

## **PENERAPAN PELATIHAN DAN DISIPLIN KERJA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA KP BEINTB**

**Eka Wulandari<sup>1</sup> Syaiful Amri, <sup>2</sup>Surahman Hidayat, <sup>3</sup>Faizatul Fajariah<sup>4</sup>**

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI AMM MATARAM

[wulandarieka303@gmail.com](mailto:wulandarieka303@gmail.com)<sup>1</sup>, [syaifulamri5@gmail.com](mailto:syaifulamri5@gmail.com)<sup>2</sup>, [surahman.hidayat84@gmail.com](mailto:surahman.hidayat84@gmail.com)<sup>3</sup>

No.HP 082234767861

### **ABSTRACT**

*This study aims to determine how the application of training and work discipline in improving the quality of service at the representative office of the NTB stock exchange. This research is a qualitative research. Using snowball sampling technique which is part of probability sampling. The sampling technique used is non-probability. The analytical method used is the qualitative data analysis method using the Miles and Huberman model.*

*The results show that training (TOT, capital market schools, investment clinics) qualified and disciplined work also plays an important role in improving the quality of services provided by KSPM as an intermediary for customers and the stock exchange. The training provided by the stock exchange to train students and core employees is considered very helpful in increasing both the number of investors and increasing the number of investor transactions every month. This can be proven from the graph of the increase in the number of investors in the last two years. From that time the researchers found other factors that participated in improving the quality of human resources to the factor of improving the quality of service at the NTB BEI KP lies in the quality of the trainers and the number of KSPM that began to be formed. With the addition of the number of KSPMs formed, the dissemination of information is more widespread and can reach remote areas. The addition of KSPM can be followed by increasing the number of routine trainings to ensure that the information provided is in accordance with the circumstances.*

*Keywords: Training, Work Discipline, Service Quality.*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan pelatihan dan disiplin kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Perwakilan BEI NTB. penelitian ini merupakan penelitian kualitatif .menggunakan tehnik sampling *snowball sampling* yang merupakan bagian *probability sampling*.Tehnik pengambilan sample menggunakan *nonprobability*.metode analisis yang digunakan adalah metode analisis data kualitatif model Miles dan Huberman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa pelatihan (TOT, sekolah pasar modal, klinik investasi ) yang mumpuni dan disiplin kerja juga sangat berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan KSPM sebagai perantara nasabah dan bursa efek. Pelatihan yang diberikan bursa efek untuk melatih mahasiswa dan karyawan inti dinilai sangat membantu peningkatan baik dari jumlah investor sampai dengan penambahan jumlah transaksi investor setiap bulan.Hal ini dapat dibuktikan dari grafik peningkatan jumlah investor pada dua tahun terakhir. Selain dari itu peneliti menemukan faktor lain yang ikut berpartisipasi dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia sampai dengan faktor peningkatan kualitas pelayanan pada KP BEI NTB terletak pada kualitas pelatih dan banyaknya KSPM yang mulai dibentuk. Seiring dengan penambahan jumlah KSPM yang dibentuk mengakibatkan penyebaran informasi yang lebih meluas dan dapat menjangkau

wilayah pelosok. Penambahan KSPM dapat diikuti dengan penambahan jumlah pelatihan rutin untuk dapat menjamin informasi yang diberikan telah sesuai dengan keadaan.

**Kata Kunci** : Pelatihan, Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan.

## PENDAHULUAN

Kemajuan suatu perusahaan adalah hal yang diinginkan oleh setiap individu yang berada di perusahaan tersebut, kemajuan tersebut dapat dilihat dari bagusnya kualitas sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan terutama sumber daya manusia. Dengan bagusnya kualitas sumber daya manusia dapat memuluskan jalannya suatu perusahaan.

Pelatihan kerja adalah proses yang didesain untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan teknis atau meningkatkan kinerja pegawai. Pelatihan kerja sebagai salah satu faktor pendorong peningkatan efisien, efektifitas kerja karyawan agar mendapatkan hasil maksimal yang diinginkan oleh perusahaan. Peningkatan kinerja suatu perusahaan dapat dilihat dari kualitas sumber daya manusia yang dimiliki, dengan memiliki sumber daya manusia yang mumpuni perusahaan dapat bersaing dan unggul sehingga mampu bertahan.

Kepuasan pelanggan menjadi titik akhir dari hasil pelatihan dan disiplin yang dikelola oleh perusahaan. Kualitas pelayanan dapat ditingkatkan melalui pelatihan, pengembangan dan disiplin kerja yang diprogramkan oleh manajemen sumber daya yang ada di suatu perusahaan. Selain menggunakan metode yang sudah ada, juga harus disandingkan dengan pengawasan rutin agar memperoleh informasi statistik terkait perkembangan metode tersebut.

Bursa Efek Indonesia atau Indonesia Stock Exchange adalah pihak yang menyelenggarakan dan menyediakan sistem juga sarana yang mempertemukan penawaran dan jual beli efek pihak-pihak lain dengan tujuan memperdagangkan efek diantara mereka. BEI menggunakan sistem perdagangan bernama Jakarta Automated Trading System (JATS) sejak 22 Mei 1995, menggantikan sistem manual sebelumnya.

Sesuai namanya, system ini memungkinkan order (pesanan) beli dan jual dicatat oleh sistem dan akan langsung mencocokkan jumlah lembar saham dan harga saham antara order beli dan jual yang masuk hingga terjadi transaksi jual beli. Bursa Efek Indonesia (BEI) bergerak dibidang pelayanan jasa keuangan yang mengelolah penjualan dan pembelian efek atau surat-surat berharga (wesel, saham, cek, surat hutang dll).

Bagi suatu Negara, peran pasar modal sendiri penting dalam peningkatan perekonomian internasional. Hal ini dapat dilihat dari kegiatan pasar modal yang menghimpun atau menggalang dana baik jangka panjang maupun pendek dari masyarakat kemudian disalurkan ke berbagai sektor yang memiliki potensi untuk berkembang dengan harapan membuka lapangan pekerjaan bagi masyarakat.

Pasar modal adalah pasar keuangan yang meliputi kegiatan jual beli saham atau surat berharga yang dikeluarkan oleh suatu emiten yang membutuhkan dana untuk jangka panjang. Pasar modal menyediakan tempat untuk para pihak yang memiliki kelebihan modal (investor) dan pihak yang memerlukan modal (emiten yang menerbitkan efek) untuk saling berinteraksi sesuai kepentingan masing-masing pihak. Dengan demikian pasar modal memfalisitasi berbagai sarana dan prasarana kegiatan jual-beli dan kegiatan terkait lainnya (Martalena & Maya, 2011).

Berdasarkan penjelasan diatas, pelatihan dan disiplin kerja kemungkinan dapat mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan suatu perusahaan maka dari itu penulis merasa tertarik melakukan penelitian dengan judul "Penerapan pelatihan dan disiplin Kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Perwakilan Bursa Efek Indonesia Ntb."

### Adapun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Bentuk Pelatihan Kerja dan disiplin kerja Pada Kantor Perwakilan Bursa Efek Indonesia NTB?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pada Kantor Perwakilan Bursa Efek Indonesia NTB ?
3. Bagaimana Penerapan Pelatihan Dan Disiplin Kerja dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Perwakilan Bursa Efek Indonesia NTB?.

### METODE

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Dipilihnya pendekatan kualitatif dalam penelitian ini didasarkan pada alasan bahwa permasalahannya yang dikaji di dalam penelitian ini yaitu bagaimana peranan pelatihan dan disiplin dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Perwakilan Bursa Efek Indonesia NTB, sehingga memerlukan sejumlah data lapangan yang bersifat aktual dan konseptual. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, karena itu akan menggunakan metodologi kualitatif. Metodologi yang dimaksud meliputi sumber data, metode pengumpulan data, dan analisa data.

menggunakan tehnik sampling *snowball sampling* yang merupakan bagian *probability sampling*. Tehnik pengambilan sample menggunakan *nonprobability*. metode analisis yang digunakan adalah metode analisis data kualitatif model Miles dan Huberman

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang mengarah pada informasi yang diperoleh langsung oleh peneliti. Data dalam penelitian ini diperoleh langsung dari narasumber yaitu karyawan kantor perwakilan bursa efek Indonesia NTB dengan cara wawancara oleh peneliti.

Analisis keabsahan data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan uji *credibility* (validitas interbal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas) dan *confirmability* (obyektifitas). Untuk memeriksa keabsahan data mengenai “peran pelatihan dan disiplin dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Bursa Efek Indonesia Kantor Perwakilan NTB” berdasarkan data yang sudah terkumpul, selanjutnya ditempuh beberapa teknik keabsahan data yang meliputi: kredibilitas, tranferabelitas, dependabilitas dan konfirmabilitas

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Informan dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Perwakilan Bursa Efek Indonesia NTB, beberapa perwakilan setiap KSPM serta peserta yang pernah mengikuti pelatihan WPPE yang dapat memberikan informasi seputar permasalahan terkait kepada peneliti. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Nama	Jenis Kelamin	Sta
1.	Gusti Bagus Ngunah P.S	Laki-laki	Kepala kantor IDX NT
2.	Arta Sasmita	Laki-laki	Trainer IDX NTB
3.	Aysa Rahmah	Perempuan	Administrator
4.	Rizldy Nazrin	Laki-laki	Ketua kspm sekaligus
5.	Sukma Hidayat	Laki-laki	Pembimbing slah satu investor lama
6.	Lestari Etika S.	Perempuan	Anggota kspm sekaligus WPPE

Informan di atas diambil dari beberapa perwakilan kspm yang ada di Nusa Tenggara Barat, informan yang dipilih mampu memberikan informasi yang sesuai dengan yang ada di lapangan dikarenakan mereka bergelut langsung dengan kegiatan yang diadakan oleh Kantor Perwakilan Bursa Efek Indonesia NTB. Informasi yang mereka berikan telah disaring oleh peneliti dan dicocokkan dengan data yang telah didapat dari riset lapangan dan informasi digital.

**PEMBAHASAN****Bursa Efek Indonesia Mataram****Bagaimana bentuk pelatihan kerja dan disiplin kerja pada kantor perwakilan**

Data pelatihan yang ada pada Kantor Perwakilan Bur

Tanggal	Nama kegiatan dan jumlah peserta	Pemateri	Waktu	Tempat	Hasil
7 Januari 2022	Training On Trainer (25 orang)	Arta Sasmita	14;00-selesai	Galeri Investasi AMM Indonesia NTB	1. Mengetahui macam dan jenis saham 2. mengetahui bagaimana cara melihat laporan keuangan perusahaan 3. membedah saham dan emiten.
15 Januari 2022	Sekolah Pasar Modal (20 orang)	SINAR MAS SEKURITAS	12:00-selesai	Galeri Investasi AMM	1.Pengenalan tentang aplikasi terbaru sinarmas 2. mengetahui tata cara pendaftaran akun melalui aplikasi mobile atau website simas
25 Januari 2022	Training On Trainer (15)	Arta Sasmita	14;00-selesai	Galeri Investasi AMM	Bedah laporan keuangan perusahaan atau emiten serta mempelajari perbedaan saham gorengan.
01 Februari 2022	Opening account massal (100 orang )	SINAR MAS SEKURITAS	09:00-selesai	Galeri Investasi AMM	Praktek langsung pengaplikasian pembukaan akun pada mahasiswa STIE AMM MATARAM
15 Februari 2022	Training On Trainer ( 10 orang )	Arta Sasmita	14;00-selesai	Galeri Investasi AMM	Bedah saham blue chips atau saham lapis satu
28 Februari 2022	Klinik investasi ( 20 orang )	KSPM STIE AMM	12:00-selesai	KSPM STIE AMM	Praktik langsung teori bedah emiten serta laporan keuangan

Kegiatan kegiatan diatas ada beberapa kegiatan lain seperti sekolah pasar modal, klinik investasi, TOT (*Training on Trainer*), forum investor, investival, *opening account massal*, masyarakat nabung saham dll. Kegiatan tersebut diadakan setiap bulannya dengan target masyarakat awam dan anggota KSPM itu sendiri. Kegiatan yang diadakan setiap bulannya sudah cukup banyak tetapi hasil yang didapat menurutnya kurang efektif dan efisien dikarenakan belum adanya *follow up* lanjutan.

Kantor Perwakilan Bursa Efek NTB memberlakukan jam kerja standar yaitu masuk pukul 8 pagi dan selesai pukul 5 sore, absen dilakukan dengan absen fisik yaitu buku di bagian resepsionis depan dan absen digital pada website perusahaan. Jika ada keterlambatan atau ketidakhadiran yang disengaja maka akan ditarik 50.000 ribu rupiah per absen yang mana yang mengawasi langsung adalah kepala kantor dan diteruskan kepada bagian administrator. Selain disiplin dalam hal waktu, ada juga dari segi kedisiplinan kegiatan dan hasil atau dampak yang ditimbulkan setelahnya. Disiplin disini dilihat dari tingkat penambahan investor dan jumlah investasi tiap bulan yang dicatat oleh bursa pusat. Jika dilihat dari angka penambahan jumlah investor baik dari investasi baik saham, obligasi, maupun reksa dana perbulan mengalami peningkatan yang cukup signifikan.

Disiplin kerja yang diterapkan oleh bursa adalah disiplin preventif, yaitu kegiatan yang dilakukan atau dilaksanakan untuk mendorong para karyawan agar mengikuti berbagai standar dan aturan, sehingga penyelewengan-penyelewengan dapat dicegah. Peraturan-peraturan yang dimaksud disini adalah ketepatan waktu kerja, ketepatan jumlah target yang telah ditetapkan contoh target pembukaan akun dalam satu bulan, sampai pada ketepatan jumlah target kegiatan yang diadakan tiap bulan. Selain itu

juga dibuat standar yang ditetapkan oleh bursa agar tidak adanya penyelewengan-penyelewengan informasi dan etika baik dari karyawan sekuritas maupun kelompok studi pasar modal (kspm).

CG atau *Corporate Governance* merupakan suatu sistem yang dirancang untuk mengarahkan pengelolaan perusahaan secara profesional berdasarkan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independent, kewajaran dan kesetaraan. Saat ini BEI telah berhasil mererapkan pedoman, kerangka kerja serta prinsip-prinsip CG secara efektif dan efisien dalam kegiatan operasional perusahaan dan akan selalu memperbaiki praktik CG dimasa yang akan mendatang. Manfaat Penerapan CG yang baik dapat berdampak positif pada terciptanya akuntabilitas perusahaan, transaksi yang wajar dan independent, serta kehandalan dan peningkatan kualitas informasi kepada public. (idx.co.id 23 agust 2022)..

### **Bagaimana kualitas pelayananan pada kantor perwakilan bursa efek Indonesia (BEI) Mataram**

Kurangnya pialang saham untuk daerah NTB masih menjadi masalah mengakar pada Kantor Perwakilan Bursa Efek Mataram, hal ini msih berusaha dipecahkan oleh BEI dengan makin gencar mengadakan pelatihan baik dari masyarakat luar dan anggota KSPM. Kegiatan tersebut tidak monoton pada edukasi publik dan edukasi pasar modal tapi berlanjut pada TOT atau *Training on Trainer* yang diadakan untuk mempersiapkan pada pelatihan sekaligus ujian (WPPE) untuk para pialang yang dijadwalkan 2 tahun sekali. Setifikat WPPE atau singkatan dari wakil perantara perdagangan efek dapat diperoleh jika :

1. Lulus ujian yang diadakan oleh LSPPMI.
2. Cakap dalam melakukan perbuatan hukum.
3. Tidak pernah melakukan perbuatan tercela dan atau dihukum karena

terbukti melakukan tindakan hukum.

4. Memiliki akhlak dan moral yang bgus.tidak pernah dinyatakan pailit yang dapat mengganggu kesanggupannya untuk melaksanakan tugas-tugasnya secara wajar dan jujur.

Ujian WPPE akan meliputi lima (5) bidang pembahasan utama dan perkiraan persentase yang akan diuji untuk setiap bidang :

1. Undang-undang pasar modal : 20% yang mencangkup Undang-undang RI No. 8 Tahun 1995 tentang Pasar Modal beserta seluruh peraturan pelaksanaannya.
2. Kode etik 20%
3. Analisis keuangan/keuangan perusahaan 23%
4. Operasi perdagangan perantara efek 17%
5. Pengetahuan tentang efek 20%

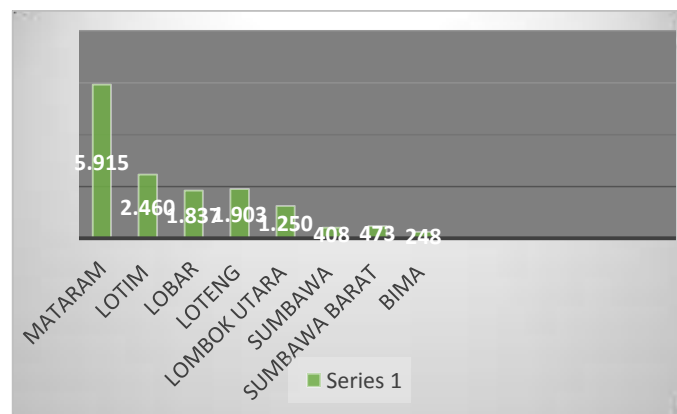
Ilmu yang didapat pada saat pelatihan wppe akan digunakan untuk membimbing dan merekomendasikan saham mana yang sesuai dengan keinginan nasabah dan membimbing step demi step nasabah untuk melakukan transaksi di pasar modal serta memantau dan memberi nasehat terkait saham kepada nasabah.

### **Bagaimana penerapan pelatihan dan disiplin kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Perwakilan Bursa Efek Indonesia (BEI) mataram dalam perspektif KSPM sebagai penghubung bursa dan masyarakat**

dilihat dari pelatihan dan kedisiplinan karyawan dan acara yang diadakan dapat disimpulkan bahwa kegiatan yang diadakan oleh perusahaan dalam rangka meningkatkan kualitas pengetahuan karyawan baik karyawan inti maupun KSPM sangat mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan. Selain dari itu dilihat dari dampak pelatihan yang diadakan oleh perusahaan

terjadi peningkatan dalam jumlah investor tiap daerah.

#### 4.2. Jumlah Investor Tiap Daerah



Sumber : lombokpost.jawapost.com (17 Juni 2021)

Penambahan investor yang dimulai dari Kota Mataram sampai 2021 sebesar 5.915 dikarenakan pusat kegiatan awal yang disediakan oleh galeri investasi dan acara yang diselenggarakan langsung oleh pihak bursa efek. Disusul dengan Lombok Timur sebesar 2.460, Lombok Tengah 1.903, Lombok Barat sebesar 1.837, Dompu sebesar 480, Sumbawa Barat 473, Lombok Utara sebesar 248.

Maka dapat disimpulkan bahwa pelatihan yang mumpuni juga sangat berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan KSPM sebagai perantara nasabah dan bursa efek. Pelatihan yang diberikan bursa efek untuk melatih mahasiswa dan karyawan inti dinilai sangat membantu peningkatan baik dari jumlah investor sampai dengan penambahan jumlah transaksi investor setiap bulan. Hal ini dapat dibuktikan dari grafik peningkatan jumlah investor pada dua tahun terakhir.

Selain dari itu peneliti menemukan faktor lain yang ikut berpartisipasi dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia sampai dengan faktor peningkatan kualitas pelayanan pada Bursa Efek Indonesia kantor perwakilan NTB terletak pada kualitas

pelatih dan banyaknya KSPM yang mulai dibentuk. Seiring dengan penambahan jumlah KSPM yang dibentuk mengakibatkan penyebaran informasi yang lebih meluas dan dapat menjangkau wilayah pelosok. Penambahan KSPM dapat diikuti dengan penambahan jumlah pelatihan rutin untuk dapat menjamin informasi yang diberikan telah sesuai dengan keadaan.

Jika kita berpatokan dengan data peningkatan jumlah transaksi yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa segala macam bentuk pelatihan yang telah diselenggarakan mulai dari pelatihan untuk masyarakat dalam rangka penyebaran informasi sampai dengan pelatihan internal untuk karyawan serta anggota KSPM berjalan dan berdampak pada naikan signifikan dari jumlah investor tiap bulannya. Hal ini juga menguatkan angka investasi untuk tahun 2022 didapat data:

#### Perkembangan Realisasi Investasi PMDN di Provinsi NTB Menurut Kabupaten/Kota Tahun 2022

No.	Kabupaten/Kota	Semester I
1	KOTA MATARAM	Rp 761,308,304,653
2	LOMBOK BARAT	Rp 201,093,897,799
3	LOMBOK TENGAH	Rp 234,897,860,190
4	LOMBOK TIMUR	Rp 358,119,503,470
5	LOMBOK UTARA	Rp 58,943,331,441
6	SUMBAWA BARAT	Rp 6,566,744,023,899
7	SUMBAWA	Rp 145,048,092,768
8	DOMPU	Rp 12,454,639,582
9	BIMA	Rp 9,783,268,198

10	KOTA BIMA	Rp 180,141,184,666
<b>JUMLAH</b>		<b>Rp 8,528,534,106,666</b>

Hal di atas menunjukkan peningkatan signifikan daripada tahun sebelumnya, tercatat pada tahun 2021 semester I PMDN mencapai 3,605,879,573,557 sedangkan PMA mencapai 2,390,816,384,599. Sedangkan untuk semester II PMDN mencatat 6,922,893,764,358 sedangkan PMA mencatat 1,959,683,941,381. PMDN adalah singkatan dari penanaman modal dalam negeri yaitu kegiatan menanam modal untuk melakukan usaha di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) sedangkan PMA yaitu penanaman modal asing adalah kegiatan menanam modal untuk melakukan usaha di wilayah Negara Republik Indonesia yang dilakukan oleh penanam modal asing, baik menggunakan modal asing sepenuhnya atau berpatungan dengan penanaman modal dalam negeri.

#### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kesimpulan pembahasan dalam penelitian ini maka dapat disimpulkan bentuk pelatihan yang telah diadakan oleh bursa efek antara lain Training on Trainer, sekolah pasar modal, klinik investasi. Disiplin kerja yang diterapkan oleh bursa adalah disiplin preventif, yaitu kegiatan yang dilakukan atau dilaksanakan untuk mendorong para karyawan agar mengikuti berbagai standar dan aturan, sehingga penyelewengan-penyelewengan dapat dicegah.

Dari segi kualitas memiliki kekurangan yaitu dalam jumlah personil ahli atau pialang jika sudah masuk pada pengambilan keputusan fatal. Sedikitnya ahli dibidang tersebut mengakibatkan terlambatnya penanganan informan yang membuat konsumen harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan maksimum.

pelatihan yang mumpuni dan disiplin dalam waktu kerja juga sangat berperan

penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan KSPM sebagai perantara nasabah dan bursa efek. Pelatihan yang diberikan bursa efek untuk melatih mahasiswa dan karyawan inti dinilai sangat membantu peningkatan baik dari jumlah investor sampai dengan penambahan jumlah transaksi investor setiap bulan. Hal ini dapat dibuktikan dari grafik peningkatan jumlah investor pada dua tahun terakhir.

Selain dari itu peneliti menemukan faktor lain yang ikut berpartisipasi dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia sampai dengan faktor peningkatan kualitas pelayanan pada Bursa Efek Indonesia kantor perwakilan NTB terletak pada kualitas pelatih dan banyaknya KSPM yang mulai dibentuk. Seiring dengan penambahan jumlah KSPM yang dibentuk mengakibatkan penyebaran informasi yang lebih meluas dan dapat menjangkau wilayah pelosok. Penambahan KSPM dapat diikuti dengan penambahan jumlah pelatihan rutin untuk dapat menjamin informasi yang diberikan telah sesuai dengan keadaan.

## **SARAN**

Berdasarkan penelitian ini, peneliti mengajukan saran-saran sebagai berikut :

1. Dengan melihat hasil analisis yang menunjukkan bahwa pentingnya penambahan kegiatan seputar pialang untuk lebih meningkatkan pelayanan pada Kantor Perwakilan Bursa Efek NTB.
2. Kantor perwakilan Bursa Efek NTB perlu menambah kegiatan lanjutan dari sekolah pasar modal atau bisa dibidang penambahan kegiatan berupa praktik transaksi agar pembukaan akun tidak sia-sia.
3. Diharapkan agar Kantor perwakilan Bursa Efek NTB menambah pelatih dan narasumber berpengalaman dibidang tersebut.
4. Pada peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti dengan variabel-variabel yang terkait dengan disiplin

kerja, sehingga disiplin kerja dapat ditingkatkan.



**DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Firmansyah, Erry, *Metamorfosa Bursa Efek*. Jakarta: Ady Hidayat Jakarta: Bursa Efek Indonesia 2010.
- <https://www.neraca.co.id/article/98405/pertumbuhan-ekonomi-positif-tiga-sekuritas-buka-cabang-di-ntb>  
(diakses senin 16 Nov 2020)
- Indira, Saputri.(2015). *Pengaruh Pelatihan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Produktifitas Kerja Karyawan pada PT.Paradise Island Furniture*. Unpublished tesis S1.Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- M. Faisal, *Manajemen Keuangan Internasional*, Salemba Empat, 2001.Jakarta.
- M. Hanafi, Mamduh, *Manajemen Keuangan Internasional*, BPFY-Yogyakarta, 2013.
- Martalena. Malinda. (2011). *Pengantar Pasar Modal*.Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Miles, Mattew B Dan Amichael Huberman.2007. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohisi. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Moleong, Lexy. 2007. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Karya.
- Neraca.(2020). *Pertumbuhan Ekonomi Positif-Tiga Sekuritas Besar Buka Cabang Di NTB*. Diunduh di
- Rahmayanti, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sastradipoera, Komaruddin. (2007). *Asas-asas Manajemen Perkantoran : Suatu Pendekatan Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Kappa-Sigma.
- Siagian, Sondang P., *Filsafat Administrasi*. Jakarta: C.V. Haji Masagung,1990.
- Suparyadi.(2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Menciptakan Keunggulan Bersaing Berbasis Kompetensi SDM*. Jakarta: Andi
- Supranto J., 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta.
- Wibowo, 2014. *Manajemen Kinerja*, Edisi Keempat, Rajawali Pers, Jakarta.