PERSEPSI NASABAH TERHADAP KOMUNIKASI KRISIS BANK MANDIRI
(Studi Kasus pada Nasabah Bank Mandiri di Palembang yang terkena Dampak Gangguan Layanan Elektronik Bank Mandiri 2019)

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi
Konsentrasi: Hubungan Masyarakat

Diajukan Oleh:
Khairina Atika
07031281621057

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

2020

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

RESPON NASABAH TERHADAP KOMUNIKASI KRISIS BANK MANDIRI

(Studi Kasus pada Nasabah Bank Mandiri di Palembang yang Terkena Dampak Gangguan Layanan Elektronik Bank Mandiri 2019)

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persayaratan dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1 Ilmu Komunikasi

Oleh
Khairina Atika
07031281621057

	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing I Hoirun Nisyak, S.Pd., M.Pd NIP.197803022002122002	.....	14 September 2020
Pembimbing II Farisha Sestri Musdalifah, S.Sos., M.Si NIP.199309052019032019	.....	15 September 2020

Mengetahui,
Ketua Jurusan,

Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121005

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

"PERSEPSI NASABAH TERHADAP KOMUNIKASI KRISIS BANK MANDIRI"

(Studi Kasus pada Nasabah Bank Mandiri di Palembang yang terkena Dampak Gangguan Layanan Elektronik Bank Mandiri 2019)

Skripsi

Oleh:

Khairina Atika

07031281621057

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 9 November 2020

Pembimbing	Tanda Tangan
1. Hoirun Nisyak, S.Pd., M.Pd NIP.197803022002122002	
2. Farisha Sestri Musdalifah, S.Sos., M.Si NIP.199309052019032019	
Penguji	
1. Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si NIP. 199208222018031001	
2. Miftha Pratiwi S.I.Kom.,M.I.Kom NIP. 199205312019032018	

Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI	**Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi,**
Prof. Dr. Kgs. M. Sobri, M.Si	**Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si**
NIP. 196311061990031001	**NIP. 197905012002121005**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: **Khairina Atika**
NIM	: **07031281621057**
Tempat dan Tanggal Lahir	: Palembang, 02 Juli 1998
Program Studi/Jurusan	: Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi	: Persepsi Nasabah terhadap Komunikasi Krisis Bank Mandiri (Studi Kasus pada Nasabah Bank Mandiri di Palembang yang Terkena Dampak Gangguan Layanan Elektronik Bank Mandiri 2019)

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 ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, 24 November 2020
Yang membuat pernyataan,

Khairina Atika
NIM 07031281621057

ABSTRAK

Krisis adalah suatu kondisi merugikan yang tak dapat terelakkan dan dapat menimpa siapa saja. Penelitian Persepsi Nasabah terhadap Komunikasi Krisis Bank Mandiri (Studi Kasus pada Nasabah Bank Mandiri di Palembang yang Terkena Dampak Gangguan Layanan Elektronik Bank Mandiri 2019) merupakan penelitian deskriptif kualitatif berdasarkan pada situasi krisis gangguan layanan elektronik yang menimpa Bank Mandiri pada bulan Juli 2019 silam. Penelitian ini melihat dan menganalisa persepsi nasabah Bank Mandiri di Palembang yang terkena dampak gangguan layanan elektronik, terhadap komunikasi krisis yang dilakukan oleh Bank Mandiri. Teori yang digunakan dalam penelitian adalah teori komunikasi krisis oleh W. Timothy Coombs. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam kepada informan yang telah memenuhi kriteria serta studi kepustakaan dari data-data terkait. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa persepsi nasabah yang terdampak gangguan layanan elektonik tergolong negatif. Nasabah memiliki ekspektasi lebih tinggi atas komunikasi krisis yang seharusnya dilakukan oleh Bank Mandiri.

Kata kunci: Persepsi, Komunikasi krisis, Gangguan layanan elektronik

Pembimbing I,

Hoirun Nisyak, S.Pd., M.Pd
NIP.197803022002122002

Pembimbing II,

Farisha Sestri Musdalifah, S.Sos., M.Si
NIP.199309052019032019

Palembang, 24 November 2020
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121005

ABSTRACT

Crisis is a harmful condition that cannot be avoided and can happen to anyone. Research on Customer Perceptions of Bank Mandiri Crisis Communication (Case Study of Bank Mandiri's Customers in Palembang Affected by Bank Mandiri's Electronic Service Disruptions 2019) is a qualitative descriptive study based on the electronic service disruption crisis situation that hit Bank Mandiri in July 2019. This study observes and analyzes the perceptions of Bank Mandiri's customers in Palembang who are affected by disruption of electronic services, towards crisis communications conducted by Bank Mandiri. The theory used in this research is crisis communication theory by W. Timothy Coombs. The data collection technique used was in-depth interviews with informants who had met the criteria as well as literature study of the related data. The results of the study indicate that the perception of customers who are affected by electronic service disruption is still classified as negative. Customers have higher expectations for crisis communications that should be executed by Bank Mandiri.

Keywords: Perception, Crisis communication, Electronic services disruption

Thesis Advisor I,

Hoirun Nisyak, S.Pd., M.Pd
NIP.197803022002122002

Thesis Advisor II,

Farisha Sestri Musdalifah, S.Sos., M.Si
NIP.199309052019032019

Palembang,24 November 2020
Head of Communication Sciences Major
Faculty of Social and Political Studies
Sriwijaya University

Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121005

MOTTO

"She wasn't looking for a knight, she was looking for a sword"

– Atticus

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. **Kedua orang tuaku**
2. **Saudara-saudaraku**
3. **Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**
4. **Almamaterku Universitas Sriwijaya**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkah rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis diberi kesempatan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata 1 sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Sriwijaya yakni dengan menyusun skripsi. Rasa syukur juga peneliti ucapkan kepada Allah SWT karena peneliti telah diberi kelancaran dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Persepsi Nasabah terhadap Komunikasi Krisis Bank Mandiri (Studi Kasus pada Nasabah Bank Mandiri di Palembang yang Terkena Dampak Gangguan Layanan Elektronik Bank Mandiri 2019)".**

Dalam proses penyusunan skripsi, peneliti banyak mendapatkan dukungan baik dari segi moril maupun materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, peneliti mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Kgs. Muhammad Sobri, M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Andries Lionardo. S.IP., M.Si. selaku ketua jurusan Ilmu Komunikasi.
3. Ibu Hoirun Nisyak, S.Pd., M.Pd. selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing, mengarahkan dan senantiasa memberikan waktu berharga, tenaga, ilmu dan solusi pada setiap permasalahan dan kesulitan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Farisha Sestri Musdalifah, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing, mengarahkan dan senantiasa memberikan waktu berharga, tenaga, ilmu dan solusi pada setiap permasalahan dan kesulitan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Sriwijaya yang telah mendidik dan memberikan ilmunya selama masa perkuliahan dan membantu kelancaran peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Kedua orangtua peneliti yaitu Muhammad Abduh dan Zumarni serta saudara peneliti Putra Wijaya, Dwi Pratiwi, dan Annisa Rahmawati yang selalu memberikan dukungan, bantuan, dan mendoakan peneliti dalam proses penyusunan skripsi.
7. Seluruh teman-teman mahasiswa Ilmu Komunikasi angkatan 2016 yang telah dan sedang berjuang di masa perkuliahan ini.
8. Teman-teman SMP, Annisa Noviyanti dan Soraya Sabira; dan teman-teman SMA peneliti, Stesa Delinda, Sharon Aprilia, Stella Kesuma, dan Syana Vitri yang turut membantu dan memberikan dukungan kepada peneliti serta memberikan dorongan untuk selalu berjuang.
9. Teman-teman di perkuliahan @jastipgege Galuh Aulia, Revita A., Shella Monica, dan Nabila A., yang telah menjadi *support system* dan tempat berbagi cerita keluh kesah drama kehidupan.
10. Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung ataupun tidak langsung selama peneliti menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihakpihak yang telah memberi bantuan dan dukungan penuh kepada peneliti yang namanya tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu. Untuk itu peneliti berdoa agar kelak Allah SWT akan membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat konstruktif sangat dibutuhkan untuk perbaikan di masa mendatang.

Palembang, 23 November 2020

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI ii
PERNYATAAN ORISINALITAS iii
ABSTRAK iv
ABSTRACT v
MOTTO vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiii
BAB 1 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 8
1.3 Tujuan Penelitian 8
1.4 Manfaat Penelitian 9
1.4.1 Manfaat Teoritis 9
1.4.2 Manfaat Praktis 9
BAB 2 10
TINJAUAN PUSTAKA 10
2.1 Landasan Teori 10
2.2 Persepsi 11
2.3 Komunikasi Krisis 14
2.3.1Komunikasi 14
2.3.2 Krisis 19
2.3.3 Komunikasi Krisis 25

2.4 Teori yang Digunakan....26
2.5 Kerangka Teori....27
2.6 Kerangka Pemikiran....30
2.7 Penelitian Terdahulu....31
BAB 3....34
METODE PENELITIAN....34
3.1 Rancangan Penelitian....34
3.2 Definisi Konsep....34
3.3 Fokus Penelitian....35
3.4 Unit Analisis dan Unit Observasi....37
3.5 Informan dan Kriteria Informan Terpilih....37
3.6 Data dan Sumber Data....38
3.7 Teknik Pengumpulan Data....39
3.8 Teknik Analisis Data....39
3.9 Teknik Keabsahan Data....41
BAB 4....42
GAMBARAN UMUM....42
4.1 Identitas Bank Mandiri....42
4.1.1 Visi & Misi....42
4.1.2 Logo....42
4.1.3 Struktur Organisasi....44
4.1.4 Tata Nilai Utama....45
4.1.5 Panduan Perilaku....45
4.1.6 Budaya Kerja & Perilaku Utama....46
4.1.7 Data Jaringan Kantor....47
4.1.8 Entitas Anak dan Entitas Cucu....48
4.1.9 Produk dan Layanan....48
4.2 Sejarah Bank Mandiri....50

4.3 Layanan Elektronik Bank Mandiri.....54
BAB 5.....57
ANALISIS DAN DISKUSI.....57
5.1 Komunikasi Krisis.....58
5.1.1 Komunikasi fase pra-krisis.....59
5.1.2 Komunikasi pada saat terjadinya krisis.....61
5.1.3 Komunikasi fase pasca krisis.....69
5.2 Persepsi Nasabah Bank Mandiri di Palembang terhadap Komunikasi Krisis Bank Mandiri.....72
5.3 Diskusi Hasil Penelitian.....79
BAB 6.....82
KESIMPULAN DAN SARAN.....82
6.1 Kesimpulan.....82
6.2 Saran.....83
DAFTAR PUSTAKA.....84

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....31
Tabel 3.1 Fokus Penelitian.....36
Tabel 3.2 Kriteria Informan.....38
Tabel 4.1 Data Jaringan Kantor Bank Mandiri.....47
Tabel 4.2 Entitas Anak dan Entitas Cucu Bank Mandiri.....48
Tabel 4.3 Produk dan Layanan Bank Mandiri.....49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Frekuensi Transaksi Perbankan di Indonesia.....3
Gambar 1.2 Transaksi berbagai Layanan Bank Mandiri pada Triwulan 1 2017.....6
Gambar 1.3 Berita Gangguan Layanan Elektronik Bank Mandiri di Palembang.....7
Gambar 2.1 Alur Pemikiran Penelitian.....31
Gambar 4.1 Logo Bank Mandiri.....42
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bank Mandiri.....44
Gambar 4.3 Mandiri *Online*.....54
Gambar 4.4 Mandiri *e-Money*.....55
Gambar 4.5 Mesin EDC Bank Mandiri.....55
Gambar 4.6 Mandiri Internet Bisnis.....56
Gambar 5.1 Rohan Hafas, Sekretaris Perusahaan Bank Mandiri 2019 sebagai juru bicara.....63
Gambar 5.2 Pernyataan resmi Bank Mandiri melalui laman website.....63
Gambar 5.3 Komunikasi kepada nasabah melalui media sosial Twitter.....64
Gambar 5.4 Ketua Dewan Komisioner OJK turut diwawancara media.....67
Gambar 5.5 Pernyataan resmi pasca krisis melalui laman website.....69
Gambar 5.6 Pernyataan melalui media sosial Twitter.....70

BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Krisis adalah suatu kejadian atau situasi yang tidak dapat dihindari. Tidak hanya terjadi pada beberapa oknum saja, krisis dapat menimpa siapa pun; individu, kelompok, organisasi, pemerintah, hingga perusahaan. Selain dapat menimpa siapa saja, krisis juga dapat terjadi kapan saja dan secara tiba-tiba. Memiliki banyak bentuk, krisis dapat terjadi karena kesalahan manusia, kerusakan mesin, hingga bencana alam seperti gunung meletus dan tanah longsor. Ketika krisis terjadi, maka dampak dari krisis tersebut pun tidak dapat dihindari. Situasi krisis dapat mempengaruhi hingga merusak organisasi, karyawan, produk dan jasa yang dihasilkan organisasi, kondisi keuangan dan reputasi perusahaan. Bagi sebuah perusahaan, krisis merupakan suatu situasi yang dapat merugikan dampaknya; dimulai dari kerugian finansial, pemberitaan negatif, hingga rusaknya citra dan reputasi perusahaan yang dapat berujung pada menurunnya rasa kepercayaan publik terhadap perusahaan tersebut. Ketika krisis yang tidak dapat dihindari telah terjadi dan publik telah terkena dampaknya, maka salah satu cara yang dapat dilakukan perusahaan untuk meminimalisir dampak negatif adalah dengan berkomunikasi kepada khalayak atas krisis yang terjadi, atau bisa disebut dengan komunikasi krisis sebagai salah satu upaya dari manajemen krisis.

Beberapa perusahaan yang pernah mengalami krisis, akan membentuk manajemen krisis di dalam perusahaannya. Manajemen krisis menurut *Institute for Public Relations* (2007) atau disingkat menjadi IPR, adalah proses yang dirancang untuk mencegah atau mengurangi kerusakan yang dapat ditimbulkan oleh krisis terhadap organisasi atau perusahaan beserta para pemangku kepentingannya. Manajemen krisis itu sendiri merupakan keseluruhan strategi atau perencanaan perusahaan dalam menghadapi krisis, dan secara praktiknya, penerapan manejemen krisis itu sendiri membutuhkan komunikasi yang tepat kepada khalayak. Oleh sebab itu komunikasi krisis merupakan komponen yang penting dalam menanggulangi krisis

sebagai bentuk salah satu manejemen krisis perusahaan seperti yang dinyatakan oleh Coombs (2010:17):

> *"The reality of crises leads to the need for preparation and readiness to respond – crisis management. The critical component in crisis management is communication."*

Coombs berpendapat bahwa komunikasi krisis dapat didefinisikan secara luas sebagai pengumpulan, pemrosesan, dan penyebaran informasi yang diperlukan untuk mengatasi situasi krisis. Komunikasi krisis berfokus pada respons krisis; apa yang dikatakan dan dilakukan organisasi saat krisis terjadi. Respons krisis sangat terlihat oleh para pemangku kepentingan perusahaan dan sangat penting untuk melihat efektivitas dari upaya manajemen krisis perusahaan tersebut.

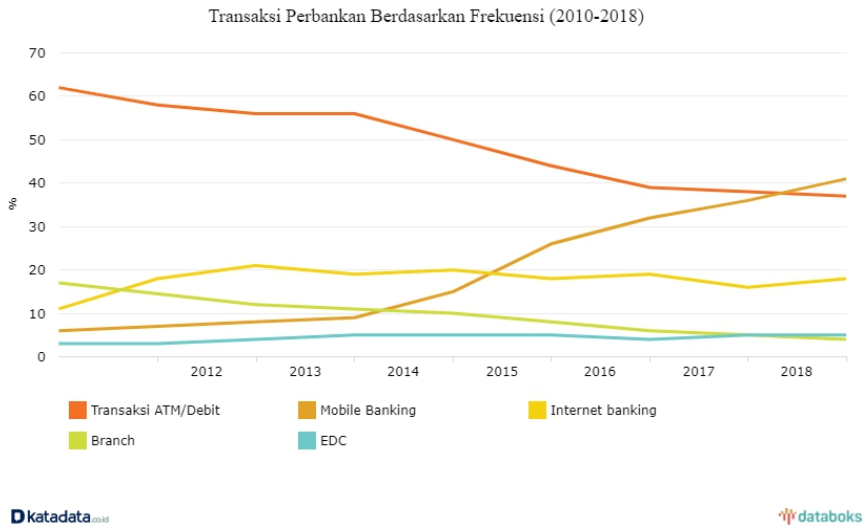
Perusahaan yang menjadi objek penelitian ini adalah Bank Mandiri, sebagai salah satu jenis perusahaan perbankan yang ada di Indonesia. Perusahaan perbankan merupakan salah satu jenis perusahaan yang bergerak di sektor perekonomian. Melalui situsnya, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Indonesia, menyebutkan bahwa dalam Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan,Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Perbankan sendiri berarti segala sesuatu mengenai bank.

Bank Mandiri sebagai salah satu perusahaan perusahaan perbankan besar di Indonesia, memiliki bentuk lapangan usaha sebagai perusahaan jasa yang dimiliki oleh negara atau biasa disebut sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN). PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. atau lebih dikenal dengan nama Bank Mandiri didirikan sebagai bentuk program restrukturisasi perbankan oleh pemerintah Indonesia pada 2 Oktober 1998. Pada bulan Juli 1999 empat bank pemerintah; yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia, dilebur menjadi Bank Mandiri. Berkantor pusat di Jakarta, Bank Mandiri merupakan bank terbesar dalam segi aset, pinjaman, dan deposit. Produk-produk yang ditawarkan Bank Mandiri terbilang banyak ragamnya, seperti Mandiri *e-cash*, Mandiri Prabayar

(e-Money), Mandiri debit, kartu kredit Mandiri MasterCard, Mandiri Visa, dan lain sebagainya. Tidak hanya beragam produk, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. juga tergabung dalam Mandiri Group yang terdiri dari beberapa anak perusahaan dengan fokus layanan yang berbeda, seperti Bank Syariah Mandiri, AXA Mandiri, Mandiri Sekuritas, dan lainnya.

Setiap perusahaan perbankan memiliki regulasi masing-masing atas bentuk-bentuk layanan, jasa, dan produk yang ditawarkan kepada nasabahnya. Layanan yang disediakan dapat berupa adanya kantor-kantor cabang, penyediaan mesin ATM (Anjungan Tunai Mandiri) di berbagai tempat umum, hingga kemudahan transaksi melalui aplikasi dan internet dalam bentuk layanan elektronik. Dengan berbagai macam pilihan kemudahan untuk transaksi perbankan, para nasabah pun memiliki kebebasan untuk memilih layanan yang dikehendaki. Dari penggunaan layanan transaksi tersebut dapat diketahui frekuensi transaksi perbankan di Indonesia melalui grafik berikut:

Gambar 1.1 Frekuensi Transaksi Perbankan di Indonesia



Sumber: *Institute for Developments of Economics and Finance* yang dipublikasi di databoks.katadata.co.id

Berdasarkan gambar 1.1, dapat dilihat bahwa dewasa ini frekuensi transaksi perbankan di Indonesia mengalami fluktuasi. Selama delapan tahun terakhir kegiatan bank kantor cabang yang menurun, disertai dengan kenaikan penggunaan *mobile banking*. Transaksi ATM atau Debit juga mengalami penurunan. Dapat disimpulkan

bahwa dengan adanya kemudahan dari digitalisasi atau elektronifikasi layanan perbankan, menyebabkan banyaknya nasabah beralih dari penggunaan layanan ATM/Debit dan layanan bank kantor cabang.

Pada hari Sabtu tanggal 20 Juli 2019 Bank Mandiri telah diberitakan mengalami gangguan di beberapa layanan perbankannya, terkhususkan pada layanan elektronik. Gangguan layanan elektronik ini berdampak pada perubahan saldo yang dialami sebagian nasabah. Beberapa nasabah mendapati rekeningnya berkurang, namun ada juga yang bertambah. Gangguan layanan yang menyebabkan perubahan saldo tersebut diklaim pihak Bank Mandiri sebagai salah satu dampak dari proses pemindahan data dari *core system* ke *back-up system* yang rutin dilakukan saat tutup buku. Sebanyak kurang lebih 10 persen nasabah mengalami perubahan pada jumlah saldo di rekeningnya. Gangguan layanan elektronik pada 2019 silam memang tidak berlangsung lama. Gangguan hanya terjadi dalam kurun waktu beberapa jam hinga 1 atau 2 hari. Namun, gangguan layanan elektronik yang menerpa seluruh Indonesia ini mengakibatkan Bank Mandiri berpotensi hingga lebih dari 9 miliar Rupiah. Banyak nasabah yang mendapati adanya penambahan saldo di rekeningnya, segera memindahkan saldo tambahan yang didapat secara tidak sengaja tersebut ke rekening yang lain. Tercatat ada sekitar 2.670 rekening yang telah dibekukan oleh Bank Mandiri dua hari setelah insiden perubahan saldo rekening nasabah.

Selain perubahan saldo, gangguan layanan elektronik juga memberikan dampak kepada mesin ATM dan servis Bank Mandiri yang lain, yaitu *e-money.* Adanya gangguan layanan elektronik menyebabkan nasabah tidak dapat melakukan transaksi apapun melalui mesin ATM, hingga gagalnya melakukan *top-up* saldo *e-money.* Beberapa nasabah juga mendapati kesulitan untuk mengecek mutasi saldo, jikalau memang benar bahwa perubahan saldo berasal dari transaksi pribadi. Gangguan yang berdampak luas dan mempengaruhi sebagian besar layanan elektronik Bank Mandiri ini pun sangat menyulitkan nasabah. Dengan perkiraan sebanyak sepuluh persen dari delapan puluh juta lebih nasabah Bank Mandiri yang terdampak, menyebabkan banjirnya keluhan kepada pihak Bank Mandiri. Media memberitakan, nasabah yang merasa resah akan perubahan saldo di rekening mereka mendapati kesulitan untuk

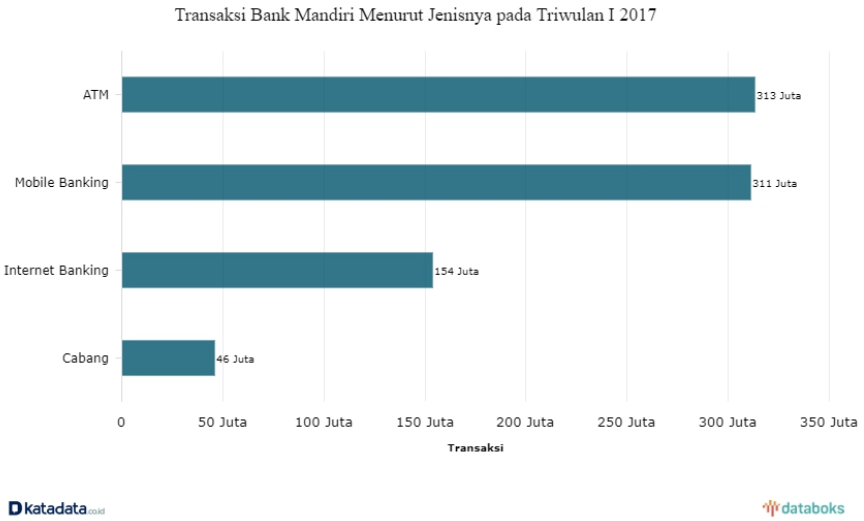
menghubungi *call center* Bank Mandiri. Selain itu, situasi gangguan layanan yang mirip pun pernah terjadi pada Bank Mandiri di tahun 2017 dengan lingkup kejadian yang lebih kecil.

Alasan dari pengangkatan masalah yang terjadi pada Bank Mandiri adalah sebagai berikut:

1. Bank Mandiri adalah salah satu perusahaan perbankan dengan bentuk usaha Perseroan Terbatas Terbuka (PT Tbk.) yang dimiliki oleh negara atau berbentuk BUMN. Bank Mandiri juga merupakan salah satu perusahaan perbankan terbesar di Indonesia dalam segi aset, pinjaman, dan deposit. Dalam Undang-undang N0. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas Pasal 1; Perseroan Terbatas, yang selanjutnya disebut Perseroan, adalah badan hukum yang merupakan persekutuan modal, didirikan berdasarkan perjanjian, melakukan kegiatan usaha dengan modal dasar yang seluruhnya terbagi dalam saham dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam Undang-Undang ini serta peraturan pelaksanaannya. Sedangkan Perseroan Terbuka adalah Perseroan Publik (Perseroan yang memenuhi kriteria jumlah pemegang saham dan modal disetor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang pasar modal) atau Perseroan yang melakukan penawaran umum saham, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang pasar modal.

2. Penggunaan digitalisasi atau elektronifikasi layanan perbankan yang menggeser layanan konvensional. Selain layanan yang menggunakan sumber daya manusia seperti *customer service* dan *teller* bank, kegiatan perbankan juga banyak menggunakan layanan elektronik seperti mesin ATM, EDC *(Electronic Data Capture), mobile banking, internet banking* dan lainnya. Berikut adalah gambar grafik yang menunjukkan adanya kenaikan pengguna layanan elektronik (*e-banking*) Bank Mandiri pada triwulan 1 tahun 2017:

Gambar 1.2 Transaksi berbagai Layanan Bank Mandiri pada Triwulan 1 2017



Sumber: Data Bank Mandiri. yang diolah dan dipublikasi di databoks.katadata.co.id

Gambar grafik 1.2 menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan antara nasabah pengguna layanan elektronik Bank Mandiri yang diakumulasikan pada triwulan 1 tahun 2017. Perbedaan antara penggunaan layanan elektronik dan penggunaan layanan konvensional di kantor cabang mencapai hingga ratusan juta transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa banyak nasabah telah beralih dari layanan konvensional ke layanan elektronik yang lebih mudah diakses, cepat, dan lebih praktis dibandingkan dengan layanan konvensional.

3. Gangguan layanan elektronik Bank Mandiri merupakan situasi krisis yang berdampak cukup luas, dalam cakupan nasional se-Indonesia. Situasi krisis ini pun tidak pilih-pilih lokasi, baik itu nasabah di ibukota, hingga di kabupaten pun tidak luput dari gangguan yang menyebabkan perubahan saldo rekening nasabah dan kemacetan di beberapa layanan elektronik.

Gambar 1.3 Berita Gangguan Layanan Elektronik Bank Mandiri di Palembang

Sumber: Portal berita Tribun Sumsel sumsel.tribunnews.com

Gangguan layanan elektronik yang terjadi secara nasional ini pun tak luput terjadi di kota Palembang. Dikabarkan oleh Rohekan dalam artikel Tribun Sumsel, pada hari yang sama telah terjadi gangguan di gerai ATM di kantor wilayah dan cabang Bank Mandiri di Palembang. Gangguan yang telah terjadi sejak pukul 08.00 WIB ini menyebabkan layanan elektronik seperti ATM menjadi sepi pengunjung lantas tak bisa digunakan. Dikarenakan gangguan yang terjadi pada hari Sabtu dan bukan merupakan hari kerja, para nasabah dihimbau untuk melaporkan keluhan pada hari Senin pekan depan.

Bagi sebuah perusahaan, keterlibatan publik dan para pemangku kepentingan memegang peranan penting dari keberlangsungan hidup perusahaan. Dalam situasi krisis, publik akan sangat membutuhkan informasi atas situasi krisis itu sendiri. Persepsi konsumen terhadap komunikasi krisis yang disampaikan oleh perusahaan juga memiliki nilai vital terhadap komunikasi krisis perusahaan. Coombs (2014) menyebutkan bahwa:

> *"The reactions of crisis publics are critical because they provide assessments of communication effectiveness. Desired effects from crisis communication efforts include minimizing reputational damage from a crisis, maintaining purchasing intention, and preventing negative word-of-mouth."*

Reaksi atau respon dari publik saat terjadinya krisis adalah merupakan suatu hal yang kritis, dimana hasil dari respon tersebut akan menyediakan penilaian atas efektivitas komunikasi. Efek yang diinginkan dari upaya komunikasi krisis termasuk untuk meminimalkan kerusakan reputasi akibat krisis, mempertahankan niat membeli, dan mencegah promosi dari mulut ke mulut yang negatif *(negative word-of-mouth)*.

Bank Mandiri sebagai salah satu perusahaan perbankan besar di Indonesia, dengan standarisasi *service excellence* yang baik, dan memiliki puluhan juta nasabah di Indonesia; tidaklah luput dari krisis. Dengan adanya gangguan layanan elektronik secara nasional pada Juli 2019 silam merupakan suatu situasi krisis yang sangat menyusahkan bagi banyak pihak, termasuk konsumen atau nasabah Bank Mandiri itu sendiri. Selain menyusahkan nasabah, situasi tersebut juga menghambat kinerja pekerja, dan merugikan perusahaan. Pemberian informasi kepada publik merupakan salah satu bentuk komunikasi krisis yang dapat menekan dampak negatif yang ditimbulkan dari krisis yang telah terjadi. Untuk mengetahui hasil dari komunikasi krisis yang telah disampaikan, maka penelitian mengenai persepsi nasabah Bank Mandiri di Palembang yang terdampak gangguan layanan elektronik dilakukan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi nasabah Bank Mandiri di Palembang terhadap komunikasi krisis Bank Mandiri dalam menghadapi gangguan layanan elektronik?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui persepsi nasabah Bank Mandiri di Palembang terhadap komunikasi krisis Bank Mandiri dalam menghadapi gangguan layanan elektronik.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan dan memperdalam ilmu pengetahuan komunikasi penulis dalam menganalisis komunikasi krisis perusahaan dalam menyikapi situasi krisis berupa gangguan atau masalah.

2. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya terutama yang berhubungan dengan komunikasi krisis dari suatu organisasi atau perusahaan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan dalam mengobservasi dan menganalisis serta dapat membantu untuk memberikan informasi dan sudut pandang dari pihak eksternal berupa konsumen mengenai komunikasi krisis yang dijalankan suatu perusahan dalam menghadapi suatu situasi krisis seperti gangguan layanan.

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 dan menambah wawasan atas komunikasi krisis perusahaan ketika sedang berhadapan dengan suatu situasi krisis seperti gangguan layanan.

DAFTAR PUSTAKA

Annual Report PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. 2019.https://www.bankmandiri.co.id/documents/20143/32587/Annual+Report+2019+PT+Bank+Mandiri+%28Persero%29+Tbk_Indonesia.pdf/9fc1fc2f-f52a-6832-2287-3f9a5aabe760 (diakses pada 5 April 2020).

Bank Mandiri.2019. https://www.bankmandiri.co.id/. (Diakses pada 5 Oktober 2019)

Coombs, W. Timothy. dan Sherry J. Holladay. 2010. *The Handbook of Crisis Communication.* UK: Blackwell Publishing Ltd.

_____. 2014. *How Publics React to Crisis Communication Efforts (Comparing Crisis Response Reactions across Sub-arenas)*. Journal of Communication Management. Emerald Group Publishing Limited. Vol. 18 No. 1, 2014 pp. 40-57

Coombs, W. Timothy. 2015. *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding.*USA: SAGE Publications, Inc.

Danandjaja.2011. *Peranan Humas dalam Perusahaan.*Yogyakarta: Graha Ilmu.

Imran, Ayub I. 2017.*Komunikasi Krisis.* Yogyakarta: Deepublish.

Institute for Public Relations. 2007. *Crisis Management and Communications.* https://instituteforpr.org/crisis-management-and-communications/.(Diakses pada 18 Maret 2020).

Jefkins, Frank. 2014. *Public Relations.* Jakarta: Penerbit Erlangga.

Liliweri, Alo. 2015. *Komunikasi Antarpersonal.* Jakarta: Prenamedia Group.

Moleong, Lexy J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Mulyana, Deddy. 2015. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar.* Bandung: Remaja Rosdakarya.

Ndlela, Martin N. 2019. *Crisis Communication: A Stakeholder Approach.* Norway: Springer International Publishing.

Nova, Firsan. 2009. *Crisis Public Relations, Bagaimana PR Menangani Kasus Perusahaan.* Jakarta: PT Grasindo.

Otoritas Jasa Keuangan. 2017. *Bank Umum.* https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Bank-Umum.aspx# (Diakses pada 15 April 2020).

Purwaningwulan, Melly M. 2013. *Public Relations dan Manajemen Krisis.*Majalah Ilmiah UNIKOM, Vol. 11, No. 2.

Siregar, Syofian. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS.* Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: Alfabeta.

Suryadi, Edi, Deni Darmawan, dan Ajang Mulyadi. 2019. *Metode Penelitian Komunikasi dengan Pendekatan Kuantitatif.*Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Artikel

Agustinus, Michael. 2017. *Ada 3,98 Juta Perusahaan Baru di RI dalam 10 Tahun Terakhir.* Diakses dari https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-3485474/ada-398-juta-perusahaan-baru-di-ri-dalam-10-tahun-terakhir, pada 5 Oktober 2019.

CNN Indonesia. 2019. *Bank Mandiri Gangguan Sistem, BI Imbau Nasabah Tidak Panik.* Diakses dari https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20190720135225-78-413914/bank-mandiri-gangguan-sistem-bi-imbau-nasabah-tidak-panik pada 12 Agustus 2020.

Fauzia, Mutia. 2019. *OJK: Error Layanan Bank Mandiri Harus Jadi Pelajaran untuk Bank Lain.*Diakses dari https://money.kompas.com/read/2019/07/30/182341526/ojk-error-layanan-bank-mandiri-harus-jadi-pelajaran-untuk-bank-lain.pada 12 Agustus 2020.

Rohekan, Arief B. 2019. *BREAKING NEWS: Semua ATM Mandiri di Palembang Gangguan, Nasabah Hilang Saldo Bisa Melapor Hari Senin*.Diakses dari https://sumsel.tribunnews.com/2019/07/20/breaking-news-atm-mandiri-di-palembang-gangguan-nasabah-hilang-saldo-bisa-melapor-hari-senin pada 16 Maret 2020.

Sakina Rakhma Diah Setiawan. 2019. *5 Fakta Layanan Bank Mandiri yang Sempat Error.* Diakses dari https://money.kompas.com/read/2019/07/21/070500126/5-fakta-layanan-bank-mandiri-yang-sempat-error?page=all, pada 5 Oktober 2019.

Wahyudi, Eko. 2019. *Mandiri Error, Uang Nasabah Dijamin Kembali dalam Dua Jam.* Diakses dari https://bisnis.tempo.co/read/1226623/mandiri-erroruang-nasabah-dijamin-kembali-dalam-dua-jam pada 12 Agustus 2020.