

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh peneliti melalui wawancara mendalam dengan para narasumber dan dokumentasi terkait *hoax* Bank Mandiri bangkrut karena merugi 9.000 .000.000.000 dan akan diambil oleh Cina, peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. *Corporate Secretary* Bank Mandiri perlu melakukan tindakan manajemen komunikasi krisis dikarenakan hal-hal sebagai berikut :
 - a) *Trust* publik merupakan hal penting untuk bisnis perbankan,
 - b) Adanya tuntutan terkait kejelasan *hoax* tersebut dari para stakeholder.
 - c) Sebagai bentuk sarana edukasi kepada masyarakat terkait penyebaran berita bohong.
2. Dalam menangani *hoax* ini, *Corporate Secretary* Bank Mandiri melakukan hal yang selaras dengan manajemen krisis dan komunikasi krisis Coombs (2010) yang terdiri dari tahap pra-krisis, krisis, dan pasca-krisis. Pada tahap pra-krisis ditemukan bahwa *hoax* muncul pada tanggal 13 Agustus 2019 dengan sumber fnn.co.id. Pada akhirnya dilakukan identifikasi krisis yang dilakukan oleh *Corporate Secretary* Bank Mandiri dengan mengumpulkan bukti-bukti yang dapat menyatakan bahwa berita tersebut *hoax*, *monitoring* media, berkoordinasi dengan unit-unit terkait untuk mengkonfirmasi kebenaran berita tersebut serta penangannya, melakukan *background check* terkait media penyebar *hoax*, dan menetapkan parameter *Early Warning System*. Pada tahap krisis, *Corporate Secretary* Bank Mandiri menemukan

bahwa *hoax* Bank Mandiri bangkrut karena merugi 9.000.000.000.000 dan akan diambil oleh Cina memiliki *level* krisis *middle* dalam *Early Warning System*. Oleh karena itu, tindakan komunikasi dalam mengatasi *hoax* tersebut merupakan klarifikasi lewat hampir seluruh media yang ada dan mengandalkan Rohan Hafas, selaku *Senior Vice President Corporate Secretary Group* Bank Mandiri sebagai *spokeperson*. Pada tahap pasca-krisis, *Corporate Secretary* Bank Mandiri menyatakan bahwa strategi dan program yang telah dilaksanakan dalam menangani krisis ini dianggap sudah berhasil karena *hoax* dapat dinetralisir. *Corporate Secretary* Bank Mandiri juga memiliki upaya pemulihan dengan cara menyampaikan *report-report* kondisi terkait Bank Mandiri kepada para stakeholder dan mengadakan kegiatan *One Day One News*.

3. Menurut *Corporate Secretary* Bank Mandiri memahami isu, waktu, koordinasi dengan unit-unit terkait, menjalin hubungan yang baik dengan stakeholder, *teamwork* yang bagus, memiliki data valid, dan konsisten pada program yang telah dibentuk merupakan faktor-faktor yang dianggap paling penting dalam manajemen komunikasi krisis terkait *hoax* Bank Mandiri bangkrut karena merugi 9.000.000.000.000 dan akan diambil alih oleh Cina ini.
4. Kasus *hoax* Bank Mandiri bangkrut karena merugi 9.000.000.000.000 dan akan diambil oleh Cina ini apabila diterapkan dalam konsep anatomi krisis menurut Steven Fink, yang terdiri dari *the prodromal crisis stage*, *the acute crisis stage*, *the chronic crisis stage*, dan *the crisis resolution stage* hanya sampai pada tahap *the prodromal crisis stage* karena *Corporate Secretary* Bank Mandiri sudah menyelesaikan krisisnya dengan baik dan cekatan sehingga krisisnya tidak berkembang menjadi lebih besar.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang peneliti lakukan terkait strategi manajemen komunikasi krisis *hoax* Bank Mandiri bangkrut karena merugi 9.000.000.000.000 dan akan diambil oleh Cina, terdapat beberapa hal yang dapat dijadikan saran sebagai berikut :

1. *Corporate Secretary* Bank Mandiri diharapkan untuk meningkatkan koordinasi dengan tim agar dapat menyamakan persepsi mengenai krisis dan manajemen komunikasi krisis. Hal ini ditujukan agar menghindari *missed* komunikasi antar sesama tim *Corporate Secretary* Bank Mandiri maupun antara tim *Corporate Secretary* Bank Mandiri dengan peneliti.
2. *Corporate Secretary* Bank Mandiri sudah bekerja dengan baik dan profesional, namun diharapkan dapat lebih peka untuk menangani kasus *hoax* ini. Terlebih lagi tidak jauh sebelumnya Bank Mandiri dilanda krisis terkait nominal saldo nasabah berubah-ubah pada tanggal 20 Juli 2019.