

Analisis Pengalaman Nasabah dalam Menghadapi Permasalahan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan Bank Mandiri di Kota Sungai Penuh

Wahyu fikri¹, Zul ihsan mu'arrif²

Institute agama islam negeri kerinci

Fwahyu469@gmail.com, zulihsanmuarrif@iainkerinci.ac.id

ABSTRACT.

This study aims to explore customers' experiences in resolving banking issues. The approach used is qualitative research, focusing on gaining an in-depth understanding of the experiences of customers of Bank Rakyat Indonesia (BRI) and Bank Mandiri in Kota Sungai Penuh. The data analysis technique applied is Domain Analysis, which emphasizes general descriptions and a comprehensive understanding of the subject or social group being studied. Primary data collection was conducted through semi-structured interviews with customers. Additionally, secondary data was gathered from previous literature studies. Moreover, trust has been proven to play a significant role in enhancing customer satisfaction. This study suggests that banks should improve service quality and consider customer feedback to build better relationships.

Keywords: customer experience, banking problems, customer trust, Bank rakyat Indonesia (BRI), Mandiri

ABSTRAK.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman nasabah dalam menyelesaikan masalah perbankan. Pendekatan yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan fokus untuk memahami secara mendalam pengalaman nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan Bank Mandiri di Kota Sungai Penuh. Teknik analisis data yang diterapkan adalah Analisis Domain, yang berfokus pada deskripsi umum serta pemahaman menyeluruh mengenai subjek atau kelompok sosial yang sedang dipelajari. Pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur dengan nasabah. Selain itu, data sekunder juga dikumpulkan dari studi literatur terdahulu. Selain itu, faktor kepercayaan juga terbukti signifikan dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian ini menyarankan agar bank meningkatkan kualitas layanan dan memperhatikan umpan balik dari nasabah untuk membangun hubungan yang lebih baik.

Kata kunci: pengalaman nasabah, masalah perbankan, kepercayaan nasabah, Bank Rakyat Indonesia (BRI), Mandiri

PENDAHULUAN

Di era digital saat ini, kejahatan sering ditemukan di dunia perbankan. Kejahatan sebagian besar dilakukan di kelompok orang-orang yang kurang paham akan teknologi, kejahatan terjadi di dunia perbankan, seperti sistem *skimming*. (Novitasari Gogani, Isdiyana Kusuma Ayu, 2022). *Skimming* adalah tindakan pencurian data kartu ATM secara ilegal dengan menyalin informasi yang tersimpan di dalamnya. (Linggoraharjo, 2020). Kejahatan digital seperti *skimming* ini dapat merugikan nasabah. Kerugian dapat terjadi pada pelaku transaksi. dalam konteks ini, dapat merujuk pada pencurian dana milik nasabah bank dengan menggunakan metode *skimmer*. (Pamuji, 2018). Meskipun industri perbankan menghadapi tantangan, Bank Rakyat Indonesia dan Bank mandiri berhasil meraih penghargaan atas kinerja positif.

Bank Rakyat Indonesia BRI memperoleh penghargaan atas pencapaian kerja yang positif dan berkelanjutan. Pada ajang Bisnis Indonesia Award (BIA) 2024, BRI dinobatkan sebagai perusahaan dengan kinerja terbaik dalam kategori Bank Persero. Penghargaan ini diberikan oleh Bisnis Indonesia Award kepada perusahaan-perusahaan dengan performa terbaik dari berbagai sektor industri, yang mencakup 39 kategori emiten non-bank serta 7 kategori perbankan. Para pemenang dipilih berdasarkan evaluasi independen oleh para ahli di bidang ekonomi, pasar modal, dan keuangan. Detik.com(2024).

Bank mandiri meraih penghargaan internasional pada Finance Asia Award 2024 dan Asia's best compeny 2024 yang di selenggarakan di Hong Kong, dalam kegiatan ini Bank Mandiri menerima 12 penghargaan pada acara tersebut. Hal ini menjadikan Bank Mandiri sebagai Bank nasional dengan penghargaan terbanyak, Bank Mandiri bersaing dengan berbagai perusahaan di kawasan Asia Tenggara, termasuk Kamboja, Laos, Myanmar, Indonesia, Malaysia, Filipina, Singapura, Thailand, dan Vietnam. Dalam ajang *Finance Asia Awards 2024*, Bank Mandiri sukses meraih sejumlah penghargaan, antara lain *Best Bank*, *Best Sustainable Bank*, *Highest ESG Impact Bank*, *Best Corporate Bank-Large Corporate and Multinational*, serta *Most Innovative Technology*. kinerja ini diukur berdasarkan tindakan perusahaan terhadap persoalan seputar inovasi digital, inisiatif berkelanjutan, dan kinerja perusahaan lainnya. Detik.com(2024). terkait dengan pencapaian yang di dapatkan Bank Rakyat Indonesia dan Bank Mandiri tidak luput dari kontribusi perusahaan yang telah memeberikan pelayanan yang baik untuk nasabah.

Dari nasabah yang mempercayai Bank sebagai tempat untuk melakukan berbagai aktivitas keuangan, hingga nasabah yang menjadikan bank sebagai layanan tempat untuk mengirim uang, menyimpan uang, berinvestasi dan aktivitas keuangan lainnya. kepuasan nasabah juga berfungsi sebagai sarana untuk memperkuat merek perusahaan,

pelayanan yang positif bagi nasabah harus di tingkatkan, karena salah satu faktor penting dalam upaya peningkatan kepuasan pelanggan adalah kualitas layanan yang di berikan kepada pelanggan. (Agus Karjuni, 2021).

Sayangnya, selain dari kinerja yang baik, ada beberapa masalah yang muncul dari pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan perbankan, peneliti mendapatkan beberapa masalah yang di hadapi nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan Bank Mandiri cabang Sungai Penuh, pada saat melakukan wawancara, seperti nasabah yang mengalami masalah keamanan dari pencurian identitas pada Bank Mandiri cabang Sungai Penuh dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab, dan nasabah yang mengalami masalah saat melakukan transaksi tarik tunai pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) cabang Sungai Penuh.

Berdasarkan wawancara dengan nasabah Bank Mandiri cabang Sungai Penuh dan nasabah BRI cabang Sungai Penuh, dapat peneliti simpulkan bahwa, nasabah Bank Mandiri mengalami masalah penipuan dengan cara phising link oleh pihak tidak bertanggung jawab yang mengatasnamakan sebagai instansi lain. nasabah BRI mengalami masalah transaksi penarikan uang tunai di mesin ATM dimana saldonya terpotong namun uangnya tidak keluar dari mesin ATM. Kedua nasabah tersebut mengalami masalah perbankan yang berbeda, yaitu penipuan untuk nasabah Bank Mandiri dan gangguan teknis pada transaksi pengambilan uang tunai untuk nasabah BRI. Oleh karena itu perlu adanya penyelesaian masalah dan peningkatan layanan perbankan untuk menghindari masalah serupa di masa depan.

Di sisi lain, penjelasan studi terdahulu tentang analisi pengalaman nasabah dalam menghadapi masalah perbankan di Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan Bank Mandiri. Bank Mandiri meyakini bahwa pengalaman adalah kunci dalam membangun kepercayaan. Ketika nasabah secara konsisten mengalami pengalaman positif, mereka akan semakin mempercayai bank. Sebaliknya, pengalaman negatif dapat mengurangi tingkat kepercayaan. Kepercayaan ini berperan sebagai faktor penghubung antara kinerja keuangan perusahaan dan loyalitas nasabah terhadap bank. Suhardi, (2005). Salah satu tantangan utama dalam dunia bisnis di era globalisasi saat ini adalah mengenali serta meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Hal ini penting karena hanya sedikit perusahaan yang mampu bertahan di pasar yang kompetitif tanpa memperhatikan loyalitas serta kepuasan pelanggan. (Suwarjono, 2022).

Penelitian lain juga menjelaskan bahwa, Kualitas layanan mencakup berbagai karakteristik, baik pada produk maupun jasa, yang mencerminkan kemampuan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, baik secara spesifik maupun secara luas, bagi perusahaan yang berfokus pada sektor jasa, memberikan pelayanan yang maksimal dan

berkualitas tinggi adalah salah satu bentuk tanggung jawab yang harus di laksanakan jika perusahaan ingin mencapai kepuasan nasabah. Pambudi dan Soliha, (2021). nasabah memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepercayaan dari pengalaman positif dan negatif yang diperoleh, di era globalisasi di indonesia ini, bank di harapkan dapat merespon dengan cepat kebutuhan nasabah, Salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan bank adalah tingkat kepuasan nasabah. Kualitas et al., (2019). dan juga pelayanan yang baik adalah Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah adalah perbaikan layanan secara berkelanjutan. Jika perusahaan tidak terus meningkatkan kualitas pelayanan, nasabah dapat mengalami pengalaman yang kurang menyenangkan, yang berpotensi mendorong mereka untuk beralih ke bank lain serta menyebarkan informasi negatif tentang layanan bank melalui komunikasi dari mulut ke mulut. (Frima, 2015).

Adapun hal yang mendasari Perbedaan utama antara penelitian ini dan penelitian sebelumnya terletak pada fokusnya, yaitu memberikan penjelasan yang jelas mengenai pengalaman nasabah dalam menghadapi permasalahan perbankan berdasarkan kendala yang mereka alami pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan Bank Mandiri di kota sungai penuh sedangkan penelitian terdahulu mereka hanya menjabarkan tentang kepercayaan nasabah tanpa menyertakan hal yang menjadi pokok inti dari permasalahan yang di hadapi oleh nasabah.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana proses nasabah menghadapi masalah perbankan pada Bank Rakyat Indoneisa (BRI) dan Bank Mandiri cabang Sungai Penuh, penelitian ini penting untuk di lakukan karena akan memberikan beberapa manfaat, adapun beberapa manfaat yang di berikan yaitu penjelasan bagaimana nasabah menghadapi masalah perbankan yang akan berdampak atas kepercayaan nasabah. Mengisi kekurangan atas penelitian terdahulu tentang pembahasan pengalaman nasabah dalam menghadapi masalah perbankan.

TINJAUAN LITERATUR

1. Manajemen risiko

Menurut Arta et al., (2021). Pengelolaan risiko merupakan konsep yang membahas cara suatu organisasi menangani dan mengelola sumber dayanya untuk mengatasi berbagai tantangan dengan menerapkan berbagai teknik manajemen secara mendalam dan terstruktur. Termasuk yang muncul di masyarakat yang berasal dari strategi manajemen risiko perusahaan. Pengelolaan risiko mencakup seluruh kebijakan dan prosedur yang diterapkan

oleh perusahaan untuk mengidentifikasi, memantau, serta mengatasi berbagai risiko yang dapat memengaruhi operasionalnya.

2. Kualitas layanan

Menurut Budiarno et al., (2022), Kualitas layanan mengacu pada proses pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta kecepatan di mana pelanggan dilayani untuk meminimalkan risiko mereka. Kualitas pekerjaan dapat diartikan sebagai sejauh mana tingkat kesulitan yang diharapkan serta upaya yang dilakukan untuk mencapainya guna memenuhi kebutuhan pelanggan.

3. Kepuasan pelanggan

Menurut Laetitia et al., (2021). Kepuasan pelanggan adalah suatu proses dimana pelanggan mendapatkan kepuasan atau tidak puasanya, jika mereka merasakan kepuasan akan layanan yang di berikan layanan akan mendapat konfirmasi positif dari pelanggan, namun sebaliknya, jika pelanggan tidak mendapatkan layanan yang memuaskan, Mereka cenderung merasa tidak puas terhadap produk yang tidak sesuai dengan kebutuhan mereka. Teori kepuasan ini akan berpengaruh pada bagaimana puasan dan ketidakpuasan diimplementasikan, sehingga dalam hal ini, teori puasan merupakan salah satu dari sedikit hal yang dapat dipahami konsumen.

4. Pengalaman pelanggan

Menurut Vebiana, (2018). Pengalaman pelanggan adalah hasil dari Hubungan antara pelanggan, produk, dan bisnis, atau elemen lain dalam organisasi, dapat memicu berbagai respons, seperti emosional, rasional, fisik, dan spiritual. Pelanggan mengevaluasi pengalaman mereka dalam menggunakan layanan serta membandingkannya dengan kebijakan perusahaan saat melakukan pembelian layanan yang berbeda.

5. Manajemen hubungan pelanggan

Menurut Handayani & Pratama, (2019). Manajemen hubungan pelanggan bertujuan untuk membangun dan memperkuat dasar pelanggan dengan hubungan yang berkomitmen serta menguntungkan bagi bisnis. Dengan pengelolaan yang baik, pelanggan akan memiliki keterikatan emosional yang lebih mendalam, sehingga tercipta hubungan bisnis yang lebih solid. Hal ini juga membantu dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, karena harapan serta komunikasi yang disampaikan kepada mereka dapat lebih dipahami dengan baik.

6. Perilaku konsumen

Menurut Hendarsyah, (2020). Perilaku konsumen merupakan aktivitas yang mengacu pada tindakan individu dimana ketika mereka mendapatkan, mengkonsumsi, dan Proses produksi barang atau jasa dalam tahap pembelian serta berbagai faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen adalah

kebudayaan, sosial, kepribadian, dan kepercayaan. Dan ada juga penelitian lain yang berpendapat bahwa, Perilaku konsumen dalam memilih layanan perbankan tentunya didasari oleh akhlak konsumen itu sendiri. Saud et al., (2018). Adapun indikatornya adalah 1). Nasabah memilih produk perbankan sesuai dengan kebutuhannya. 2). Produk yang di pilih nasabah memiliki manfaat bagi nasabah. 3). jenis permasalahan nasabah saat menggunakan layanan perbankan. 4). bagaimana bank mengatasi masalah yang di hadapi oleh nasabah. 5). kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan. (Hendarsyah, 2020).

METODE PENELITIAN

Dalam artikel ini, penulis menerapkan metode penelitian kualitatif. menurut Adlini et al.,(2022) Penelitian kualitatif merupakan metode yang meneliti fenomena manusia atau sosial dengan menggambarkannya secara jelas dan mendetail yang dapat diungkapkan dengan kata-kata, menggambarkan informasi yang benar adanya yang dikumpulkan dari sumber data (informan). Penelitian ini berfokus pada pengalaman yang dialami oleh nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan Bank mandiri di kota sungai penuh, karena penulis ingin mengetahui secara mendalam bagaimana pengalaman nasabah dalam menghadapi masalah perbankan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan Bank Mandiri di Kota Sungai Penuh.

Adapun teknik analisis data yang di gunakan analisis domain yaitu gambaran umum dan pemahaman yang komprehensif tentang subjek atau kelompok sosial yang sedang diamati. Suyitno, (2018). Metode pengumpulan data yang diterapkan oleh penulis adalah data primer, dengan merumuskan permasalahan berdasarkan kenyataan di lapangan guna untuk menemukan pertanyaan wawancara terhadap nasabah bank rakyat indoensia (BRI) dan bank mandiri di kota sungai, teknik wawancara yang digunakan Metode yang digunakan adalah wawancara semi-terstruktur, yakni proses wawancara yang dikembangkan berdasarkan topik tertentu serta penyampaian pertanyaan kepada informan (nasabah). Wawancara dilakukan secara langsung dengan informan untuk menggali serta memperoleh informasi yang relevan dengan data yang dibutuhkan. Dalam prosesnya, beberapa pertanyaan yang telah disusun dalam pedoman wawancara diajukan kepada informan. Selain wawancara, penulis juga mengumpulkan data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui aktivitas membaca serta mengutip penelitian sebelumnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Di Indonesia

Bank adalah salah satu dari organisasi yang mengambil Atau mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman. Dengan demikian, bank berfungsi sebagai perantara antara lembaga keuangan dan lembaga yang membutuhkan sumber daya keuangan, serta sebagai organisasi yang berfungsi sebagai pelancar aliran dana hingga pembayaran dilakukan. (Rahayu et al., 2024). Di Indonesia sendiri bank mempunyai sejarah berdirinya seperti pada bank BRI.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah, dengan nama *Hulp-en Spaarbank der Inlandsche Bestuurs Ambtenaren*, yang dikenal sebagai bank simpan pinjam bagi kaum priyayi pribumi di Indonesia. Bank ini resmi didirikan pada 16 Desember 1895, yang kemudian ditetapkan sebagai hari jadi BRI. Pendirinya adalah Aria Wirjaatmadja. Setelah Indonesia merdeka, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 Tahun 1946 Pasal 1, BRI ditetapkan sebagai bank pertama milik pemerintah Republik Indonesia. Namun, akibat situasi yang berkaitan dengan upaya mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat dihentikan sementara dan baru kembali beroperasi secara aktif setelah Perjanjian Renville pada tahun 1949, dengan berganti nama menjadi Bank Indonesia Rakyat Serikat. (Loupatty et al., 2018)

Sejalan dengan industri perkembangan yang semakin berkembang, Saat ini, Bank Rakyat Indonesia (BRI) memiliki total 4.447 kantor cabang, yang mencakup 1 kantor cabang utama, 12 kantor cabang wilayah, 12 kantor cabang inspeksi/SPI, 170 kantor cabang domestik, 145 kantor cabang pembantu, 1 kantor cabang khusus, serta beberapa kantor perwakilan internasional, termasuk 1 agen di New York, 1 agen di Pulau Cayman, dan 1 cabang perwakilan di Hong Kong. Selain itu, BRI juga mengoperasikan 40 kantor cabang kas bayar, 6 cabang mobil bank, 193 P.POINT, 3.705 unit BRI, serta 357 pos pelayanan desa. (Loupatty et al., 2018)

Sejarah Bank Mandiri Di Indonesia

Masyarakat memandang bank sebagai tempat penukaran uang yang dikenal luas sebagai tempat menyimpan dan menarik uang. Deposito yang dibuat dengan Bank Dana dapat dibuat sebagai deposito berjangka, jangka panjang, atau tabungan. Selain itu, terdapat berbagai jenis tabungan lainnya. Dalam perkembangannya, bank juga berfungsi sebagai tempat penyimpanan uang (kredit) bagi individu yang memerlukan dana.

Kegiatan perkreditan yang dilakukan oleh bank bertujuan agar dapat diterima dan dimanfaatkan oleh masyarakat secara luas. (Mariena et al., 2023). Di Indonesia bank mandiri mempunyai sejarah perkembangan dari awal mulai berdirinya.

Bank Mandiri telah beroperasi di Indonesia selama 15 tahun. Bank ini lahir sebagai bagian dari reorganisasi sistem perbankan yang dilakukan pemerintah akibat krisis keuangan pada tahun 1998. Sebagai hasilnya, pada tahun yang sama, Bank Mandiri kembali dibuka. Empat bank milik pemerintah, yaitu Bank Ekspor Impor Indonesia, Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, dan Bank Pembangunan Indonesia, dilebur menjadi Bank Mandiri pada Juli 1999. Secara keseluruhan, bank ini memiliki sejarah panjang dalam industri perbankan di Indonesia, dengan operasional yang telah berlangsung selama 150 tahun. (Loupatty et al., 2018)

Untuk menjaga dan meningkatkan kinerjanya, Bank Mandiri menjalani proses transformasi yang panjang antara tahun 2010 hingga 2014. Salah satu langkah utamanya adalah merevitalisasi visi perusahaan menjadi "lembaga keuangan Indonesia yang paling bereputasi dan terus berkembang." Dengan visi tersebut, Bank Mandiri menargetkan pencapaian keuangan pada tahun 2014, termasuk kapitalisasi pasar sebesar Rp 225 triliun, pangsa pasar sebesar 16%, return on assets (ROA) mencapai 2,5%, serta return on equity (ROE) sebesar 25%. Selain itu, bank tetap berkomitmen menjaga kualitas aset dengan mempertahankan rasio NPL gross di bawah 4%. Pada tahun 2014, Bank Mandiri ditargetkan menjadi bank dengan kapitalisasi pasar terbesar di Indonesia dan masuk dalam jajaran bank teratas di kawasan ASEAN. (Loupatty et al., 2018)

Permasalahan Yang Terjadi Di Dunia Perbankan

Permasalahan dalam dunia perbankan saat ini sangat dipengaruhi oleh keterbatasan pengetahuan masyarakat tentang teknologi keuangan, ketidakmerataan infrastruktur teknologi informasi, serta risiko keamanan online yang meningkat. Tantangan ini menjadi semakin nyata di wilayah-wilayah terpencil, terluar, dan terdepan, serta ditambah dengan maraknya kejahatan dunia maya yang mengancam keamanan transaksi keuangan.

Permasalahan yang sering terjadi di dalam dunia perbankan saat ini yaitu Kurangnya pemahaman masyarakat tentang teknologi keuangan menghambat mereka dalam memanfaatkan layanan keuangan secara optimal. Selain itu, ketimpangan infrastruktur teknologi informasi antara wilayah terdepan, terluar, dan terpencil dengan daerah perkotaan membuat penduduk kesulitan dalam melakukan transaksi keuangan secara online, sehingga pencapaian inklusi keuangan yang memadai menjadi sulit. Risiko keamanan dalam transaksi digital, seperti penipuan dan kejahatan siber, semakin

meningkatkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap layanan keuangan daring. Di Indonesia, kelemahan dalam teknologi digital diperburuk oleh aktivitas peretas yang tidak bertanggung jawab, yang mencuri informasi untuk keuntungan pribadi mereka. (Basuki & Husein, 2018).

Beberapa tantangan tersebut masih perlu diatasi dengan baik oleh pihak perbankan untuk memaksimalkan partisipasi masyarakat dalam sistem keuangan digital. Upaya pelatihan digital bagi masyarakat umum, peningkatan infrastruktur jaringan di seluruh wilayah, serta kebijakan yang lebih ketat terkait keamanan transaksi.

Pengalaman Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Perbankan

Pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan bank yang mereka pilih itu bervariasi sesuai pada penelitian yang peneliti lakukan pengalaman nasabah dapat berupa keputusan mereka memilih layanan perbankan, manfaat produk perbankan bagi mereka, hingga kepercayaan mereka terhadap produk perbankan.

1. Keputusan Nasabah dalam memilih produk perbankan

Keputusan nasabah dalam memilih produk perbankan mereka sangat beragam mulai dari yang di landaskan kebutuhannya, faktor sosial hingga nasabah yang memilih layanan perbankan mereka berdasarkan lokasi tempat tinggal mereka.

Dari temuan yang peneliti dapatakan dari wawancara, keputusan nasabah dalam memilih layanan perbankan berdasarkan kebutuhannya di dasarkan oleh, kewajiban dari perusahaan tempat ia bekerja, (asmir, 2024). *"Perusahaan tempat saya bekerja mewajibkan saya untuk menggunakan bank mandiri sebagai tempat untuk menerima gaji dari perusahaan tersebut"*. nasabah yang menggunakan produk perbankan berdasarkan kebutuhan sosial. lingkungan tempat tinggal. (aldi, 2024) *"saya menggunakan bank BRI direkomendasikan oleh teman saya kerana umumnya teman-teman saya juga menggunakan layanan bank BRI"*.

2. Manfaat produk Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan bank mandiri di kota sungai penuh bagi nasabahnya

Adapun produk yang di pilih oleh nasabah tentunya memiliki manfaat yang berbeda antara nasabah satu dan nasabah yang lainnya seperti manfaat yang di berikan oleh bank rakyat indonesia (BRI) terhadap nasabahnya yaitu bagai tempat melakukan transaksi, sebagai tempat untuk menabung, sebagai tempat orang tua nasabah mengirimkan uang saku, sebagai tempat nasabah membayar uang perkuliahan, (taufik, 23 juli 2024). *"bank BRI memberikan manfaat bagi saya yaitu sebagai tempat orang tua saya mengrimkan uang saku, dan sebagai tempat*

saya melakukan pembayaran uang perkuliahan saya". dan sebagai tempat untuk mengelola keuangan mereka.

Dan juga manfaat produk perbankan bank mandiri memberikan manfaat terhadap nasabahnya yaitu sebagai tempat nasabah menerima gaji(upah) dari perusahaan tempat nasabah bekerja, sebagai tempat menyimpan uang.(asmir, 22 juli 2024). *"bank mandiri membrikan manfaat untuk saya sebagai tempat saya menerima gaji dari perusahan tempat saya bekerja serta sebagai tempat saya menyimpan uang".*

Dari dua produk perbankan di atas yang peneliti dapatkan dari wawancara dengan nasabah, umumnya produk perbankan memberikan manfaat bagi nasabahnya yaitu sebagai tempat untuk melakukan transaksi baik itu untuk mengirim uang ataupun menerima uang, dan juga sebagai tempat nasabah menabung atau menyimpan uang.

3. kepercayaan nasabah terhadap layanan Bank Rakyat Indoenai (BRI) dan Bank Mandiri

dari pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan perbankan di Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan Bank Mandiri yang beroperasi di Kota Sungai Penuh, Temuan utama Penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman nasabah berdampak terhadap kepercayaan nasabah terhadap bank yang di gunakannya. Peneliti menemukan bahwa nasabah dengan pengalaman baik akan berdampak baik pula terhadap kepercayaan mereka dalam menggunakan produk perbankan, justru sebaliknya jika dari pengalaman yang mereka hadapi kurang baik akan berdampak secara signifikan terhadap kepercayaan dan kepuasan dalam menggunakan produk perbankan yang mereka gunakan.

NO	Nama responden	Jenis bank	Tingkat kepercayaan
1.	Ys	Mandiri	Sangat percaya
2.	Sa	Mandiri	Sangat percaya
3.	Ar	Mandiri	Sangat percaya
4.	Sr	Mandiri	Percaya
5.	Aa	BRI	Tidak percaya
6.	Eo	BRI	Sangat percaya
7.	Th	BRI	Percaya
8.	Yn	BRI	Sangat percaya
9.	Ci	BRI	Sangat percaya

Sumber: Tabel ini berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah bank BRI dan mandiri di kota sungai penuh

Dari table di atas terbukti dari 9 responden 5 di antaranya dari bank rakyat indonesia (BRI) dan 4 dari bank mandiri, bahwa dari hasil wawancara yang peneliti lakukan hanya 6 di antaranya mengalami pengalaman baik terhadap masalah yang ia hadapi yang berdampak positif terhadap tingkat kepercayaan mereka. 2 di antaranya mengalami pengalaman yang tidak baik justru tidak berdampak terhadap kepercayaan mereka karena masalahnya bersumberkan dari mereka sendiri. dan hanya 1 di antaranya mengalami pengalaman yang tidak baik ketika menghadapi masalah perbankan yang berdampak negatif terhadap kepercayaan dan kepuasannya.

Permasalahan Yang Di Hadapi Oleh Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Dan Bank Mandiri Di Kota Sungai Penuh

Jenis permasalahan yang dialami oleh nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI). di kota sungai penuh yang peneliti dapatkan setelah melakukan wawancara yaitu umumnya masalah yang di alami oleh nasabah yaitu masalah pada transaksi mereka seperti salah satu nasabah yang mengalami masalah transaksi.(elpan,22 juli 2024).*"saya mengalami masalah pada saat melakukan penarikan uang pada mesin ATM yaitu pada saat saya melakukan penarikan di mesin ATM saldo pada rekening saya terpotong namun uangnya tidak keluar dari mesin ATM."*

juga Berdasarkan wawancara dengan nasabah bank mandiri di kota sungai penuh adapun jenis permasalahan yang mereka hadapi yaitu masalah berupa saldo yang tidak masuk ke tujuan pengiriman namun saldo pengirim sudah terpotong (yoga, 2024). *"pada saat saya melakukan pengiriman uang ke salah satu bank uang tersebut tidak masuk ke rekening tujuan namun saldo saya terpotong"*. Dan penipuan dari pihak yang mengatasnamakan diri sebagai instansi lain yang berjenis pishing.(sry,2024). *"Saya mengalami masalah penipuan dari pihak yang mengatasnamakan diri sebagai instansi lain dengan menggunakan penipuan yang berjenis pishing yang mengakibatkan saya kehilangan sejumlah uang pada rekening mandiri saya"*.

Dari kedua jenis bank di atas masalah yang umum di hadapi oleh nasabah yaitu masalah pada transaksi pada masing-masing bank yang mereka gunakan.

Persamaan Bank Mandiri Dan Bank Rakyat Indonesia

Bank Mandiri dan Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah dua lembaga perbankan utama milik pemerintah Indonesia yang memiliki sejumlah kesamaan.

Adapun yang menjadi persamaan bank mandiri dan bank rakyat indonesia (BRI) dari segi kepemilikan yaitu Kedua bank ini dimiliki oleh BUMN (Badan Usaha Milik Negara), yang berarti mayoritas saham mereka dipegang oleh pemerintah Indonesia,

Memiliki persamaan dalam layanan yang ditawarkan, secara umum, kedua bank memberikan layanan perbankan yang sama kepada nasabahnya, Kedua bank tersebut mempunyai cabang yang sama yaitu cabang dari kota sungai penuh, Kedua bank ini terus berinovasi dalam menggunakan teknologi untuk meningkatkan akses perbankan, seperti mobile banking.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Bank Mandiri dan Bank Rakyat Indonesia memiliki beberapa kesamaan utama dalam hal kepemilikan, layanan yang ditawarkan, jaringan cabang, serta komitmen untuk senantiasa berinovasi guna meningkatkan akses perbankan bagi masyarakat.

Faktor-Faktor Yang Meningkatkan Permasalahan Di Dunia Perbankan

Permasalahan dalam sektor perbankan dapat dipicu oleh berbagai faktor yang saling berhubungan, seperti menurunnya kemampuan kredit, meningkatnya biaya pinjaman, serta tekanan ekonomi yang memperburuk kondisi.

Faktor yang meningkatkan permasalahan di dunia perbankan dapat meliputi faktor penurunan kemampuan kredit dan biaya kredit yang lebih tinggi dapat memberikan tekanan baik pada bank maupun nasabah, serta memperburuk permasalahan akibat gejolak ekonomi. Salah satu faktornya adalah penurunan nilai aset keuangan, seperti surat berharga yang dimiliki bank, yang harus dinilai berdasarkan metode mark-to-market. Yang dapat meningkatkan risiko pasar dan tekanan pada kualitas aset produktif perbankan, faktor kurangnya likuiditas yang dapat mempengaruhi kemampuan bank dalam menangani krisis keuangan dan meningkatkan biaya operasional. Faktor kurangnya modal yang dapat mempengaruhi kemampuan bank dalam menghadapi krisis keuangan dan meningkatkan risiko kredit. Faktor kurangnya efisiensi operasional yang dapat meningkatkan biaya dan mengurangi profitabilitas bank serta promosi.

Faktor-faktor ini harus ditangani dengan hati-hati oleh bank untuk meminimalkan dampak masalah yang muncul. Untuk memastikan kesehatan dan stabilitas sistem perbankan, bank harus fokus pada pengelolaan risiko yang efektif, peningkatan kualitas aset dan permodalan, serta peningkatan efisiensi operasional.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian mengungkapkan beberapa temuan utama terkait pengalaman nasabah terhadap layanan perbankan di Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan Bank Mandiri di Kota Sungai Penuh. Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan wawancara semi-terstruktur untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dari perspektif

nasabah. Hasil penelitian mengungkapkan beberapa temuan utama terkait pengalaman nasabah terhadap layanan perbankan di Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan Bank Mandiri di Kota Sungai Penuh. Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan wawancara semi-terstruktur untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dari perspektif nasabah. Nasabah Bank Mandiri sering menghadapi penipuan phishing, di mana penipu berpura-pura menjadi institusi lain untuk mencuri informasi pribadi. Sebaliknya, nasabah BRI sering mengalami masalah teknis dengan ATM, seperti saldo rekening yang terpotong tanpa menerima uang tunai. Kepercayaan nasabah sangat dipengaruhi oleh pengalaman mereka dengan layanan perbankan pengalaman positif umumnya membangun kepercayaan, sementara pengalaman negatif dapat mengurangnya. Baik BRI maupun Bank Mandiri menyediakan manfaat berbeda, seperti pemrosesan transaksi, tabungan, setoran gaji, dan pembayaran biaya pendidikan. Guna menyelesaikan permasalahan ini, peningkatan kualitas menjadi hal yang sangat penting. layanan dan menyelesaikan masalah dengan cepat guna mencegah terulangnya masalah di masa depan. Secara keseluruhan, penelitian ini menjelaskan pentingnya pengalaman nasabah dalam membentuk kepercayaan terhadap layanan perbankan. Pengalaman yang positif akan meningkatkan kepercayaan nasabah, sementara pengalaman negatif dapat menurunkan tingkat kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap bank yang digunakan.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Karjuni, G. P. (2021). Analisis pelayanan bank terhadap keputusan nasabah sesuai dengan perpektif islam. *Journal of Economy Banking*, 2(2), 1-8.

<https://finance.detik.com/moneter/d-7430744/bri-raih-penghargaan-sebagai-bank-persero-dengan-kinerja-terbaik>.

<https://finance.detik.com/moneter/d-741992/top-bank-bri-raih-penghargaan-sebagai-bank-persero-dengan-kinerja-terbaik>.

Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 974-980. <https://doi.org/10.33487/edumaspul.v6i1.3394>

Arta, I. P. S., Satriawan, D. G., Bagiana, I. K., SP, Y. L., Shavab, F. A., Mala, C. M. F., Sayuti, A. M., Safitri, D. A., Berlianty, T., Julike, W., Wicaksono, G., Marietza, F., Kartawinata, B. R., & Utami, F. (2021). Manajemen Risiko, Tinjauan Teori Dan Praktis. In *Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung*.

Basuki, F. H., & Husein, H. (2018). ANALISIS SWOT FINANCIAL TECHNOLOGY PADA DUNIA PERBANKAN DI KOTA AMBON (Survei Pada Bank di Kota Ambon). *Manis:*

Jurnal Manajemen Dan Bisnis, 1(2), 60–74. <https://doi.org/10.30598/manis.1.2.60-74>

- Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(02), 226–233. <https://doi.org/10.25134/equi.v19i02.4531>
- Frima, D. F. (2015). TINGKAT PERSEPSI KEADILAN MELALUI PERBAIKAN PELAYANAN PADA KEPUASAN NASABAH BANK MANDIRI CABANG PADJADJARAN BANDUNG (Studi pada Transaksi Di Mesin ATM dan Keluhan Nasabah). *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 12(3), 407–428.
- Handayani, E. N., & Pratama, E. Y. (2019). Pengaruh manajemen hubungan pelanggan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(3). <https://doi.org/10.35137/jmbk.v6i3.235>
- Hendarsyah, D. (2020). Analisis Perilaku Konsumen Dan Keamanan Kartu Kredit Perbankan. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 1(1), 85–96. <https://doi.org/10.46367/jps.v1i1.204>
- Kualitas, P., Dan, L., Layanan, P., Nasabah, P., Mandiri, B., & Surabaya, D. I. (2019). *230764367.7(2017)*, 220–227.
- Laetitia, S. I., Alexandrina, E., & Ardianto, S. F. (2021). Pengaruh kulaitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan tanamera coffee pacific place. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(1), 1699–1721.
- Linggoraharjo, V. (2020). Tanggung Jawab Kejahatan Perbankan Melalui Modus Operandi Skimming. *Jurnal Magister Hukum ARGUMENTUM*, 7(1), 34–46. <https://doi.org/10.24123/argu.v7i1.3013>
- Loupatty, S. M., Pangemanan, S. S., & Wokas, H. R. N. (2018). Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Pt. Bank Bri Dan Pt. Bank Mandiri Periode Tahun 2010-2014 Dengan Menggunakan Rasio Keuangan. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 13(04), 184–193. <https://doi.org/10.32400/gc.13.03.20096.2018>
- Mariena, A. O., Susanti, N., & Hidayah, N. R. (2023). Analisa Kinerja Keuangan Untuk Keputusan Pemberian Kredit Pada Bank BRI Kelutum Pino Raya. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 2(1), 165–170. <https://doi.org/10.37676/mude.v2i1.3661>
- Novitasari Gogani, Isdiyana Kusuma Ayu, M. F. (2022). Upaya Bank dalam Memberikan

Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Akibat Skimming Kartu Anjungan Tunai Mandiri (Studi Bank Rakyat Indonesia Unisma). *Dinamika*, 28 Nomor 1, 4669–4685.

Pambudi, T. W. S., & Soliha, E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Bank, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 04(01), 27–39.

Pamuji, R. A. (2018). Perlindungan Hukum Bagi Nasabah dan Tanggung Jawab Bank Dalam Kasus Card Skimming. *Jurnal Lex Renaissance*, 3(1), 25–43. <https://doi.org/10.20885/jlr.vol3.iss1.art12>

Rahayu, R., Ruma, Z., Anwar, A., Sahabuddin, R., & Paramaswary, A. (2024). Analisis Tingkat Kesehatan Bank. *Progress: Jurnal Pendidikan, Akuntansi Dan Keuangan*, 7(1), 55–72. <https://doi.org/10.47080/progress.v7i1.3164>

Saud, I. M., Teguh, I., Nugraheni, P., Ekonomi, F., & Yogyakarta, U. M. (2018). *4858-11556-1-Sm*. 14(2).

Suhardi, G. (2005). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah Perbankan Di*. 9(2), 1–11.

Suwarjono, A. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pengguna Internet Banking Bank Mandiri Di Jakarta. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 2(1), 270–280. <https://doi.org/10.32477/jrabi.v2i1.437>

Suyitno. (2018). Metode penelitian kualitatif: konsep, prinsip, dan operasionalnya. In *Akademia Pustaka*.

Vebiana, V. (2018). Perbankan digital , pengalaman pelanggan, dan kinerja keuangan bank syariah. *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*, 9, h.747.