# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Salah satu ciri era modern saat ini adalah keterlibatan teknologi informasi di segala bidang. Hal ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Keberadaan dan kehadiran teknologi informasi di segala bidang kehidupan secara tidak sengaja telah membawa dunia ke era globalisasi baru dan kecepatannya lebih cepat dari yang dibayangkan sebelumnya (Budiman, 2017). Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, perubahan gaya hidup masyarakat, dan persaingan yang semakin ketat dalam industri perbankan, dihadapkan pada tantangan baru dalam menjaga keunggulan kompetitifnya. Salah satu aspek yang menjadi fokus utama adalah bagaimana bank dapat memanfaatkan teknologi dan inovasi untuk meningkatkan pengalaman nasabah, termasuk dalam hal penanganan pengaduan.

Penggunaan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam cara bank berinteraksi dengan nasabahnya. Walaupun adopsi teknologi telah memberikan kemudahan dalam berbagai aspek pelayanan, masih terdapat berbagai masalah yang muncul terkait dengan pengaduan atas pelayanan nasabah. Masalah-masalah ini dapat bervariasi mulai dari kesulitan mengakses informasi, lambatnya respon terhadap keluhan, hingga kurangnya transparansi dalam proses penyelesaian pengaduan.

Pelayanan nasabah merupakan salah satu aspek yang krusial dalam industri perbankan modern. Keberhasilan suatu bank dalam mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar tidak hanya ditentukan oleh produk-produk dan layanan keuangannya, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada

nasabahnya. Perusahaan yang menangani keluhan dengan baik dan tepat dapat mengubah nasabah yang mengeluh menjadi nasabah yang setia. Adanya penanganan keluhan yang wajar menimbulkan kepercayaan dan tanggung jawab dari nasabah kepada perusahaan yang pada akhirnya nasabah akan setia. Kesetiaan nasabah adalah bukti kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada setiap nasabah. Nasabah yang setia pada perusahaan adalah sumber daya penting yang harus dipertahankan oleh perusahaan (Budiarti, 2010).

Dalam konteks ini, pengelolaan pengaduan nasabah menjadi hal yang sangat penting. Pengaduan nasabah merupakan mekanisme yang memungkinkan nasabah untuk menyampaikan keluhan atau masalah yang mereka hadapi terkait dengan produk atau layanan bank. Pengelolaan pengaduan yang efektif tidak hanya dapat membantu bank untuk meningkatkan kepuasan nasabah, tetapi juga memperkuat hubungan antara bank dan nasabah, serta membangun citra perusahaan yang positif di mata publik.

Bank BRI (Bank Rakyat Indonesia), sebagai salah satu institusi keuangan terkemuka di Indonesia, tidak terkecuali dalam menghadapi tantangan ini. Pelayanan nasabah yang berkualitas merupakan salah satu faktor utama yang menentukan kepuasan pelanggan, loyalitas, dan citra perusahaan. Sebagai bank terbesar di Indonesia, BRI memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan perbankan yang efisien dan memuaskan bagi masyarakat (Lestari, 2022).

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, perubahan gaya hidup masyarakat, dan persaingan yang semakin ketat dalam industri perbankan, BRI dihadapkan pada tantangan baru dalam menjaga keunggulan kompetitifnya. Salah satu aspek yang menjadi fokus utama adalah bagaimana bank dapat memanfaatkan teknologi dan inovasi untuk meningkatkan pengalaman nasabah, termasuk dalam hal penanganan pengaduan.

Perkembangan teknologi telah mengubah cara interaksi antara bank dan nasabah, dengan semakin banyaknya nasabah yang menggunakan kanal digital untuk bertransaksi dan berkomunikasi dengan bank. Hal ini menuntut BRI untuk memiliki sistem pengaduan nasabah yang responsif terhadap berbagai kanal komunikasi, termasuk media sosial, email, dan aplikasi perbankan digital. Tidak hanya itu, dengan semakin kompleksnya produk dan layanan perbankan yang ditawarkan, muncul pula berbagai jenis keluhan dan masalah yang mungkin dihadapi oleh nasabah. Oleh karena itu, BRI perlu memiliki mekanisme yang efektif untuk mengelola beragam jenis pengaduan dengan cepat dan tepat, sehingga dapat memberikan solusi yang memuaskan bagi nasabah.

Saat ini, BRI sendiri telah memiliki layanan pengaduan nasabah yaitu SaBRIna (Sistem Aplikasi BRI) dan layanan kontak BRI yang merupakan bagian dari upaya BRI dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan dan memperluas aksebilitas layanan perbankan (Lestari, 2022). Sabrina terus menjadi garda terdepan *customer handling* dengan melayani 55,6 juta pesan yang masuk ke *contact center* BRI selama tahun 2023. Sabrina juga memiliki tingkat kepuasan layanan sebesar 69,8%, meningkat dari 57,7% di tahun 2022 (Laporan Tahunan 2023, 2024). Layanan Kontak BRI adalah layanan pusat panggilan *(call center)* yang dimana dapat menghubungi bank untuk mendapatkan informasi, meminta bantuan, atau menyampaikan pengaduan melalui telepon.

Meskipun BRI telah memiliki sistem pengaduan nasabah yang mapan, namun dalam era digitalisasi yang berkembang pesat, diperlukan terobosan inovatif dalam pengelolaan pengaduan tersebut. Faktanya, dengan adanya perkembangan teknologi informasi, ekspektasi nasabah terhadap kualitas layanan semakin meningkat, termasuk dalam hal penyelesaian pengaduan. Oleh karena diperlukan upaya terus-menerus untuk memperbaiki dan mengembangkan sistem pengaduan nasabah yang lebih responsif dan transparan (Lestari,2022).

Pengelolaan pengaduan nasabah dapat menjadi sumber informasi berharga bagi BRI untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan yang mereka tawarkan. Dengan menganalisis pola pengaduan yang sering muncul, bank dapat mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dan mengambil langkah-langkah proaktif untuk meningkatkan pengalaman nasabah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melaporkan bahwa telah memberikan 76,201 layanan berupa informasi sampai pengaduan sepanjang kuartal I-2023. Termasuk 4.852 pengaduan, 34 pengaduan berindikasi pelanggaran, dan 385 sengketa yang masuk ke dalam LAPS Sektor Jasa Keuangan (SJK). Dari total pengaduan tersebut, OJK mencatat sebanyak 2.411 merupakan pengaduan sektor perbankan (Aprilia Ika, 2023). Sedangkan pengaduan yang diterima LAPS SJK (Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan) masih didominasi dari sektor Perbankan. Berikut adalah *tabel* data pengaduan yang diterima LAPS SJK:

**Tabel 1**
**Data Pengaduan Berdasarkan Sektor Jasa Keuangan**

| Sektor | 2021 | 2022 | 2023 | Total |
|---|---|---|---|---|
| Perbankan | 591 | 828 | 1.170 | 2.589 |
| **Total** | **591** | **828** | **1170** | **2589** |

Sumber: Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.

Dari data diatas dapat dilihat bahwa sektor perbankan terus mengalami peningkatan pengaduan yang cukup signifikan dari tahun ke tahun. Laporan tersebut konsisten berada pada rata-rata 40% peningkatan laporan setiap tahun. Ini menunjukkan bahwa dengan tingginya angka pelaporan tersebut, maka dibutuhkan sebuah sistem yang dapat menangani keluhan nasabah pada unit kerja terbawah sehingga dapat meningkatkan pelayanan dan menekan angka laporan nasabah.

Perubahan pola perilaku konsumen juga telah mengubah ekspektasi

nasabah terhadap pelayanan perbankan. Digitalisasi memungkinkan penggunaan sistem informasi terintegrasi dan *monitoring* secara *real time.* Digitalisasi membantu pekerjaan dalam membuat, mengubah, menyimpan, menyampaikan informasi dan membagikan informasi tersebut secara cepat, tepat, berkualitas dan efisien. Nasabah tidak hanya menginginkan penyelesaian pengaduan yang cepat dan efisien, tetapi juga mengharapkan pengalaman yang personal dan menyenangkan dalam berinteraksi dengan bank. Oleh karena itu, inovasi dalam pengelolaan pengaduan nasabah perlu mempertimbangkan aspek-aspek seperti personalisasi layanan, kemudahan akses, dan komunikasi yang transparan.

Penting untuk dicatat bahwa penanganan pengaduan nasabah tidak hanya berdampak pada kepuasan individual nasabah, tetapi juga dapat memengaruhi citra keseluruhan BRI di mata publik. Dalam era digital dan sosial media, sebuah pengalaman negatif dari satu nasabah dapat dengan cepat menyebar dan memengaruhi persepsi masyarakat terhadap bank tersebut.

Pengelolaan pengaduan nasabah tidak hanya menjadi tanggung jawab departemen layanan pelanggan, tetapi juga menjadi bagian integral dari strategi manajemen risiko dan reputasi perusahaan. BRI Unit Tamalate perlu memiliki sistem yang terstruktur dan efektif untuk mengelola pengaduan nasabah, mulai dari penerimaan pengaduan hingga penyelesaian dan pemantauan terhadap kepuasan nasabah. BRI Unit Tamalate saat ini tidak memiliki pegawai yang diberikan tugas khusus untuk melayani pengaduan nasabah. Ketika ada nasabah yang melakukan pengaduan, nasabah tersebut melakukan pengaduan kepada *security* lalu kemudian diarahkan untuk melakukan pengaduan pada aplikasi BRImo bagi yang mempunyai akun BRImo. Bagi nasabah yang belum mempunyai akun BRImo akan diarahkan untuk melakukan pengaduan pada SABRINA.

Selain itu, perlu diperhatikan bahwa pengelolaan pengaduan nasabah juga dapat menjadi salah satu indikator kinerja operasional dan keberhasilan strategi pelayanan perbankan. Di Indonesia, BRI memiliki jaringan yang luas dan merupakan salah satu bank yang memiliki banyak nasabah dari berbagai lapisan masyarakat. Namun, dengan meningkatnya jumlah nasabah, terutama di cabang-cabang yang padat, muncul pula tantangan dalam mengelola pengaduan nasabah secara efektif. Masalah ini diperparah dengan beragamnya cara komunikasi yang digunakan oleh nasabah untuk menyampaikan pengaduan, mulai dari kunjungan langsung ke kantor cabang hingga penggunaan platform digital. Dengan mengukur jumlah, jenis, dan tingkat penyelesaian pengaduan secara berkala, BRI Unit Tamalate dapat memantau kinerja layanan pelanggan dan mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan.

Dalam perspektif yang lebih luas, digitalisasi pengelolaan pengaduan nasabah juga dapat membawa dampak positif bagi ekosistem perbankan secara keseluruhan. Dengan meningkatkan kualitas layanan perbankan, bank dapat membantu mendorong inklusi keuangan dan memperkuat stabilitas sektor keuangan nasional.

Dengan mempertimbangkan semua aspek tersebut, penelitian tentang digitalisasi pengaduan nasabah BRI Unit Tamalate tidak hanya akan memberikan manfaat langsung bagi bank dan nasabahnya, tetapi juga memiliki potensi untuk menyumbangkan pengetahuan yang berharga bagi perkembangan industri perbankan di Indonesia secara lebih luas.

Secara khusus, BRI Unit Tamalate, yang merupakan bagian dari jaringan luas BRI di Indonesia, tidak terlepas dari tantangan dalam hal pengelolaan pengaduan pelayanan nasabah. Data terkait jumlah pengaduan, jenis pengaduan yang paling umum, serta tingkat kepuasan nasabah terhadap penyelesaian pengaduan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang efektivitas sistem

yang ada saat ini dan area-area yang memerlukan perbaikan.

Berdasarkan permasalahan yang didapatkan pada BRI Unit Tamalate, dapat dilihat bahwa pelayanan pengaduan nasabah masih perlu dilakukan perbaikan untuk menjawab masalah yang dialami oleh nasabah. Sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan Judul "**Digitalisasi Inovasi Layanan Pengaduan Nasabah BRI Unit Tamalate"**.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelum sebelumnya, maka rumusan masalah yang diajukan adalah bagaimana merancang dan mengimplementasikan digitalisasi inovasi layanan pengaduan digital nasabah BRI Unit Tamalate?

## C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi nasabah menyampaikan pengaduan yang selama ini hanya tersedia pada layanan yang sifatnya nasional atau menyeluruh ke unit kerja. Sehingga dapat meningkatkan kinerja BRI Unit Tamalate dalam mewujudkan pelayanan prima.

## D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun secara praktis, antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepuasan nasabahBRI Unit Tamalate, meningkatkan efisiensi proses pengaduan pelayanannasabah di BRI Unit Tamalate, memberikan masukan bagi BRI Unit Tamalate dalam mengembangkan sistem pengaduan pelayanan nasabahyang lebih efektif dan

efisien, serta diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari pada mata perkuliahan.

2. Manfaat praktis

   a. Bagi Peneliti

      Diharapkan dapat menambah pengetahuan maupun mengembangkan kemampuan mengenai pelayanan kepada pelanggan serta memberikan pengalaman dalam implementasi ilmu yang diperoleh dari perkuliahan.

   b. Bagi Perusahaan

      Meningkatkan kinerja para pegawai untuk terciptanya pelayanan prima serta untuk meningkatkan citra BRI Tamalate dimata nasabah.

   c. Bagi Perguruan Tinggi

      Menambah pengetahuan baru terkait digitalisasi layanan pada perusahaan dan menjadi referensi baru terutama bagi mahasiswa (i) yang ingin melakukan penelitian berikutnya.