

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Signifikansi Penelitian

Dalam menjalankan peran profesinya seorang *public relations* dihadapkan pada banyak tantangan dan rintangan, salah satunya yang perlu diperhatikan adalah krisis, khususnya adalah krisis yang mengancam reputasi perusahaan. Krisis dapat menimpa setiap perusahaan, karena pada dasarnya krisis tidak pandang bulu, baik perusahaan Swasta maupun Badan Usaha Milik Negara (BUMN) pernah dihadapkan sebuah krisis. Berbagai Sektor perusahaan seperti pertanian, pertambangan, maupun keuangan pernah dihadapkan pada sebuah krisis yang mengancam reputasi perusahaan. Perusahaan sektor keuangan maupun jasa seperti perbankan pernah dilanda krisis, mulai dari kasus Bank Century yang menyeret petinggi-petinggi pemerintahan akibat pemberian talangan untuk Bank Century yang saat ini berganti nama menjadi Bank Mutiara. Kemudian kasus pencucian uang dana nasabah yang dilakukan oleh Malinda Dee selaku *Senior Relationship Manager* Citibank. Dari informasi yang dikumpulkan, uang nasabah yang berhasil dicuri oleh Malinda diduga melebihi puluhan miliar rupiah bahkan mencapai satu triliun rupiah lebih. Kasus ini merupakan salah satu kasus yang cukup besar bagi Citibank.

Selanjutnya dari Bank BUMN terdapat kasus salah transfer yang dialami oleh Bank Nasiona Indonesia atau BNI. Hal ini menjadi perhatian masyarakat karena nominal salah transfer ini cukup besar yaitu 5 Milyar rupiah. Selanjutnya pada tahun ini Bank Mandiri sebagai salah satu Bank BUMN terbesar di Indonesia diterpa beberapa isu atau *hoax* yang merugikan pihak perusahaan, seperti isu Bank Mandiri yang digugat Warga Negara Asing (WNA) karena menghilangkan dana nasabah sejumlah 800 Triliun, kemudian isu Bank Mandiri digadaikan ke China hingga isu kebangkrutan. Selanjutnya ada kasus dimana saldo rekening nasabah berubah mulai dari bertambah atau berkurang.

Kasus ini bermula pada 20 Juli 2019 dimana Bank Mandiri menjadi *trending topic* di *platform* media sosial *twitter* dengan tanda pagar atau tagar *#mandirierror*. *Trending* ini bukan suatu kebanggaan bagi Bank Mandiri melainkan sebaliknya. Sejak Sabtu pagi tanggal 20 Juli 2019 tagar ini menjadi topik perbincangan, khususnya bagi nasabah Bank Mandiri. Nasabah Bank Mandiri mengeluhkan tidak bisa diaksesnya aplikasi mandiri *online* sehingga menyulitkan nasabah dalam melakukan transaksi *online*. Tagar ini semakin meluas ditambah lagi dengan keluhan lain seperti berubahnya saldo rekening Bank Mandiri mereka, perubahan saldo ini dapat berupa bertambah atau berkurangnya saldo rekening nasabah. Hal ini menjadi perhatian masyarakat, karena nasabah Bank Mandiri mulai dilanda ketakutan dan kecemasan karena tidak tahu saldo mereka hilang kemana, ditambah lagi dengan belum adanya penjelasan dari pihak Bank Mandiri mengenai penyebab dari perubahan saldo yang dialami oleh sebagian nasabah Bank Mandiri ini.

Dalam menghadapi kasus serta pemberitaan ini Bank Mandiri bergerak cepat meluruskan apa yang sedang terjadi kepada masyarakat. Hal ini guna menjaga citra baik yang sudah ada sebelumnya karena sebagai bank yang sudah berdiri sejak 2 Oktober 1998. Sampai dengan hari ini, Bank Mandiri merupakan bank milik pemerintah terbesar kedua di Indonesia dengan nilai aset sebesar Rp 1.124,7 triliun dan modal inti sebesar Rp 145,6 triliun per Desember 2017. Sebagai Bank yang sudah lama eksistensinya, Bank Mandiri sudah meraih beberapa penghargaan diantaranya peringkat satu kategori Deposito Bank Umum Konvensional dalam *Digital Brand Awards*, peringkat ke-11 perusahaan terbaik dunia versi Forbes hingga *Best Private Bank – Indonesia Domestic* dari *Asian Private Banker*. Sepanjang tahun 2018 Bank Mandiri tercatat memiliki 83,5 juta nasabah dan user atau pengguna produk Bank Mandiri dengan total jumlah 83,5 juta rekening dan akun. Hal ini menjadikan nasabah sebagai pihak yang diistimewakan, maka kepercayaan nasabah Bank Mandiri menjadi faktor penting bagi Bank Mandiri. Kasus seperti yang dialami oleh Bank Mandiri merupakan

sebuah kasus yang menjadi tanggung jawab *public relations* dalam sebuah perusahaan. Bank Mandiri sebagai perusahaan BUMN maka peran dan fungsi *public relations* perusahaan dijalankan pada unit *Corporate Secretary*.

Oleh karena itu penanganan dari isu maupun krisis yang ada haruslah dilakukan secara profesional dan mampu menjaga reputasi perusahaan, agar isu serta krisis ini tidak memicu krisis-krisis selanjutnya. Peneliti dalam penelitian ini tertarik untuk membahas kasus perubahan saldo rekening nasabah Bank Mandiri, hal ini dikarenakan dari beberapa kasus yang sudah dijelaskan peneliti sebelumnya, kasus ini memiliki dampak yang sangat dirasakan masyarakat dan menciptakan kekhawatiran bagi nasabah Bank Mandiri, tingkatan dari masalah ini bahkan sudah sampai tingkat Nasional. Pihak Bank Mandiri melalui *corporate secretary* memiliki strategi komunikasi untuk menangani krisis ini. Strategi yang digunakan adalah antara lain, dengan menggelar *press conference* secara tepat dan cepat, pengunggahan *press release*, serta memaksimalkan penyebaran informasi melalui media sosial Bank Mandiri. Sehingga peneliti ingin membahas manajemen krisis apa yang diterapkan oleh Bank Mandiri.

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana strategi manajemen krisis Bank Mandiri dalam mengelola manajemen krisis tersebut. Bagaimanapun juga kepuasan dan kepercayaan pelanggan adalah tanggung jawab penuh perusahaan, terlebih lagi hal tersebut akan mempengaruhi citra atau reputasi perusahaan itu sendiri. Kasus ini dapat menjadi pelajaran bagi perusahaan sektor keuangan maupun perusahaan sektor lainnya guna mencegah kejadian yang sama terulang kembali. Berdasarkan pandangan tersebut serta melihat manfaat daripada kegiatan *public relations* dalam upaya manajemen krisis pada perusahaan maka penulis menjadikan hal tersebut sebagai obyek penelitian dengan judul “MANAJEMEN KRISIS BANK MANDIRI dalam Menjaga Reputasi Perusahaan (Studi Kasus: Perubahan Saldo Rekening Sebagian Nasabah Bank Mandiri pada 20 Juli 2019)”

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks masalah di atas maka yang menjadi fokus masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: : “Bagaimana strategi Manajemen Krisis Bank Mandiri (Studi Kasus: Perubahan Saldo Rekening Sebagian Nasabah Bank Mandiri pada 20 Juli 2019)”?

1.3 Pertanyaan Penelitian

- a. Bagaimana strategi manajemen krisis yang dilakukan oleh *Corporate Secretary* Bank Mandiri dalam menangani kasus perubahan saldo rekening sebagian nasabah Bank Mandiri?
- b. Bagaimana hasil dari strategi manajemen krisis yang dilakukan oleh *Corporate Secretary* Bank Mandiri dalam menangani kasus perubahan saldo rekening sebagian nasabah Bank Mandiri?

1.4 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui manajemen krisis yang dilakukan oleh Bank Mandiri dalam menangani kasus perubahan saldo rekening sebagian nasabah Bank Mandiri
- b. Untuk mengetahui hasil dari manajemen krisis yang dilakukan oleh Bank Mandiri dalam menangani kasus perubahan saldo rekening sebagian nasabah Bank Mandiri

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1.5.1 Manfaat Akademis

- a. Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat dalam hal pengembangan wawasan ilmu komunikasi khususnya dalam manajemen *public relations* dan produksi media *public relations*

khususnya berkaitan dengan penanganan manajemen krisis di perusahaan.

- b. Penelitian ini dapat digunakan sebagai landasan bagi penelitian selanjutnya

1.5.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi bagi masyarakat untuk mengkaji dan menganalisa bagaimana melakukan manajemen krisis dalam sebuah perusahaan.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah proses analisa dan memberikan gambaran secara langsung. Sistematika Penelitiannya adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini terdapat penyusunan uraian mengenai latar belakang permasalahan, identifikasi masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika Penelitian. Dimana hal-hal yang menjadi pertimbangan utama mengapa peneliti memilih judul, pokok permasalahan maupun hal-hal yang ingin diketahui oleh peneliti.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Kajian Pustaka yang berisikan definisi konsep, teori-teori yang relevan digunakan sebagai bahan pemikiran dan memberikan arah dalam melakukan penelitian. Dimana bab dua ini dijelaskan untuk memberikan gambaran serta pemahaman mengenai landasan-landasan yang digunakan untuk kepentingan analisis dan pengolahan data yang diperoleh peneliti dari hasil penelitian dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan serta permasalahan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan metode penelitian, jenis penelitian, metode pengumpulan data, teknik keabsahan data, metode analisis data, waktu dan lokasi penelitian, dan fokus penelitian. Maka pada bab ini peneliti akan menguraikan tata cara pengolahan data penelitian yang sesuai dengan topik penelitian, pendekatan penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang hasil penelitian dan pembahasan mengenai manajemen krisis yang dilakukan oleh Bank Mandiri mulai dari kronologi kasus yang menimpa Bank Mandiri dan manajemen krisis yang dilakukan oleh pihak Bank Mandiri.

BAB V KESIMPULA DAN SARAN

Pada bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran yang disusun oleh peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN