



(Sumber : bankmandiri.co.id)

Judul Skripsi:

**Manajemen Krisis Bank Mandiri dalam Menjaga Reputasi Perusahaan
(Studi Kasus: Perubahan Saldo Rekening Sebagian Nasabah Bank Mandiri
pada 20 Juli 2019)**

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam
memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Nama : Nisa Auliya Rachmasari

NIM : 1610411158



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Nisa Auliya Rachmasari

NRP : 1610411158

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Bila mana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 28 Juli 2020

Yang Menyatakan



Nisa Auliya Rachmasari

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nisa Auliya Rachmasari
NIM : 1610411158
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **MANAJEMEN KRISIS BANK MANDIRI DALAM MENJAGA REPUTASI PERUSAHAAN (STUDI KASUS: PERUBAHAN SALDO REKENING SEBAGIAN NASABAH BANK MANDIRI PADA 20 JULI 2019**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media atau formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yang menyatakan



Nisa Auliya Rachmasari

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Nisa Auliya Rachmasari
NIM : 1610411158
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : *Public Relations*
Judul : **Manajemen Krisis Bank Mandiri dalam Menjaga Reputasi Perusahaan (Studi Kasus: Perubahan Saldo Rekening Sebagian Nasabah Bank Mandiri Pada 20 Juli 2019)**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Pembimbing Utama



Dra. Siti Maryam, M.Si.

Pembimbing Pendamping



Dra. Hermina Manihuruk, MM

Ketua Program Studi



Plh. Kaprodi Intan Putri Cahyani, M.I.Kom.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 17 Juli 2020

**Manajemen Krisis Bank Mandiri dalam Menjaga Reputasi Perusahaan
(Studi Kasus: Perubahan Saldo Rekening Sebagian Nasabah Bank Mandiri
pada 20 Juli 2019)**

NISA AULIYA RACHMASARI

Abstrak

Peran *public relations* dalam sebuah perusahaan memiliki berbagai tanggung jawab dalam hal komunikasi perusahaan. Sehingga jika perusahaan mengalami suatu masalah atau krisis maka *public relations* harus mampu menangani krisis tersebut agar tidak mempengaruhi reputasi perusahaan. Pada 20 Juli 2019, Bank Mandiri dihadapkan pada sebuah krisis yang berkaitan dengan reputasi perusahaan. Berawal dari keluhan nasabah pada media sosial Bank Mandiri serta *costumer care* Bank Mandiri, Keluhan yang disampaikan oleh nasabah adalah adanya perubahan nominal saldo pada rekening mereka yang menimbulkan pemberitaan pada berbagai media terkait kasus ini. Dalam kasus ini *Corporate Secretary* sebagai *public relations* Bank Mandiri berperan dalam menangani krisis melalui tindakan-tindakan komunikasi. *Press Conference* dan *press release* menjadi salah satu alat *public relations* yang digunakan oleh *Corporate Secretary* Bank Mandiri dalam menjalankan strategi komunikasinya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus dengan pendekatan kualitatif Tujuan dalam penelitian ini adalah mengetahui tindakan manajemen krisis yang dilakukan oleh *Corporate Secretary* Bank Mandiri. Hasil dari penelitian ini adalah Bagaimana *Corporate Secretary* Bank Mandiri dengan cepat menanggapi keluhan nasabah serta pemberitaan media dan segera mengumpulkan fakta-fakta yang ada terkait krisis dan memutuskan tindakan komunikasi yang dilakukan. *Press conference*, *press release* dan media sosial dipilih menjadi media dalam menyalurkan informasi terkait krisis. Isi pesan yang disampaikan disesuaikan dengan kanal media sehingga mudah dimengerti dan diterima masyarakat. *Pilihan strategi manajemen krisis* yang dilakukan oleh *Corporate Secretary* memiliki tujuan untuk meredakan kepanikan nasabah.

Kata Kunci : Hubungan Masyarakat, Manajemen krisis

**Mandiri Bank Crisis Management in Maintaining The Company's
Reputation (Case Study: Changes in the Account Ballance of some Mandiri
Bank Costumers on 20 July 2019)**

NISA AULIYA RACHMASARI

Abstarct

The role of public relations in a company has various responsibilities in terms of corporate communication. Therefore if the company experiences a problem or crisis then public relations must be able to handle the crisis so it will not affect the company's reputation. On 20 July 2019, Bank Mandiri was faced with a crisis related to the company's reputation. Starting with customer complaints on Bank Mandiri social media and Bank Mandiri customer care, complants that have been submitted by customers is the nominal balance on their accounts has changes, that have caused news to various media related to this case. In this case the reputation risk management team, which is the duty of the Corporate Secretary, plays a role in handling the crisis through communication actions. Press conferences and press releases become one of the public relations tools used by Corporate Secretary Bank Mandiri in carrying out its communication strategy. The method used in this study is qualitative methods with a case study approach. The purpose of this study was to know about the manaegement crisis actions of public relations taken by Bank. The results of this study are the Corporate Secretary of Bank Mandiri, which acts as a corporate crisis management quickly respond to customer complaints and media reports and immediately gather the informations that are related to the crisis and decide on communication actions. Press conferences that are broadcast on almost all private tv are able to reach various levels of society simultaneously. The contents of the message in the press conference are packaged as good as possible so society are easy to understand and press conferences are able to explain the situation so that the high level of public concern can decrease.

Keywords: *public relations, crisis management*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul : **MANAJEMEN KRISIS BANK MANDIRI DALAM MENJAGA REPUTASI PERUSAHAAN (Studi Kasus: Perubahan Saldo Rekening Sebagian Nasabah Bank Mandiri pada 20 Juli 2019)**. Terwujudnya skripsi ini adalah berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan kali ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. R. Dudy Heryadi selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta;
2. Maria Febiana Christanti, S.Sos., M.Si selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta;
3. Dra. Siti Maryam, M.Si. selaku Dosen Pembimbing I / Dosen Penguji 3 yang telah memberikan nasehat-nasehat, ilmu-ilmu, pengalaman yang berharga, serta membimbing skripsi peneliti dari awal sampai terselesaikannya skripsi ini;
4. Dra. Hermina Manihuruk, MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing skripsi peneliti dari awal sampai terselesaikannya skripsi ini;
5. Juli dan Emah Huzaemah, orang tua dari peneliti yang selalu mendukung serta memfasilitasi peneliti dalam menyusun skripsi;
6. Rendi Julyansyah dan Muhammad Raihan Alfarizi, adik dan kakak peneliti yang selalu memberikan semangat kepada peneliti;
7. Teman-teman klub FIBER yang telah memberikan dukungan serta pengetahuan dalam berorganisasi;

8. Semua teman-teman peneliti yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu;

Semoga apa yang diberikan pada peneliti akan mendapatkan balasan dari Allah SWT sebagai amal ibadah.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan dalam penelitian skripsi ini, namun dengan segala kerendahan hati peneliti mohon maaf serta sumbang saran maupun kritik konstruktif yang sifatnya membangun sangat peneliti harapkan. Peneliti berharap semoga penelitian ini ada manfaatnya bagi kita semua.

Jakarta, 28 Juli 2020

Peneliti

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Auliya' with a stylized flourish at the end.

Nisa Auliya Rachmadari

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Abstarct	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Signifikansi Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	3
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.5.1 Manfaat Akademis	4
1.5.2 Manfaat Praktis.....	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II.....	7
KAJIAN TEORISTIS	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Konsep-Konsep Penelitian.....	13
2.2.1 <i>Public Relations</i>	13
2.2.2 Strategi Manajemen Krisis	19
2.3 Kerangka Berpikir	26
BAB III.....	27
METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Metode Penelitian.....	27
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.3 Teknik Analisis Data	30

3.4 Teknik Keabsahan Data	31
3.5 Waktu dan Tempat Penelitian	32
BAB IV	33
PEMBAHASAN.....	33
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	33
4.1.1 Sejarah Perusahaan	33
4.1.2 Profil Perusahaan	36
4.1.3 Logo Perusahaan.....	37
4.1.4 Visi, Misi Perusahaan.....	37
4.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan	38
4.2 Gambaran umum Corporate Secretary	39
4.2.1 Sejarah <i>Corporate Secretary</i> Bank Mandiri	39
4.2.2 Struktur Organisasi Corporate Secretary Bank Mandiri.....	40
4.3 Hasil Penelitian	43
4.3.1 Peran <i>Corporate Secretary</i> Bank Mandiri sebagai <i>Public Relations</i> ..	44
4.3.2 Kronologi Kasus	46
4.3.3 Manajemen Krisis Bank Mandiri dalam Menjaga Reputasi Perusahaan (Studi Kasus Pada Perubahan Saldo Rekening Sebagian Nasabah Bank Mandiri Pada 20 Juli 2019)	52
4.4 Pembahasan.....	70
BAB V	84
PENUTUP	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran	85
5.2.1 Saran Praktis.....	85
5.2.2 Saran Akademis.....	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	4
Tabel 2. Daftar key informan dan informan	31
Tabel 3. Daftar key informan dan informan terbaru	32
Tabel 4. Jadwal pengerjaan skripsi	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2. Kerangka Berpikir	29
Gambar 4.1. Gedung Bank Mandiri Pusat	36
Gambar 4.2. Logo Bank Mandiri	40
Gambar 4.3. Struktur Organisasi Perusahaan Bank Mandiri	42
Gambar 4.4. Struktur Organisasi Corporate Secretary Bank Mandiri	43
Gambar 4.5. Keluhan nasabah Bank Mandiri	48
Gambar 4.6. Keluhan nasabah Bank Mandiri	48
Gambar 4.7. Keluhan nasabah pada akun twitter @mandiricare	48
Gambar 4.8. Keluhan nasabah pada akun twitter @mandiricare	48
Gambar 4.9. Pemberitaan media <i>online</i>	50
Gambar 4.10. Pemberitaan media <i>online</i>	50
Gambar 4.11. Kondisi <i>Press Conference</i> Bank Mandiri	50
Gambar 4.12. <i>Press Release</i> Bank Mandiri	52
Gambar 4.13. Keluhan Kaesang Pangarep di twitter/.....	52
Gambar 4.14. <i>Press Release</i> Bank Mandiri/.....	72
Gambar 4.15. <i>Press Release</i> Bank Mandiri/.....	73