melakukan komunikasi dengan mas ?
Informan 1	Sering banget sih mba, hampir tiap hari, bukan Cuma ngeshare planning tapi mereka juga membina hubungan baiknya dengan cara greeting saya dipagi hari, mendoakan saya supaya aktivitas saya berjalan lancar, jadinya saya merasa nyaman dan terjalin kedekatan dari komunikasi ini, jadi saya juga memberikan feedback yang positif, pas saya join trading di mahadana mereka siap sedia mendengarkan dan memberikan masukan terkait marketnya hampir 24 jam melayani saya dengan baik.
Peneliti	Kenapa tertarik untuk investasi di mahadana?
Informan 1	saya tertarik buat main trading karna pertama saya liat untungnya sangat besar, siapa sih yang gak mau dapat uang dalam waktu sekejap sehari nya itu gampang banget buat dapetin uang 10 juta-20 juta, tapi dalam sehari bisa juga habis begitu aja kalau kita salah ngambil posisi, yang kedua dari segi legalitasnya bagus, di naungi oleh badan hukumnya jelas, ya aman lah ya jadi yaudah saya coba untuk join, saya mau coba main trading sendiri, saya pencet sell karna saya yakin harga nya akan turun, tapi ternyata harganya terus naik. Marketing mahadana sudah kasih arahan untuk cutloss saja waktu saya minus baru lima juta, tapi saya mikirnya sayang banget kalau harus ngebuang uang lima juta, jadinya saya tahan saja. Dalam waktu dua hari uang saya ketarik 1 milyar dan tersisa 1 juta, disitu saya shock banget, dalam waktu dua hari hampir 1 milyar hilang begitu saja, saya sempat kesal dan gak mau berkomunikasi lagi sama yang berkaitan dengan PT. Mahadana maupun dengan trading
Peneliti	Apakah pernah rugi saat bermain trading?



Informan 1	Pernah mba, makanya saya sempat marah sama mahadana padahal itu salah saya sendiri, sudah diberi arahan untuk cutloss tapi malah saya gamau ikutin arahan dari marketingnya. Sampai saat ini masih trauma dan belum berani untuk main trading lagi
Peneliti	Kapan kejadian itu terjadi ?
Informan 1	kejadiannya sih pertengahan september 2022 kondisi marketnya lagi gak bagus, di sell naik, di buy malah turun, dua bulan saya gak komunikasi sama marketing mahadana padahal dia selalu chat saya, tapi sekarang saya sudah bisa terima sih jadi ya yauda tetap berkomunikasi lagi sampai saat ini walaupun saya gak investasi di mahadana.
Peneliti	Bagaimana marketing mahadana melakukan komunikasi ketika hal itu terjadi?
Informan 1	abis kejadian itu, bulan november saya diajak ketemu bahas market, bahas kerugian, dan ngobrol santai sampe akhirnya saya pikir marah-marah meluapkan emosi ke marketingnya gak ada untungnya juga, uang saya gak bisa kembali. Padahal pas ketemu masih ada rasa emosi sih mba, tapi yaudahlah emang jalannya kayak gini kali ya. Belum rejeki buat saya

## Transkrip wawancara Informan 2

Narasumber : Christoper

Keterangan : Nasabah PT. Mahadana Asta Berjangka

Tempat : Wawancara di Caffe Halalway

Peneliti	Apakah sebelumnya sudah mengetahui apa itu trading?
Informan 2	Iya mba saya tahu trading, dulu waktu 2015 iklannya belum terlalu raamai kayak sekarang kalau sekarang kan iklannya juga gencar dimana-mana, banyak juga trading abal-abal jadi ya sebenarnya ngeri juga buat join, dulu sebelum tahun 2015 saya kalau investasi lebih ke yang real saja sih mba kayak perhiasan, invest tanah, saya orangnya cukup pemilih buat investasi, jaman sekarang harus hati-hati mba banyak penipuan juga
Peneliti	Siapa yang memberitahu mengenai trading di mahadana?
Informan 2	padahal pas saya ditawarin trading saya gak minat mba, tapi karena marketingnya ini adalah teman saya sendiri, jadi ya gak begitu khawatir kalau bakalan di tipu, saya percaya dia gak akan nipu lah
Peneliti	Apakah pernah main trading di broker lain selain di mahadana?
Informan 2	Belum pernah sih mba, tapi saya sempat di tawarin sama broker lain buat join di tempatnya, tapi saya tipikal orang yang kalau sudah nyaman disini ya saya gak pindah pindah, karena cukup sulit juga membuat saya mau bergabung, pt. mahadana juga menghubungi saya lumayan lama untuk saya tergabung dalam trading gold di pt. mahadana, tapi karena teman saya

	ini terus chat saya kasih info market, lama-lama saya jadi tertarik
Peneliti	Produk apa saja yang pernah dimainkan?
Informan 2	saya main di semua produk dan kalau saya tergantung momennya mba, kalau lagi bagus ini buat buy atau sell di product gold ya saya ambil posisi, saya juga main hangseng, saya main di dua produk itu saja sih mba
Peneliti	Berapa deposit awal untuk bermain trading?
Informan 2	saya awal deposit gak banyak sih mba, Cuma 100 juta saja, tapi kalo di itung itung untungnya sudah banyak banget mungkin bisa sampai milyaran
Peneliti	Produk apa yang menurut mas sangat menguntungkan?
Informan 2	saya pilih gold karena tahan inflasi dan pilih hangseng karena mainnya gak 24 jam, hangseng kan dibagi 2 sesi, jadi saya main short saja mba, sesi 1 sudah profit langsung saya closed
Peneliti	Bagaimana cara marketing mahadana menyampaikan informasi untuk menyatukan persepsi?
Informan 2	mungkin karena marketing mahadana adalah teman saya kali ya mba, makanya ketika ada informasi yang disampaikan, atau market kondisinya lagi gak baik ya sejauh ini masih bisa di toleransi sih, gak ada strategi yang khusus juga buat samain persepsinya, palingan kalau saya kurang paham saya tinggal tanya dan nantinya dijelasin ulang
Peneliti	Bagaimana hubungan mas dengan mahadana?
Informan 2	menurut saya hubungan saya dengan marketing mahadana ya cukup baik dalam melakukan komunikasi setiap harinya

Peneliti	Bagaimana strategi yang dilakukan mahadana untuk menjaga hubungan baik dengan mas?
Informan 2	yang biasa mahadana lakuin sih ketika saya idul fitri biasanya mahadana kasih saya gift begitu mba kayak kue kering jadi komunikasinya tetap dijalanin bukan Cuma bahas market saja tapi kalau ada perayaan penting mereka toleransi, silaturahmi dan juga tetap komunikasi tiap harinya entah sekedang tanya kabar saya ataupun aktivitas saya
Peneliti	Apakah perusahaan mahadana transparansi terhadap informasi ?
Informan 2	menurut saya transparansi sih mba, apalagi teman saya waktu saya belum join pernah menawarkan untuk bagi dua komisi, tapi sekarang sudah engga, saya rasa profit yang saya dapatkan sudah cukup. Jadi komisi nya buat teman saya saja lah mba
Peneliti	Apakah mas menawarkan trading kepada relasi mas?
Informan 2	saya tawarin ko ke relasi saya, ya itung-itung bantu teman saya yang kerja di mahadana buat achieve targetnya juga mba
Peneliti	Bagaimana edukasi trading yang diberikan oleh mahadana sudah cukup baik?
Informan 2	Menurut saya cukup baik karena ketika saya banyak bertanya mengenai yang saya tidak tahu, pt mahadana dengan terbuka dan informatif menjelaskannya sampai saya benar-benar paham. Tidak ada yang ditutupi dari sistem dan mekanisme yang digunakan oleh pt. mahadana
Peneliti	Apakah cara marketing mahadana membina hubungan baik sudah bisa dikatakan memuaskan?

Informan 2	Menurut saya baik mba, karena mereka cukup terbuka terhadap informasi yang mereka berikan, terus juga after sellnya yang bagus karena setelah join saya tidak dilepas main trading begitu saja, tapi di arahin lebih lanjut, dari yang saya gak paham sama sekali menjadi paham
Peneliti	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh mahadana?
Informan 2	menurut saya pelayanan nya oke mba, makanya saya berani untuk menawarkan kepada relasi saya, terus juga mahadana suka kasih seminar gratis yang diadakan lewat zoom meeting, sebelum pandemi malah sering banget adain seminar secara langsung tujuannya untuk edukasi mengenai market dan juga silaturahmi, disitu kan bisa jadi ketemu relasi juga
Peneliti	Apakah menurut mas, komunikasi yang dilakukan oleh mahadana sudah efektif?
Informan 2	menurut saya efektif sih mba, saya bilang gini bukan karna saya ngebelain teman saya yang komunikasinya bagus, tapi memang saya akuin cara dia ngajak orang buat join itu gak bikin orang lain jadi risih
Peneliti	Bagaimana alur komunikasi yang dilakukan oleh marketing tersebut?
Informan 2	Karena marketingnya adalah teman saya sendiri ya mba, waktu 2013 sempet lost kontak, terus 2014 mulai komunikasi lagi, ya jadi komunikasi saya sama dia masih terjalin baik sih sampai saat ini, awalnya itu dia tanya, saya kerja apa, sibuk apa sekarang terus dia tiba-tiba nawarin trading dan ngejelasin sistem dan mekanismenya bagaimana

Peneliti	Seberapa sering marketing mahadana melakukan komunikasi dengan mas ?
Informan 2	komunikasi hampir tiap hari malah kalo saya sibuk, saya suka gak bales pesannya, pas saya udah join di PT. Mahadana, teman saya ini memperlakukan saya ya seperti nasabahnya mba, dia sering banget kasih informasi mengenai market, sering juga ngasih arahan sih buat ambil buy ataupun sellnya
Peneliti	Kenapa tertarik untuk investasi di mahadana?
Informan 2	di pt mahadana itu ketika saya tergabung dalam trading tersebut ada edukasi lebih mengenai trading nya apalagi kalau kita menjadi member nusantara trade dan dipandu juga ketika pengambilan posisi buy ataupun sell nya, jadi gak asal nebak. Ya pasti namanya bisnis ada profit ada loss nya, karna saya selalu profit, awalnya saya coba-coba dan bantu teman saja buat achieve targetnya tapi sekarang jadi buat pemasukan sampingan juga selain dari gaji pokok yang saya dapatkan, ya lumayanlah ya”
Peneliti	Apakah pernah rugi saat bermain trading?
Informan 2	rugi mah pasti pernah, yang namanya market tidak selalu profit terus, pasti ada risiko, gimana kita bisa me manage hal tersebut. tapi saya selalu ikutin arahan dari teman saya yang kerja di mahadana mba, saya juga masuk komunitas nusantara trade mba, jadi ketika saya sudah mulai salah ambil posisinya, ya saya cut and switch saja sih mba, terus juga sekarang mulai belajar analisa sendiri jadi lumayan ngerti dikit-dikit”
Peneliti	Kapan kejadian itu terjadi ?
Informan 2	untuk kejadian kapannya saya gak inget ya mba dan gak pasti juga, tapi setelah rugi saya selalu berusaha buat balikin equity

	nya lagi supaya balik modal atau menjadi untung, sejauh ini masih ok lah yang penting psikologi kita benerin dulu, mainnya gausah greedy
Peneliti	Bagaimana marketing mahadana melakukan komunikasi ketika hal itu terjadi?
Informan 2	kalo untuk komunikasi yang dilakuin sama marketingnya, ya ngobrol santai bukan bahas market doang, tapi bahas soal mental juga, kalo main kayak begini mentalnya harus siap juga, palingan kalo saya lagi sibuk belum bisa ketemu, ngobrolnya by phone dan kalau sudah senggang ketemu sambil ngopi



### Transkrip wawancara Informan 3

Narasumber : Buyung

Keterangan : Account Executive PT. Mahadana Asta Berjangka

Tempat : Wawancara di Kantor Mahadana Jakarta Selatan

Peneliti	Kalo boleh tahu dengan mas siapa?
Informan 3	Buyung mba
Peneliti	Sudah berapa lama bekerja di mahadana ? dan di divisi apa?
Informan 3	Saya sudah 3 tahun mba, di divisi account executive
Peneliti	Boleh dijelaskan mas, tugas dari account executive ini seperti apa?
Informan 3	Tugasnya sama mba, atasan ataupun bawahan memiliki tugas yang sama yaitu membina hubungan baik dengan nasabahnya sehingga tercipta penjualan
Peneliti	Ada target ga mas? Dan kalau tidak mencapai target ada hukuman dari atasannya?
Informan 3	Target untuk satu cabang pasti ada target, tapi kalau untuk pribadi itu gak di targetin sih mba, kalau belum bisa menciptakan penjualan ya gajadi masalah juga, karena kan bisnis kayak gini memang rada susah ya buat orang mempercayakan uangnya langsung invest dengan jumlah banyak, jadi lebih kepada berlomba sama diri sendiri mba, disini itu atasan sama bawahan pasti berbeda komisinya, tergantung dari LOT nasabah tersebut, bahkan komisi bawahan lebih besar dari atasannya itu ada dan terjadi mba, kalau kita



	belum bisa menarik nasabah untuk join ya kita gak dapet komisi, begitu saja sih mba
Peneliti	Kalau komisi yang pernah mas dapatkan paling besar berapa mas?
Informan 3	15 jutaan sih mba, soalnya nasabahnya tidak nge LOT, main aman yang penting profit
Peneliti	Ketika mas punya nasabah mengalami kerugian apa yang mas lakukan?
Informan 3	Ya diliat dulu mba, ruginya karena apa, jadi di trading ini kan 2 arah transaksi ya mba, kalau dia locking biasanya kita saranin untuk inject, biar equitynya bertambah dan bisa lepas locking atau ambil posisi baru
Peneliti	Apakah ada jaminan ketika nasabah mengalami kerugian?
Informan 3	Gak ada mba, sebelum mereka join, kita kan sudah kasih tahu gak 100% profit, kalau menjanjikan profit itu kan sama saja penipuan kayak investasi bodong, dan sebelum mereka join, kita udah ada perjanjian terkait hal ini
Peneliti	Bagaimana cara mas untuk tetap membina hubungan yang baik sehingga nasabah menjadi nyaman dan menjadi pelanggan tetap ?
Informan 3	Kalau saya biasa nya sih ya jalin komunikasi aja setiap harinya mba
Peneliti	Bagaimana komunikasi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan untuk mengintruksi pekerjaan?

Informan 3	Langsung kasih arahan aja sih mba, jam 10 harus apa, setelah istirahat harus apa, dan nanti handphone nya di cek sudah contacting berapa banyak dan sorenya kita evaluasi
Peneliti	Apakah benar setiap AE ataupun atasan memiliki hak yang sama untuk menawarkan nasabah terkait trading?
Informan 3	Benar mba, semua AE dan atasan tugasnya sama, Cuma beda tingkatan dari jabatannya aja sih mba
Peneliti	Apakah ada gap antara atasan dengan bawahan?
Informan 3	Gak ada sih mba, atasan terbuka kepada bawahannya kalau ada acara kantor pasti bawahan juga selalu diajak dan bener-bener kekeluargaannya terjalin banget sih mba
Peneliti	Sebelum AE bertemu dengan nasabah biasanya AE dibekali ilmu negosiasi atau komunikasi dari atasannya gak mas?
Informan 3	Dikasih mba, tiap hari juga kan diskusi kenapa sih ko susah dapet nasabah dan lain sebagainya dan pastinya kita tiap minggu juga selalu di training terkait trading mau itu anak lama ataupun anak baru.
Peneliti	Biasanya kalau melebihi target penjualan ada reward dari perusahaan gak mas?
Informan 3	Nah enaknya di bisnis ini itu begitu mba, kalau melebihi target penjualan atau margin yang kita dapatkan besar maka ada hadiah liburan ke luar negeri, dapet uang tambahan sebagai bentuk apresiasi mereka dan juga tiap bulan dikasih sertifikat penghargaan untuk AE dengan margin terbesar.
Peneliti	Apakah setiap bulannya mas selalu mendapatkan nasabah?

Informan 3	Kalo aku pribadi belum bisa konsisten tiap bulan dapet nasabah mba
Peneliti	Berarti biasanya berapa bulan sekali itu mas dapet nasabahnya?
Informan 3	Ga nentu mba, kadang sebulan dua kali, kadang 3 bulan bener bener gak dapet nasabah, ya berarti ada yang salah dari cara kerja saya dan harus di rubah, setelah saya terus berusaha allhamdulillahnya saya closing lagi mba
Peneliti	Terus kalau gak closing selama 3 bulan itu, mas masi tetap digaji?
Informan 3	Jadi kalo di mahadana ini sistemnya digaji selama 3 bulan, mau dia dapet nasabah ataupun gak dapet nasabah tetap digaji, tapi kalau bulan ke 4 nya gak dapet nasabah ya gak digaji, terus bulan ke 5 dapet nasabah maka dia di gaji lagi, jadi kesempatan dapet gaji itu Cuma 3 bulan mba, kalau bulan bulan berikutnya dapet nasabah terus ya kita dapet gaji juga dan juga dapet komisi
Peneliti	Kalau gak di gaji ketika 3 bulan mas gak closing, yang mas lakukan apa? Apakah mas punya pekerjaan sampingan?
Informan 3	Ya aku pribadi juga kan main trading disini mba, jadi lumayan buat pemasukan aku juga
Peneliti	Pernah gak sih mas mengalami kejadian yang gak pernah mas pikirin sebelumnya hal itu bisa terjadi ke mas mengenai nasabah yang marah karena duitnya abis ditrading?
Informan 3	Pernah mba, ternyata nasabahnya main trading bukan pakai uangnya sendiri melainkan uang pinjam otomatis dia marah-

	marah katanya sih sampai jatuh sakit abis itu saya gak tahu kelanjutan ceritanya sih mba
Peneliti	Menurut mas apakah komunikasi yang dilakukan oleh PT. Mahadana sudah efektif?
Informan 3	Menurut saya sudah efektif sih mba, membantu pekerjaan atasannya buat membina hubungan baik dengan nasabah agar tujuan perusahaan tercapai, karena kan gak mungkin atasan bisa handle itu semua sendirian
Peneliti	Apakah ada saran untuk calon nasabah ketika mau berinvestasi di trading?
Informan 3	Ya intinya belajar trading dulu biar gak asal asalan, terus juga cari broker yang amanah, dan pakai uang dingin kalo mau main trading biar gak pusing mba kalau amit-amitnya loss



## LAMPIRAN VII

### DOKUMENTASI

#### 1. Dokumentasi Bersama Key Informan

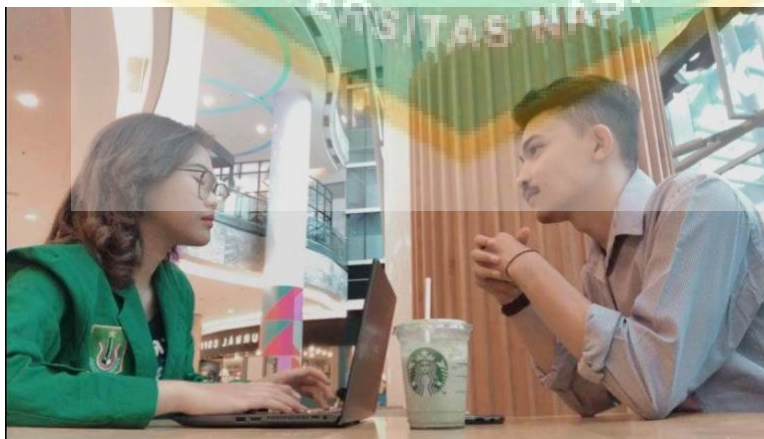


Bapak Budi Darmawan – Bisnis Manajer PT. Mahadana Asta Berjangka

Waktu : 6 Desember 2022

Tempat : Kantor Graha Aktiva Jakarta Selatan lantai 9

#### 2. Dokumentasi Bersama Informan 1



Bapak Tommy Indra Anggara – Nasabah PT. Mahadana Asta Berjangka

Waktu : 16 Desember 2022

Tempat : starbuck coffe kuningan city Jakarta selatan

### 3. Dokumentasi Bersama Informan 2



Bapak Christoper – Nasabah PT. Mahadana Asta Berjangka

Waktu : 21 Desember 2022

Tempat : halalway coffe

### 4. Dokumentasi Bersama Informan 3



Mas Buyung – Account Executive PT. Mahadana Asta Berjangka

Waktu : 16 Februari 2023

Tempat : Kantor Graha Aktiva Jakarta Selatan

## Dokumentasi Tambahan



**Gambar 5.1 foto bersama AE dan Manajer mahadana**



**gambar 5.2 Pelatihan Oleh Ceo Mahadana**



**Gambar 5.3 Olahraga pagi setelah morning briefing**





**LAMPIRAN VIII**  
**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**Data Pribadi :**

Nama : Siti Nabila Nurhazanah  
NPM : 193516516135  
Tempat, Tanggal Lahir : Bogor, 14 Januari 2002  
Alamat : Prum. paspampres jalan elang 2 Blok A3 No.9  
kecamatan cileungsi kelurahan desa situsari  
kabupaten bogor  
Email : [sitinabilanurhazanah556@gmail.com](mailto:sitinabilanurhazanah556@gmail.com)  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia

**Pendidikan Formal :**

1. SDN Situsari 01
2. SMP Negeri 2 Jonggol
3. SMA Negeri 1 Jonggol
4. Mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Nasional – Jakarta Selatan



# LEMBAR AWAL HASIL TURNITIN

tahap 1			
ORIGINALITY REPORT			
<b>17</b> %	<b>17</b> %	<b>5</b> %	<b>%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	<a href="http://eprints.unisnu.ac.id">eprints.unisnu.ac.id</a> Internet Source		2 %
2	<a href="http://pronaction.blogspot.com">pronaction.blogspot.com</a> Internet Source		2 %
3	<a href="http://digilib.uinsby.ac.id">digilib.uinsby.ac.id</a> Internet Source		2 %
4	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Internet Source		1 %
5	<a href="http://etheses.uin-malang.ac.id">etheses.uin-malang.ac.id</a> Internet Source		1 %
6	<a href="http://adoc.pub">adoc.pub</a> Internet Source		1 %
7	<a href="http://repository.umsu.ac.id">repository.umsu.ac.id</a> Internet Source		1 %
8	<a href="http://mahadana.co.id">mahadana.co.id</a> Internet Source		1 %
9	<a href="http://jurnal.yudharta.ac.id">jurnal.yudharta.ac.id</a> Internet Source		1 %
10	<a href="http://repository.uinjkt.ac.id">repository.uinjkt.ac.id</a> Internet Source		1 %
11	<a href="http://repositori.umsu.ac.id">repositori.umsu.ac.id</a> Internet Source		1 %
12	<a href="http://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a> Internet Source		<1 %
13	<a href="http://etheses.iainkediri.ac.id">etheses.iainkediri.ac.id</a> Internet Source		<1 %
14	<a href="http://repository.unim.ac.id">repository.unim.ac.id</a> Internet Source		<1 %
15	<a href="http://eprints.umm.ac.id">eprints.umm.ac.id</a> Internet Source		<1 %
16	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source		<1 %
17	<a href="http://ejournal.iainkmalang.ac.id">ejournal.iainkmalang.ac.id</a> Internet Source		<1 %
18	<a href="http://lutfifauzan.wordpress.com">lutfifauzan.wordpress.com</a> Internet Source		<1 %