

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

PT Bank Rakyat Indonesia Tbk atau biasa disingkat BRI adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar dan tertua di Indonesia. Berdasarkan data dari website resmi BRI, Bank Rakyat Indonesia didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja tanggal 16 Desember 1895.

Sampai dengan saat ini PT Bank Rakyat Indonesia Tbk hadir untuk memberikan pelayanan terbaik dan produk yang unggul kepada Masyarakat Indonesia guna meningkatkan kepercayaan nasabah Bank Rakyat Indonesia. Karena dapat dikatakan bahwa membangun kepercayaan nasabah adalah suatu faktor yang penting dalam dunia perbankan.

Pada akhirnya, kepercayaan nasabah akan menjadi komponen yang bernilai untuk menciptakan hubungan yang baik kepada nasabah. Tidak cukup dengan kepercayaan nasabah, citra perusahaan juga menjadi pertimbangan masyarakat dalam memantapkan hatinya agar mau bergabung menjadi nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Tbk.

Upaya menarik minat nasabah dapat dilakukan salah satunya dengan cara memberikan citra yang baik kepada para nasabah. Citra merupakan salah satu aset penting dalam perusahaan yang seharusnya terus menerus dibangun dan dipelihara. Untuk itu citra perusahaan sangat berguna dalam dunia perbankan. Citra perusahaan dengan sengaja perlu diciptakan agar dapat bernilai positif (Putra, 2015).

Citra suatu perusahaan merupakan konsep suatu lembaga perbankan dengan harapan dapat mendorong citra perusahaan itu dengan hasil yang baik. Citra perusahaan juga memegang peran yang sangat penting dalam mengambil keputusan saat menggunakan jasa, dimana perusahaan perbankan harus memiliki citra yang baik dan berujung pada keputusan nasabah menggunakan jasa tersebut.

Berdasarkan berita yang dikutip dalam CNBC Indonesia baru-baru ini terjadi kasus Social Engineering yang marak diperbincangkan. Permasalahan

yang terjadi saat ini adalah adanya penipuan dari pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab yang mengatasnamakan Bank Rakyat Indonesia untuk membobol data pribadi nasabah serta akun pribadi seperti Mobile Banking yaitu Brimo nasabah Bank Rakyat Indonesia.

Modus penipuan yang dilakukan yaitu dengan mengirim pesan kepada nasabah Bank Rakyat Indonesia berisi informasi perubahan tarif transaksi menjadi Rp 150.000 per bulan serta link pengisian data pribadi nasabah. Kejadian tersebut bersumber dari Pengaduan Nasabah yang secara langsung datang ke unit kerja Bank Rakyat Indonesia.

Kasus tersebut juga dikutip dalam beberapa website berita lain yaitu Kompas, News Detik dan CNN Indonesia. Pada salah satu kasus yang ditulis dalam website berita Kompas disebutkan terdapat pasangan suami istri di Parpupuk Tabing, Kecamatan Koto Tengah, Kota Padang Sumatera Barat yang kehilangan lebih dari Rp 1,1 miliar dana yang disimpan di Bank Rakyat Indonesia. Peristiwa penipuan ini terjadi pada Rabu 31 Mei 2022.

Akibat dari adanya beberapa kasus penipuan yang terjadi pada nasabah Bank Rakyat Indonesia, banyak nasabah Bank Rakyat Indonesia yang melakukan komplain atau menyampaikan keluhannya baik secara langsung ke unit kerja Bank Rakyat Indonesia maupun melalui telepon dan aplikasi pengaduan nasabah di Brimo.

Nasabah yang memberikan keluhan tersebut datang dengan berbagai macam kasus, ada nasabah yang secara langsung sudah terjebak dalam penipuan tersebut, ada nasabah yang datang memberikan keluhan karena menerima pesan ataupun telepon penipuan namun belum terjebak dalam penipuannya, ada pula nasabah yang memberikan keluhan akibat merasa khawatir dengan penipuan yang kerap terjadi di lingkungan sekitarnya maupun melalui informasi di sosial media dan berita.

Maka dari itu, PT Bank Rakyat Indonesia Tbk senantiasa melakukan beberapa perubahan dengan cara meningkatkan kembali Kepercayaan Nasabah, melakukan Penanganan Keluhan dan membangun kembali Citra Perusahaan.

Berdasarkan pada latar belakang kasus tersebut peneliti ingin melakukan riset untuk tugas akhir yang berjudul "**Pengaruh Kepercayaan Nasabah, Penanganan Keluhan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Tbk KC Gading Boulevard**".

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Apakah terdapat pengaruh Kepercayaan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk?
2. Apakah terdapat pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk?
3. Apakah terdapat pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk menganalisis pengaruh Kepercayaan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk.
- b. Untuk menganalisis pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk.
- c. Untuk menganalisis pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk.

2. Kegunaan Penelitian

Selain itu penelitian ini juga diharapkan memiliki beberapa kegunaan penelitian yaitu:

- a. Bagi Penulis

Sebagai pemahaman, pengetahuan, dan wawasan yang mendalam mengenai bagaimana pengaruh kepercayaan nasabah, penanganan keluhan dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah di PT Bank

Rakyat Indonesia Tbk dan untuk memperoleh pengalaman praktis dalam penulisan karya ilmiah.

b. Bagi Bank Rakyat Indonesia

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terkait pengaruh kepercayaan nasabah, penanganan keluhan dan citra perusahaan dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

