

**KOMUNIKASI KRISIS BANK SYARIAH
INDONESIA CABANG LUBUKLINGGAU TERKAIT
GANGGUAN LAYANAN *MOBILE BANKING***

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S-1) Ilmu Komunikasi
Konsentrasi: Hubungan Masyarakat



Disusun oleh

**SYARIFAH ATIYAH
07031182025021**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

**KOMUNIKASI KRISIS BANK SYARIAH INDONESIA CABANG
LUBUKLINGGAU TERKAIT GANGGUAN LAYANAN MOBILE
BANKING**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1
Ilmu Komunikasi**

Oleh :

**Syarifah Atiyah
07031182025021**

Pembimbing I

**Rindang Senja Andarini, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP. 198802112019032011**



Pembimbing II

**Safitri Elfandari, S.I.Kom, M.I.Kom
NIP. 198806162022032005**



Mengetahui,

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi



Dr. M. Husni Thamrin, M.Si

NIP. 196406061992031001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**KOMUNIKASI KRISIS BANK SYARIAH INDONESIA CABANG
LUBUKLINGGAU TERKAIT GANGGUAN LAYANAN *MOBILE*
*BANKING***

Skripsi

Oleh :

SYARIFAH ATIYAH

07031182025021

Telah dipertahankan di Depan Komisi Penguji


Pada tanggal 26 Maret 2024


Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

KOMISI PENGUJI

Pembimbing

1. Rindang Senja Andarini, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP. 198802112019032011
2. Safitri Elfandari, S.I.Kom, M.I.Kom
NIP. 198806162022032005





Penguji

1. Dr. Retna Mahriani, M.Si
NIP. 196012091989122001
2. Misni Astuti, M.I.Kom
NIP. 198503102023212034





Mengetahui,



Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi


Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Syarifah Atiyah
NIM : 07031182025021
Tempat dan Tanggal Lahir : Padang, 10 Juni 2002
Program Studi/Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Komunikasi Krisis Bank Syariah Indonesia Terkait Gangguan Layanan Mobile Banking

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Indralaya, 20 Februari 2024
Yang membuat pernyataan,


Syarifah Atiyah
NIM. 07031182025021

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Just because it's hard doesn't mean it's impossible. You can do it.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada almamater saya Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya, kepada ayah,ibu, kakak-kakak beserta keluarga besar, kepada Bank Syariah Indonesia Cabang Lubuklinggau, dan tak lupa kepada para sahabat yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada saya selama proses penulisan skripsi.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhannahu wa Ta'ala, yang mana berkat rahmat dan karunia-Nya penulis diberikan kesehatan serta kemampuan sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar dan tepat waktu.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Program Studi Ilmu Komunikasi Pada Fakultas Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya. Dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini, tidak pernah lepas dari bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si selaku rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Dr. M. Husni Thamrin, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Rindang Senja Andarini, S.I.Kom., M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan serta bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini.

6. Ibu Safitri Elfandari, S.I.Kom, M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan serta bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh jajaran dosen beserta staff yang telah banyak memberikan ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan.
8. Mbak Elvira Humairah, selaku Admin Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Sriwijaya yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis selama persiapan dan berlangsungnya pelaksanaan Magang Mandiri.
9. Bapak Nuansa Prima Nanda, Bapak Didi Pramudya, Ibu Nova Puspita Sari, Ibu Putri Melatiya, seluruh jajaran staff beserta *security* Bank Syariah Indonesia Cabang Lubuklinggau.
10. Keluarga penulis, Bapak Mukhtar, Ibu Rokiyah, Kakak Eva Yanti, Abang Andi Arie, Abang Budi Darmawansyah, Kakak Fitriana yang selalu memberikan semangat, mendoakan, mendengarkan keluh kesah, dan selalu mendukung penulis dalam penyusunan skripsi ini.
11. Sahabat yang menemani masa perkuliahan penulis Sindy Septriyana, Yasmin Arisanti, Rasya Nur Shadrina, Sophia Fahni, Nyimas Nazwa Yasmin dan Adinda Aulia Nurhaliza yang menjadi teman seperjuangan dan yang memberikan support selama menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabat yang menemani sedari bangku sekolah penulis Rauli Lupita Nur Fadhillah, Syaputri Sunli, Ivone Adinda dan Berly Salsabillah Putri yang banyak menemani, mendengarkan keluh kesah dan selalu mendukung penulis dalam penyusunan skripsi ini.

13. Teman-teman Ilmu Komunikasi Angkatan 2020, terutama untuk Kelas B Indralaya dan Kelas Humas yang telah kebersamai dan berjuang bersama sejak awal perkuliahan.

14. Tak lupa juga kepada sendiri yang telah banyak berjuang dan melalui banyak hal untuk berada pada titik ini, *i gave my blood, sweet and tears for this*. Terima kasih telah bertahan dan kuat sampai akhir untuk menyelesaikan perjalanan yang tidak mudah untuk dilewati, u did it syarifah atiyah!

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak untuk menyempurnakannya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti, pembaca, dan pihak lainnya.

Indralaya, Januari 2024

Peneliti

Syarifah Atiyah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR BAGAN.....	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	13
1.4.2 Manfaat Praktis	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.2. Komunikasi.....	17
2.3 Krisis	18
2.3.1 <i>Immediate Crisis</i>	19
2.3.2 <i>Emerging Crisis</i>	20
2.3.3 <i>Sustained Crisis</i>	20
2.4 Teori yang Digunakan.....	21
2.4.1 Komunikasi Krisis	21
2.4.2 <i>Situational Crisis Communication Theory (SCCT)</i>	23
2.4.3 Tahap-Tahap yang ada pada Komunikasi Krisis	25

2.5	Kerangka Teori	27
2.6	Kerangka Pemikiran.....	29
2.7	Alur Pemikiran.....	30
2.8	Penelitian Terdahulu	31
BAB III METODE PENELITIAN		38
3.1	Desain Penelitian	38
3.2	Definisi Konsep	39
3.2.1	Komunikasi Krisis	39
3.2.2	Gangguan Layanan	39
3.3	Fokus Penelitian.....	40
3.4	Unit Analisis	42
3.4.1	Unit Analisis	42
3.4.2	Unit Observasi	43
3.5	Kriteria Informan dan Informan Penelitian.....	43
3.5.1	Kriteria Informan	43
3.5.2	Informan Penelitian.....	44
3.6	Sumber dan Jenis Data.....	46
3.6.1	Berdasarkan Sumber Data	46
3.6.2	Berdasarkan Sifat Data	47
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.7.1	Wawancara Mendalam (<i>In Dept Interview</i>).....	47
3.7.2	Observasi	48
3.7.3	Studi Dokumentasi.....	49
3.8	Teknik Keabsahan Data	49
3.8.1	Triangulasi Sumber.....	50
3.8.2	Triangulasi Teknik.....	50
3.9	Teknik Analisis Data.....	50
3.9.1	Kondensasi Data (<i>Data Condensation</i>)	51
3.9.2	Penyajian Data	51
3.9.3	Penarikan Kesimpulan	52
BAB IV GAMBARAN UMUM.....		53
4.1	Sejarah Bank Syariah Indonesia	53

4.2	Visi dan Misi.....	54
4.2.1	Visi.....	54
4.2.2	Misi.....	54
4.2.3	Logo.....	55
4.3	Nilai-nilai Perusahaan (<i>Corporate Values</i>) Bank Syariah Indonesia	55
4.4	Pedoman Perilaku (<i>Code of Conduct</i>).....	56
4.5	Struktur Organisasi	57
4.5.1	Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Kantor Pusat	57
4.5.2	Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Lubuklinggau	58
4.6	Produk dan Layanan	58
4.6.1	Layanan Individu	58
4.6.2	Perbankan Digital	58
4.6.3	Kartu	59
4.7	Data Jaringan Kantor	59
4.8	Layanan Elektronik Bank Syariah Indonesia.....	60
4.8.1	BSI ATM CRM (<i>Cash Recycle Machine</i>).....	60
4.8.2	BSI <i>Smart Agent</i>	60
4.8.3	BSI <i>Qris</i>	60
4.8.4	BSI <i>Mobile</i>	61
4.9	Fitur BSI <i>Mobile</i>	61
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....		64
5.1	Profil Informan.....	65
5.1.1	Informan Kunci.....	65
5.1.2	Informan Pendukung	66
5.2	Hasil Penelitian	67
5.3	Komunikasi Krisis	68
5.4	Strategi Menyangkal (<i>deny strategy</i>).....	70
5.4.1	<i>Denial</i>	70
5.4.2	<i>Attack the accuser</i>	76
5.4.3	<i>Spacegoat</i>	78
5.5	Strategi Mengurangi Efek Krisis (<i>diminish strategy</i>).....	80

5.5.1	<i>Excuse</i>	81
5.5.2	<i>Justification</i>	85
5.6	Strategi Membangun Kembali (<i>rebuild strategy</i>).....	89
5.6.1	<i>Compensation</i>	90
5.6.2	<i>Apology</i>	91
5.7	Strategi Meneguhkan (<i>bolstering strategy</i>)	94
5.7.1	<i>Reminding</i>	95
5.7.2	<i>Ingratiation</i>	97
5.7.3	<i>Victimage</i>	99
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		107
6.1	Kesimpulan	107
6.2	Saran	108
DAFTAR PUSTAKA		109
LAMPIRAN.....		116

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 Fokus Penelitian.....	41
Tabel 4.1 Data Jaringan Kantor Bank Syariah Indonesia	59
Tabel 5.1 Jenis Respon Strategi Berdasarkan SCCT	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pemberitahuan resmi mengenai Gangguan Layanan Bank Syariah Indonesia melalui Instagram @banksyariahindonesia	6
Gambar 1.2 Berita Gangguan Layanan Bank Syariah Indonesia.....	7
Gambar 1.3 Berita Gangguan Layanan Bank Syariah Indonesia Cabang Lubuklinggau	9
Gambar 1.4 Situasi Pada Saat Gangguan Layanan Terjadi di Bank Syariah Indonesia Cabang Lubuklinggau.....	11
Gambar 1.5 Dokumentasi Pada Saat Gangguan Layanan Terjadi Di Bank Syariah Indonesia Cabang Lubuklinggau.....	12
Gambar 4.1 Logo Bank Syariah Indonesia Cabang Lubuklinggau.....	55
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Kantor Pusat.....	57
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Lubuklinggau	58
Gambar 4.4 Tampilan Utama BSI <i>Mobile</i>	61
Gambar 4.5 Tampilan Utama BSI <i>Mobile</i>	62
Gambar 4.6 Fitur Jadwal Sholat BSI <i>Mobile</i>	62
Gambar 4.7 Fitur Berbagi-Ziswaf BSI <i>Mobile</i>	62
Gambar 4.8 Fitur Layanan Islami BSI <i>Mobile</i>	63

Gambar 5.1 Artikel Berita Mengenai Nasabah Yang Panik	73
Gambar 5.2 <i>Tweet</i> Nasabah Yang Memadati Kantor Bank Syariah Indonesia Dokumentasi Pada Saat <i>Customer Service</i> Sedang	74
Gambar 5.3 Dokumentasi Pada Saat <i>Customer Service</i> Sedang Melayani Nasabah	88
Gambar 5.4 <i>Press release</i> permohonan maaf oleh Direktur Bank Syariah Indonesia	93
Gambar 5.5 Upaya Strategi <i>Reminding</i> Yang Dilakukan Oleh Bank Syariah Indonesia	96
Gambar 5.6 Artikel Mengenai Gangguan Layanan Yang Diduga Ada Serangan Siber	104
Gambar 5.7 Artikel Mengenai Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BSI	105
Gambar 5.8 Artikel Mengenai Gangguan Layanan Yang dirasakan Nasabah.....	105

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Alur Pemikiran.....	30
-------------------------------	----

ABSTRAK

Pada 08 Mei 2023 hingga 11 Mei 2023 lalu Bank Syariah Indonesia mengalami gangguan layanan yang menyebabkan nasabah tidak dapat melakukan transaksi melalui layanan *mobile banking*. Gangguan layanan ini pun menyebabkan kekhawatiran yang dirasakan oleh nasabah dan menjadi sorotan publik. Maraknya pemberitaan di media massa menyebabkan masalah ini menjadi suatu krisis. Bank Syariah Indonesia Cabang Lubuklinggau menjadi salah satu cabang yang terdampak oleh masalah ini. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana komunikasi krisis Bank Syariah Indonesia Cabang Lubuklinggau terkait gangguan layanan *mobile banking*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data wawancara mendalam, observasi dan studi dokumentasi. Komunikasi krisis yang benar perlu dilakukan oleh perusahaan dalam menghadapi situasi krisis seperti ini. Penelitian ini menggunakan *Situational Crisis Communication Theory (SCCT)* oleh Timothy W. Coombs. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari empat strategi respons krisis yaitu *deny strategy*, *diminish strategy*, *rebuild strategy* dan *bolstering strategy*, strategi paling menonjol yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia Cabang Lubuklinggau ialah *deny strategy*. Bank Syariah Indonesia Cabang Lubuklinggau menganggap bahwa gangguan layanan yang terjadi bukan situasi krisis.

Kata Kunci : Bank Syariah Indonesia, Gangguan Layanan, Komunikasi Krisis, *Situational Crisis Communication Theory (SCCT)*

Pembimbing I



Rindang Senja Andarini, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP. 198806162022032005

Pembimbing II



Safitri Elfandari, S.I.Kom, M.I.Kom
NIP. 198802112019032011

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Dr. M. Husein Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

ABSTRACT

On May 08, 2023 until May 11, 2023, Bank Syariah Indonesia experienced a service disruption that caused customers to be unable to make transactions through mobile banking services. This service disruption also caused concerns felt by customers and became the public spotlight. The rise of news in the mass media caused this problem to become a crisis. Bank Syariah Indonesia Lubuklinggau Branch became one of the branches affected by this problem. The purpose of this research is to find out how the crisis communication of Bank Syariah Indonesia Lubuklinggau Branch related to mobile banking service disruption. This research uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques in-depth interviews, observation and documentation studies. Correct crisis communication needs to be carried out by companies in dealing with crisis situations like this. This research uses Situational Crisis Communication Theory (SCCT) by Timothy W. Coombs. The results of this study indicate that of the four crisis response strategies, namely deny strategy, diminish strategy, rebuild strategy and bolstering strategy, the most prominent strategy applied by Bank Syariah Indonesia Lubuklinggau Branch is the deny strategy. Bank Syariah Indonesia Lubuklinggau Branch considers that the service disruption that occurs is not a crisis situation.

Keywords: *Bank Syariah Indonesia, Service Disruption, Crisis Communication, Situational Crisis Communication Theory (SCCT).*

Advisor I



RIndang Senja Andarini, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP. 198806162022032005

Advisor II



Safitri Elfandari, S.I.Kom, M.I.Kom
NIP. 198802112019032011

**Head Of Communication Science Department
Faculty of Social and Political Science**

Sriwijaya University



Dr. M. Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Krisis merupakan situasi yang cukup besar, tidak terduga, dan berpotensi menghasilkan dampak buruk bagi perusahaan dan masyarakatnya. Kejadian ini memiliki potensi merusak perusahaan, karyawan, produk, layanan yang disediakan, situasi reputasi juga keuangan pada perusahaan. Menurut perusahaan, krisis menciptakan hal yang dapat merugikan, seperti kerugian pada finansial, pemberitaan yang tidak menguntungkan. Suatu peristiwa yang berisiko semakin meningkat intensitasnya karena dapat diawasi secara ketat oleh media atau pemerintah dan dapat mengganggu operasi bisnis normal, membahayakan citra suatu perusahaan dan merusak keuangan suatu perusahaan (Zaremba, 2010). Krisis juga dapat berupa peristiwa tak terduga yang mengancam nilai-nilai penting perusahaan dan menciptakan tekanan untuk memberikan respons tepat waktu yang memerlukan komunikasi efektif.

Citra dan reputasi perusahaan yang terdampak dapat mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat pada perusahaan. Pada saat krisis tidak dapat terhindarkan terjadi dan memengaruhi masyarakat, salah satu langkah yang bisa diambil perusahaan agar meminimalkan dampak buruknya ialah melakukan komunikasi terhadap publik terkait krisis yang berjalan dapat dikenal sebagai komunikasi krisis. Krisis digambarkan

seperti peristiwa atau kejadian tidak terduga yang berpotensi menyebabkan gangguan dan transformasi dalam suatu lingkungan dapat menyebabkan risiko bagi reputasi dan citra suatu perusahaan. Ketika perusahaan mengalami krisis, jika informasinya tersebar ke publik, hal tersebut dapat menciptakan pandangan buruk terhadap perusahaan, organisasi, atau individu yang terlibat. Peran seorang profesional *public relations* sangat penting agar dapat mengembangkan strategi komunikasi yang efektif untuk mengatasi krisis. (Grunig, 2009).

Komunikasi krisis merujuk pada proses mengumpulkan, memproses, dan menyebarkan informasi yang diperlukan untuk mengatasi situasi krisis. Perhatian utama dalam komunikasi krisis adalah tanggapan perusahaan terhadap keadaan darurat, baik melalui ucapan maupun langkah-langkah yang dilakukan. Reaksi perusahaan ini sangat terlihat oleh pihak-pihak terkait dan penting untuk menilai seberapa efektif upaya manajemen krisis perusahaan tersebut. (Coombs, 2010).

Terdapat beberapa penyebab krisis yang dikategorikan dalam (Coombs, 2010):

1. Berdasarkan dengan bencana alam (*natural disaster*)
2. Adanya rumor
3. Terjadinya kekerasan di tempat kerja
4. Terjadinya kebencian terhadap organisasi
5. Terdapat tantangan
6. Kecelakaan karena kesalahan teknis

7. Kerusakan produk kesalahan teknis
8. Kecelakaan karena kesalahan manusia (*human error*)
9. Kerusakan produk akibat kesalahan manusia
10. Kesalahan organisasi

Gangguan layanan yang terjadi pada Bank Syariah Indonesia terjadi karena kesalahan manusia (*human error*) yang mana perusahaan sedang melakukan *maintenance* sistem untuk peningkatan *bandwidth* jaringan. Namun, pada saat *maintenance* terkait dengan normalisasi kembali jaringan. Jaringan yang terjadi pada Bank Syariah Indonesia Cabang Lubuklinggau mengalami gangguan seperti sempat mengalami *online* kembali, namun tidak berselang lama terjadi *offline* lagi yang menyebabkan nasabah tidak dapat melakukan transaksi.

Perbincangan mengenai Perbankan Syariah Indonesia telah menjadi sorotan sejak tahun 2021. Harapan lama masyarakat Indonesia menjadi kenyataan, juga bagi para pengamat ekonomi Indonesia. Tiga bank syariah yang dimiliki oleh Pemerintah, yaitu BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan BNI Syariah, akhirnya bergabung menjadi satu kesatuan dan mengubah namanya menjadi Bank Syariah Indonesia. Banyak orang berharap bahwa Bank Syariah Indonesia akan membawa dampak positif yang besar pada sektor perbankan syariah di Indonesia. Sentimen positif juga datang dari berbagai kalangan ekonomi di Indonesia. Ketiga bank syariah yang bergabung tersebut memiliki keunggulan masing-masing. Sebagai contoh, Bank Syariah Mandiri dikenal dengan sistem kerja dan profesionalisme yang tinggi. Bank BNI Syariah memiliki

kemampuan inovasi yang luar biasa, sedangkan BRI Syariah diakui karena pemahaman yang luas tentang pasar lokal dan regional. Banyak yang memperkirakan bahwa Bank Syariah Indonesia akan semakin berkompetisi dengan bank konvensional yang saat ini mendominasi pasar.

Pada tanggal 1 Februari 2021, PT Bank Syariah Indonesia Tbk resmi didirikan. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan bank syariah terbesar di Indonesia ini di Istana Negara. Bank Syariah Indonesia adalah hasil penggabungan antara PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin penggabungan ketiga bank syariah tersebut pada tanggal 27 Januari 2021. Bank Syariah Indonesia diharapkan menjadi perwujudan dari kebanggaan umat Islam, yang bertujuan menjadi pendorong baru dalam pembangunan ekonomi nasional dan memberikan kontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat secara luas.

Sejarah perbankan dimulai pada tahun 1980-an di Indonesia, ketika beberapa bank memperkenalkan layanan *e-banking* dan *mobile banking*. Ini disebabkan oleh konsep belanja online dari beberapa perusahaan. Pada bulan Oktober 1994, beberapa bank mulai mengembangkan dan menyebarkan fasilitas data, seperti database *online*. Layanan perbankan berbasis internet pertama kali diperkenalkan di Amerika Serikat pada waktu itu oleh *Stanford Federal Credit Union*. Namun, munculnya layanan ini juga memunculkan perdebatan tentang keberadaan uang elektronik. Pengenalan *mobile banking* pertama kali dilakukan di Indonesia melalui Bank Internasional Indonesia (BII) pada bulan

September 1998. Penggunaan *mobile banking* memberikan kenyamanan dan efisiensi waktu dalam melakukan transaksi perbankan. Semua layanan dapat diakses melalui smartphone, menghilangkan kebutuhan untuk mengantri di bank. Nasabah dapat melakukan banyak transaksi keuangan, serta membuat dan mengelola rencana keuangan, yang membantu menghemat biaya operasional bank. Bank yang menerapkan teknologi informasi dan memiliki kemampuan internet *banking* akan mengurangi biaya operasional dengan tidak perlu membuka cabang baru.

Seiring dengan perkembangannya, Bank Syariah Indonesia tidak menutup kemungkinan akan terjadi gangguan layanan, seperti pada 08 Mei 2023 lalu Bank Syariah Indonesia mengalami gangguan layanan yang menyebabkan nasabah tidak dapat melakukan transaksi melalui layanan *mobile banking* yang terjadi di seluruh unit cabang Bank Syariah Indonesia. Bahkan layanan melalui *teller bank* dan mesin atm pun tidak dapat dilakukan juga. Gangguan ini terjadi selama sehari-hari yang menimbulkan keluhan nasabah karena tidak dapat melakukan transaksi pada Bank Syariah Indonesia.

Gangguan layanan yang juga terjadi pada Bank Syariah Indonesia Cabang Lubuklinggau terkait dengan sisi jaringan. Gangguan ini diketahui oleh nasabah pengguna *mobile banking* maupun, yang melakukan transaksi melalui mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan yang langsung mengunjungi pada saat itu mengeluhkan adanya kegagalan transaksi. Bank Syariah Indonesia Cabang Lubuklinggau. Jadi mengenai

gangguan layanan yang terjadi, Bank Syariah Indonesia Cabang Lubuklinggau pun berdampak akibat transaksi jaringan tersebut.



Gambar 1.1 Pemberitahuan Resmi Mengenai Gangguan Layanan Bank Syariah Indonesia Melalui Instagram @banksyariahindonesia

Sumber : Akun Instagram Resmi @banksyariahindonesia

Kondisi yang berlarut-larut itu pun membuat akun Instagram Bank Syariah Indonesia dibanjiri oleh keluhan dari para nasabah. Bahkan, ada warganet yang ingin pindah ke bank lain hingga berharap agar Bank Syariah Indonesia memberikan kompensasi kepada nasabah. Terlihat melalui komentar pada Instagram @banksyariahindonesia oleh @qusnul_fatihah :

Mau sampai kapan diperbaiki?? Mau sampai kapan nasabah menunggu perbaikan?? Nasabah butuh kejelasan bukan minta maaf yang di copas dari kemarin. Mana tanggung jawab kalian sebagai bank?? Banyak keperluan yang harus kami penuhi kalian coba setiap kli di update permasalahan nya apa berapa lama ini diperbaiki bukan malah adem ayem bikin nasabah kebingungan.

Kalian tau? Mungkin ada nasabah kalian dari kemarin belum makan sama sekali cuma gara-gara Bank ini gangguan belum lagi ada keluarga yang harus dihidupi ada obat yang harus dibeli kalian gk mikir sampe kesitu?? Tanggung jawab kalian disini gmana??? Perbaiki 5 menit saja biar nasabah pindah ke bank lain terimakasih.

Erick Thohir soal Mobile Banking BSI Eror: Memang Ada Serangan



Oleh Abdul Azis Said
10 Mei 2023, 10:00



Gambar 1.2 Berita Gangguan Layanan Bank Syariah Indonesia

Sumber : Berita Online katadata.co.id

Artikel berita yang dilansir melalui katadata.co.id, Erick tidak memberikan penjelasan detail mengenai serangan seperti apa yang menyebabkan gangguan layanan pada Bank Syariah Indonesia. Tetapi, telah dipantau perkembangan terkait gangguan pada layanan Bank Syariah Indonesia. Pihak Bank Syariah Indonesia tetap meninjau secara langsung ketika proses perbaikan dilakukan. Bank Syariah Indonesia memang masih terus dalam transisi perbaikan sistem *Information and Technology* (IT) sejak dilakukan merger dan menjadi Bank Syariah yang berkembang di Indonesia. Meski demikian, Erick meyakini layanan

Bank Syariah Indonesia dapat terus ditingkatkan dan akan terus memastikan agar layanan dan sistem Bank Syariah Indonesia lebih baik.

Bank Syariah Indonesia menyatakan bahwa layanan seperti transfer dan pemeriksaan saldo di aplikasi *mobile banking* masih belum dapat diakses. Banyak keluhan dari nasabah terkait aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia, termasuk kesulitan untuk mengakses aplikasi tersebut, serta beberapa pengguna yang tidak dapat melanjutkan transaksi di dalamnya. Bank Syariah Indonesia terus memantau gangguan yang terjadi pada layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan aplikasi *mobile banking*. Notifikasi yang muncul dalam aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia menyatakan bahwa permintaan transaksi tidak dapat diproses. Pihak Bank Syariah Indonesia mengklaim layanan seperti transfer dan cek saldo di *mobile banking* Bank Syariah Indonesia masih belum bisa dilakukan.

Banyak keluhan nasabah mengenai Bank Syariah Indonesia *mobile*, salah satunya kesulitan mengakses aplikasi tersebut, ada juga pengguna lainnya yang mengaku tidak bisa melanjutkan transaksi di dalam aplikasi. Pihak Bank Syariah Indonesia terus memonitor perkembangan gangguan terhadap layanan ATM hingga aplikasi Bank Syariah Indonesia *mobile*. Adapun notifikasi dalam aplikasi Bank Syariah Indonesia *mobile* yang menyebut bahwa permintaan transaksi tersebut tidak dapat diproses. Terdapat beberapa nasabah melakukan komplain mengenai gangguan layanan yang terjadi mulai dari melakukan komplain melalui *call center* dan juga datang langsung ke Bank Syariah Indonesia Cabang Lubuklinggau.

Seperti hal serupa yang dilakukan oleh Bank Mandiri dalam menangani pengaduan nasabah dengan melakukan beberapa langkah: 1) Nasabah menyampaikan pengaduan 2) Verifikasi data 3) Pencatatan Pengaduan 4) Nomor Registrasi 5) Bank menindaklanjuti pengaduan 6) Penyelesaian pengaduan.



Gambar 1.3 Berita Gangguan Layanan Bank Syariah Indonesia cabang Lubuklinggau

Sumber : Artikel Berita pada Mureks Lubuklinggau mureks.co.id

Gangguan layanan yang terjadi secara nasional juga terjadi pada kota Lubuklinggau. Dalam sebuah artikel di Mureks, Hery memberikan informasi bahwa gangguan tersebut telah terjadi selama beberapa hari sejak Senin, 8 Mei 2023. Sebuah berita online dari Mureks pada tanggal 11 Mei 2023 menyebutkan bahwa seluruh layanan di cabang Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan *mobile banking* yang sebelumnya terganggu telah dapat diakses kembali. Saat ini para nasabah Bank Syariah Indonesia dapat menggunakan kembali layanan-layanan tersebut untuk melakukan berbagai transaksi. Nasabah telah menghubungi pihak *call center* Bank

Syariah Indonesia untuk memeriksa saldo mereka karena khawatir dapat diretas.

Berikut adalah alasan peneliti mengangkat permasalahan yang terjadi di Bank Syariah Indonesia:

Bank Syariah Indonesia pada hari Senin tanggal 08 Mei 2023 telah mengalami gangguan layanan yang menyebabkan nasabah bertanya-tanya mengenai penyelesaian dari pihak perusahaan. Sejak layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia bermasalah, banyak nasabah mengeluh karena tidak dapat melakukan transaksi hingga berhari-hari. Tidak sedikit nasabah yang khawatir akan masa depan Bank Syariah Indonesia hingga pelayanannya kedepan. Ada beberapa nasabah yang terpikir untuk pindah ke bank yang lain. Bahkan nasabah telah menghubungi pihak *call center* Bank Syariah Indonesia untuk memeriksa saldo mereka karena khawatir dapat diretas. Hingga terdengar jika penyebab gangguan ini disebabkan oleh pihak bank yang sedang melakukan *maintenance* pada sistem. Karena ada serangan cyber yang sampai membuat server pada layanan Bank Syariah Indonesia mengalami *down*.



Gambar 1.4 Situasi Pada Saat Gangguan Layanan Terjadi di Bank Syariah Indonesia Cabang Lubuklinggau

Sumber: Dokumentasi BSI Cabang Lubuklinggau

Pada gambar diatas, terlihat situasi ketika terjadinya gangguan layanan pada Bank Syariah Indonesia Cabang Lubuklinggau nasabah ramai mengantri untuk melakukan transaksi pada mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Dokumentasi ini didapatkan oleh peneliti dari security, yang pada saat itu berada di Bank Syariah Indonesia Cabang Lubuklinggau. Dalam hal ini beliau menjelaskan bahwa memang sedang terjadinya gangguan layanan pada saat itu, sehingga menyebabkan nasabah resah dan mendatangi Bank Syariah Indonesia Cabang Lubuklinggau.



Gambar 1.5 Dokumentasi Pada Saat Gangguan Layanan Terjadi Di Bank Syariah Indonesia Cabang Lubuklinggau

Sumber: BSI Cabang Lubuklinggau

Ketika gangguan layanan terjadi tim *Funding Officer* (FO) melakukan kunjungan kepada nasabah tertentu yang terkena dampak dari gangguan layanan tersebut. Kunjungan ini biasa dikenal dengan *On The Spot Checking* (OTS) yang seringkali dilakukan untuk lebih dekat dengan nasabah melalui komunikasi yang baik.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan permasalahan yang disampaikan dalam latar belakang tersebut, maka permasalahan penelitian yang dirumuskan adalah untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana Komunikasi Krisis Bank Syariah Indonesia Cabang Lubuklinggau Terkait Gangguan Layanan *Mobile Banking*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah penelitian yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian yang dapat dilakukan untuk mengetahui bagaimana

Komunikasi Krisis Bank Syariah Indonesia Cabang Lubuklinggau Terkait Gangguan Layanan *Mobile Banking*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman penulis dalam bidang ilmu komunikasi dengan menganalisis bagaimana perusahaan mengelola komunikasi krisis dalam menghadapi situasi gangguan atau masalah.

2. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini dapat berfungsi sebagai referensi dalam penelitian berikutnya, khususnya yang terkait dengan komunikasi krisis dalam suatu perusahaan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi para peneliti yang tertarik dalam melakukan studi serupa atau terkait tentang komunikasi krisis di masa depan.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar acuan dan referensi bagi para peneliti yang melakukan penelitian yang sama atau berkaitan mengenai komunikasi krisis untuk waktu yang akan datang.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pembelajaran yang bermanfaat dan memperluas pemahaman tentang bagaimana perusahaan mengelola komunikasi krisis saat menghadapi situasi krisis seperti gangguan layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Almeida, C. S. de, Miccoli, L. S., Andhini, N. F., Aranha, S., Oliveira, L. C. de, Artigo, C. E., ... Santa, U. F. De. (2016). *Using Situational Crisis Communication Theory to Interrogate a PWIs Response to a Campus Racial Crisis*. *Revista Brasileira de Linguística Aplicada*, 5(1), 1689–1699. Retrieved from <https://revistas.ufrj.br/index.php/rce/article/download/1659/1508%0Ahttp://hipatiapress.com/hpjournals/index.php/qre/article/view/1348%5Cnhttp://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09500799708666915%5Cnhttps://mckinseysociety.com/downloads/reports/Educa>
- Anderson-Meli, L., & Koshy, S. (2020). *Public relations crisis communication: A new model*. *Public Relations Crisis Communication: A New Model*. <https://doi.org/10.4324/9780429287763>
- Anonim. (2023). *BSI Kena Serangan Ransomware, Kepercayaan Nasabah Kemungkinan Menurun?* Retrieved October 23, 2023, from <https://wartaekonomi.co.id/read498893/bsi-kena-serangan-ransomware-kepercayaan-nasabah-kemungkinan-menurun>
- Askur Hamid Nst, Elya Rosa Maharani Sembiring, Putri Andini Al-Khoiri, & Nurbaiti, N. (2022). *Persepsi Nasabah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Terhadap Layanan Fitur Mobile Banking Bsi*. *Trending: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 114–122. <https://doi.org/10.30640/trending.v1i1.480>
- Benoit, W. L., & Czerwinski, A. (1997). A Critical Analysis Of USAir's Image Repair Discourse. *Business Communication Quarterly*, 60(3), 38–57.

<https://doi.org/10.1177/108056999706000304>

Bruns, A. (2020). *Crisis Communication. The Media & Communications in Australia*. <https://doi.org/10.4324/9781003118084-31>

Cooley, S. C., & Cooley, A. B. (2011). *An examination of the situational crisis communication theory through the general motors bankruptcy*, 3(June), 203–211.

Coombs, W. T. (2010). *The Handbook of Crisis Communication*. Blackwell Publishing Ltd.

Coombs, W. T. (2014). *Ongoing crisis communication : planning, managing, and responding*. Sage Publications, Inc. Retrieved from <https://libgen.is/book/index.php?md5=6685912553775FA1ADD4C8E149F00373>

Coombs, W. T. (2019). *Ongoing Crisis Communication. IEEE Transactions on Professional Communication* (Vol. 53). Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/269107473_What_is_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civilwars_12December2010.pdf%0Ahttps://thinkasia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625

Cutlip, Scott M. Center., A. H. dan G. M. B. (2011). *Effective Public Relations Edisi Kesembilan*. Prenada Media Group. Retrieved from <https://eje.bioscientifica.com/view/journals/eje/171/6/727.xml>

Darmadi, H. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Dawn R. Gilpin, P. J. M. (2008). *Crisis management in a complex world*. Oxford University Press, New York.

- Diajeng Herika, P. R. (2018). *Public Relations Dalam Membina Hubungan Dengan Media*. Jurnal Komunikasi, 5, 14.
- Grunig, J. E. (2009). *Paradigms of global public relations in an age of digitalisation*. PRism, 6(2), 1–19. Retrieved from http://praxis.massey.ac.nz/prism_on-line_journ.html
- Hafied, C. (2018). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Rajawali Press.
- Hafizha, Z., & Tambunan, K. (2022). *Strategi Costumer Service dalam Manajemen Komplain Automatic Teller Machine (ATM) pada Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan*. Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM), 2(1), 129–138.
- Herlambang, adib auliawan. (2023). *BSI Mobile Error Parah 24 Jam, Ini Pembelaan Manajemen BSI*. Retrieved August 16, 2023, from <https://www.ayosemarang.com/umum/778718945/bsi-mobile-error-parah-24-jam-ini-pembelaan-manajemen-bsi>
- Idrus, M. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial, Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Erlangga.
- Juliana, R., Asmara, S., & Kurniawati, D. (2022). *Manajemen Komunikasi Krisis Direktorat Jenderal Pajak Dalam Mengatasi Dampak Negatif Dari Pemberitaan Pajak Pertambahan Nilai Barang Kebutuhan Pokok*. Komunika, 18(2), 17–35. <https://doi.org/10.32734/komunika.v18i2.9545>
- Kriyantono, R. (2014). *Teori Public Relations Perspektif Barat & Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktik*. Jakarta: Kencana.
- Kriyantono, R. (2015). *Public Relations, Issue & Crisis Management Pendekatan Critical Public Relations, Etnografi Kritis & Kualitatif*. Jakarta:

Prenadamedia Group.

- Kriyantono, R., Riani, Y. A., & Safitri, R. I. (2017). *Public's Attribution vs Punitive Behavior in Indonesian Public Relations Practice*. *Jurnal ILMU KOMUNIKASI*, 14(1), 43–60. <https://doi.org/10.24002/jik.v14i1.1180>
- Kyrychok, A. (2017). *An impact of situational crisis-communication theory on the efficiency of investigations in the field of crisis communications*. *Humanities and Social Sciences*, 19(119), 55–58. Retrieved from www.seanewdim.com
- Leliana, I., Armelsa, D., Nurdiansyah, C., & Sagiyanto, A. (2020). *Respon Krisis PT Garuda Indonesia Pada Kasus Postingan Menu Rius Verandes*. *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, 20(1), 126. Retrieved from <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala>
- Martínez Ordóñez, L. (2017). *Strategies and tactics. Contributions to Economics*. https://doi.org/10.1007/978-3-319-56108-0_3
- Miles., B Matthew, Huberman A Michael, S. J. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook*. SAGE Publications, Inc.
- Miles., A. M. H. & M. . (1984). *Analisis Data Kualitatif Terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi*. 1992. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Mohamad Ashari, N., Abang Ahmad, D. A. M., & Samani, M. C. (2017). *Crisis Response Strategy and Crisis Types Suitability: A Preliminary Study on MH370*.
- Mohamad Ashari, N., Abang Ahmad, D. A. M., & Samani, M. C. (2017). *Crisis Response Strategy and Crisis Types Suitability: A Preliminary Study on MH370*. *SHS Web of Conferences*, 33, 00037. <https://doi.org/10.1051/shsconf/20173300037>

- Molong., L. J. (1994). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Reoja Rosda Karya.
- Muarif, A. D., & Saifudin, S. (2022). *Analisis Persepsi Nasabah terhadap Merger Bank Syariah Indonesia*. *JIOSE: Journal of Indonesian Sharia Economics*, 1(2), 121–138.
- Nova, F. (2011). *Crisis Public Relations Bagaimana PR Menangani Krisis Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Nova, F., Akbar, M., & Nuriman, D. A. (2020). *Perpustakaan Nasional RI: Katalog Dalam Terbitan (KDT)*. Jakarta: PT. Kaptain Komunikasi Indonesia.
- Pohan, D. D., & Fitria, U. S. (2021). *Jenis Jenis Komunikasi*. *Journal Educational Research and Social Studies*, 2, hal. 31.
- Prasetyo, J. A., & Chasana, R. R. B. (2023). *Strategi Respon Pemerintah dan PT Pertamina Dalam Krisis Kenaikan Harga Bahan Bakar Minyak (BBM) Tahun 2022: Analisis Situational Crisis Communication Theory (SCCT)*. Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi Dan Informatika, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 1–29.
- Pundra Rengga Andhita, Rasyid, M. R. A., & Hartanto, Y. T. (2023). *Analisis konten instagram bupati Banyumas terkait penanganan krisis hoaks Covid-19*. *Jurnal Studi Komunikasi (Indonesian Journal of Communications Studies)*, 7(1), 335–354. <https://doi.org/10.25139/jsk.v7i1.5134>
- Putri, A. W., JK, S., & Rahmanto, A. N. (2019). *KOMUNIKASI KRISIS KEMENTERIAN PERTANIAN PADA KASUS PENGGEREBEKAN GUDANG BERAS PT IBU (Analisis Isi Kualitatif Menggunakan Situational*

- Crisis Communication Theory*). *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 23(1), 53. <https://doi.org/10.31445/jskm.2019.1765>
- Rahayu, I. S. (2015). *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)*, V(2).
- Romadhon, B., & Sutantri. (2021). *Korelasi Merger Tiga Bank Syariah dan Kesadaran Masyarakat Terhadap Produk Perbankan Syariah. Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 3(1), 86–98. <https://doi.org/10.33367/at.v2i3.1455>
- Salma, A. N. (2020). *Crisis Communication Strategy in Digital Age : The Use of Internet Before , During , and After Crisis*. *CRISIS COMMUNICATION STRATEGY IN DIGITAL AGE :*, (September 2018).
- Saputra, R. (2020). *Penerapan Situational Communication Crisis Theory bagi Organisasi Dakwah dalam Menghadapi Situasi Krisis*. *JURNAL SIMBOLIKA: Research and Learning in Communication Study*, 6(2), 190–201. <https://doi.org/10.31289/simbollika.v6i2.4172>
- Serenady, R. (2019). *Respon Pemerintah dan DPR pada Polemik UU MD3 (Analisis Strategi Respon Krisis Situasional pada Harian Kompas Edisi Februari-April 2018)*, 4(1), 75–84.
- Silviani, I., Pardede, I. F., & Sembiring, D. C. (2020). *Komunikasi Krisis Dalam New Normal*. *Message: Jurnal Komunikasi*, 9(1), 82–87. Retrieved from <https://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/messageilmukomunikasi/article/view/683>
- Soegiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- van Rensburg, A., Conradie, D., & Dondolo, H. (2017). *the Use of the Situational Crisis Communication Theory To Study Crisis Response Strategies At a*

University of Technology. Communitas, 22(1), 62–74.

<https://doi.org/10.18820/24150525/comm.v22.5>

W. Timothy Coombs, S. J. H. (2023). *The Handbook Of Crisis Communication*.

Sage Publications, Inc. Retrieved from

[https://libgen.is/search.php?req="+Sherry+J.+Holladay&column=author](https://libgen.is/search.php?req=)

Widyastuti, R. A. Y. (2023). *Nasabah BSI: Parah, Kantor Cabang BSI Offline,*

Buat Kecewa, Repot dan Tidak Percaya Lagi. Retrieved August 17, 2023,

from [https://bisnis.tempo.co/read/1724838/nasabah-bsi-parah-kantor-cabang-](https://bisnis.tempo.co/read/1724838/nasabah-bsi-parah-kantor-cabang-bsi-offline-buat-kecewa-repot-dan-tidak-percaya-lagi)

[bsi-offline-buat-kecewa-repot-dan-tidak-percaya-lagi](https://bisnis.tempo.co/read/1724838/nasabah-bsi-parah-kantor-cabang-bsi-offline-buat-kecewa-repot-dan-tidak-percaya-lagi)

Wulan, M. (2019). *Komunikasi Krisis PT Blue Bird Tbk dalam Memperbaiki*

Reputasi Perusahaan (Studi Kasus: Penolakan Transportasi Online). Wulan.

Zaiza, A. (2021). *Analisis Efektivitas Komunikasi Krisis PT A: Studi Kasus*

Sangkaan Pengambilan Air Tanah Secara Ilegal. COMMENTATE: Journal

of Communication Management, 1(1), 20.

<https://doi.org/10.37535/103001120202>

Zaremba, A. J. (2010). *Crisis Communication THEORY AND PRACTICE*.