

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FISIP

Manajemen Krisis PT. Bank Rakyat Indonesia Dalam Menghadapi Kasus Penipuan Nasabah Secara Daring?

Shifa Qadri Aulia

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=77650&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini membahas Manajemen Krisis PT. Bank Rakyat Indonesia dalam menangani kasus penipuan nasabah secara daring. Kasus ini berupa social engineering yang menghampiri nasabah. Hal ini sangat menurunkan citra baik yang dimiliki perusahaan hingga harus ada langkah tahapan manajemen krisis untuk menanganinya. Penelitian ini bertujuan untuk memahami manajemen krisis PT. Bank Rakyat Indonesia dalam menangani kasus penipuan nasabah secara daring bersama tim Contact center. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan paradigma konstruktivisme dengan pendekatan Teori Manajemen krisis Timothy W. Coombs dan Sherry J. Holladay digunakan untuk meneliti manajemen krisis yang dialami dan penggunaan teori pemulihan citra dalam pemulihan citra. Dalam menganalisis data kualitatif, peneliti menggunakan metode studi kasus. Penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Bank Rakyat Indonesia sudah melaksanakan konsep manajemen krisis berdasarkan Timothy W. Coombs dan Sherry J. Holladay yakni: pre crisis, crisis, dan post crisis. Hal ini dibuktikan dengan dilakukannya helicopter view, investigasi, probing, verifikasi data pribadi, pemblokiran rekening dan aliran dana, ticketing, hingga memberikan solusi sabrina untuk memudahkan nasabah dalam menyampaikan keluhannya. Peneliti masih menemukan proses manajemen krisis yang belum dilakukan secara maksimal yakni sisi kecepatan penanganan yang dilakukan agent kepada nasabah. Peneliti menyarankan untuk melakukan evaluasi rutin pada langkah yang telah dilakukan contact center untuk melayani nasabah yang terkena social engineering, selain itu peneliti juga memberikan saran untuk membuat program pelatihan untuk generasi millennial guna menaikkan citra perusahaan.