

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikan-Nya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan. Tugas Akhir dengan judul “Strategi Komunikasi Dalam Manajemen Krisis Yang Dijalankan Divisi Komunikasi Bank BNI kepada Para Stakeholders Pada Masa Pandemi Covid-19 ” ini ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Strata Satu Universitas Pelita Harapan, Karawaci.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, Tugas Akhir ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini, yaitu kepada:

- 1) Dr. Naniek N. Setijadi, S.Pd., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
- 2) Marsefio S. Luhukay, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
- 3) Marsefio S. Luhukay, S.Sos., M.Si. selaku pembimbing yang telah menyediakan waktu ditengah kesibukannya dan membantu penulis selama proses Tugas Akhir dan sidang.
- 4) Dr. Rizaldi Parani, S.Sos., MIR dan Dr. Dra. Desideria Lumongga Dwihadiah, M.Si. selaku penguji Tugas Akhir.
- 5) Seluruh pihak BNI dan BNI University yang telah memberikan waktu dan seluruh data yang dibutuhkan oleh peneliti untuk menyusun Tugas

Akhir Skripsi. Semoga Bank selalu semangat dalam tugasnya kepada Negara dan masyarakat.

- 6) Mom, Dad, dan Adik tersayang segenap keluarga besar Kandou dan Kalona yang telah mendukung peneliti dalam berbagai aspek.
- 7) Opa dan Oma, yang selalu membantu dan memberi dukungan lewat doa selama kuliah sampai tugas akhir.
- 8) Yolanda Gozali, Safira Hakim, Christania Bella, teman – teman skripsi kelompok TA Maam Fio lainnya yang saling membantu selama proses penulisan berlangsung.
- 9) Grace Paskah, Monica Michelle, Michael Limantoro, Kak Trid Sumiarto, Kak Annas Fatoni, Kak Veby Zhera dan seluruh DATE MENTENG18 Terima kasih atas segala dukungan dan pengalaman persahabatan yang luar biasa.
- 10) Teman-teman “Teman Sejati” yaitu Elvan, Rifat, Hendry, Verrel, Dian, Jessica dan Cathleen yang selalu menghibur, selalu satu kelompok meskipun tidak sedang bareng tetap saling mendukung dan ketemu. You guys are the Best!
- 11) Lestari Maliki, Ivena Theofany, Thomas Valentino, Steven Mulyanto, Bryan Andersson, Febrian Irawan, sebagai teman-teman dekat selama perkuliahan.
- 12) Seluruh dosen yang telah mengajar dan membimbing penulis selama proses perkuliahan di Universitas Pelita Harapan, Karawaci. Penulis juga tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada seluruh staff karyawan

Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah membantu dalam kegiatan administrasi Tugas Akhir ini.

Akhir kata, peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat bagi peneliti. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jakarta, Juli 2021

Nathaniel Dani Kandou



DAFTAR ISI

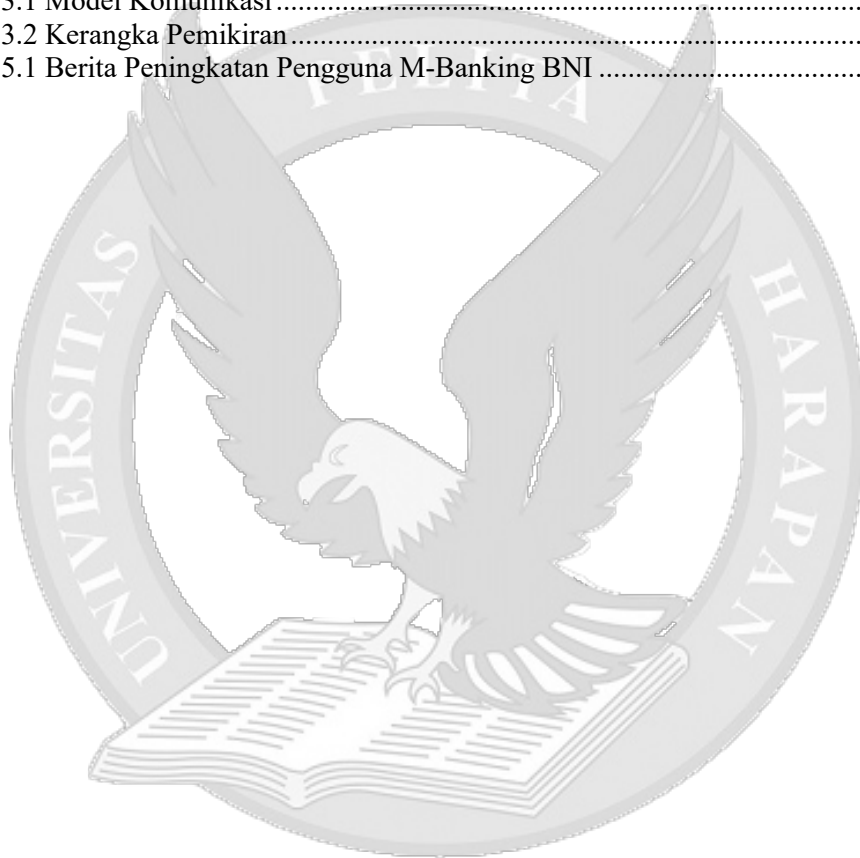
HALAMAN JUDUL	i
PERSYARATAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	11
1.3 Rumusan Masalah	15
1.4 Tujuan Penelitian	16
1.5 Manfaat Penelitian Sistematika Penelitian.....	16
1.6 Sistematika Penelitian	16
BAB II SUBJEK & OBJEK PENELITIAN.....	17
2.1 Subjek Penelitian.....	17
2.1.1 Sejarah Bank Negara Indonesia.....	17
2.1.2 Visi dan Misi BNI.....	19

2.1.3	<i>Corporate Culture</i>	20
2.1.4	Aktivitas BNI Selama Pandemi	20
2.1.5	Latar belakang krisis akibat pandemi	23
2.1.6	Penghargaan BNI dari CNBC Indonesia	25
2.2	Objek Penelitian	26
2.2.1	Strategi Komunikasi Dalam Manajemen Krisis Yang Dijalankan Divisi Komunikasi Bank BNI Kepada Para Stakeholders Pada Masa Pandemi Covid-19	26
BAB III	TINJAUAN PUSTAKA	28
3.1	Komunikasi	28
3.1.1	Proses Komunikasi	30
3.2	Krisis	31
3.3	Komunikasi Krisis	32
3.4	Komunikasi Korporat	33
3.4.1	<i>Public relations and one-way and two-way perspectives</i>	35
3.5	Manajemen Krisis	37
3.6	<i>Crisis Management Planning</i>	38
3.7	<i>Situational Crisis Communication Theory (SCCT)</i>	40
3.8	Kerangka Pemikiran	45
3.9	Penelitian Terdahulu (<i>State of the Art</i>)	45
BAB IV	METODOLOGI PENELITIAN	47
4.1	Pendekatan Penelitian	47
4.2	Metode Penelitian	48

4.3 Metode Pengumpulan Data	50
4.4 Sasaran Penelitian	52
4.5 Proses Analisa Data.....	55
4.6 Keabsahan Data (Trangulasi).....	56
4.7 Keterbatasan Penelitian.....	57
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	59
5.1 Hasil Penelitian	59
5.1.1 Pre-Crisis.....	59
5.1.2 CRS (<i>crisis response strategy</i>) Press Release.....	71
5.2 Pembahasan.....	85
5.2.1 Seberapa siapkah Bank BNI dalam menangani dampak dari pandemi ini?.....	86
5.2.2 Apa peran komunikasi krisis dan Crisis Management selama krisis dan apa strategi BNI ?	91
5.2.3 Pelajaran apa yang didapat dari situasi tersebut?.....	101
5.2.4 Apa strategi CRS berdasarkan SCCT, yang digunakan untuk berkomunikasi dengan publik?	107
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	121
6.1 Simpulan	121
6.2 Saran.....	125
DAFTAR PUSTAKA	127
LAMPIRAN	
CURRICULUM VITAE	

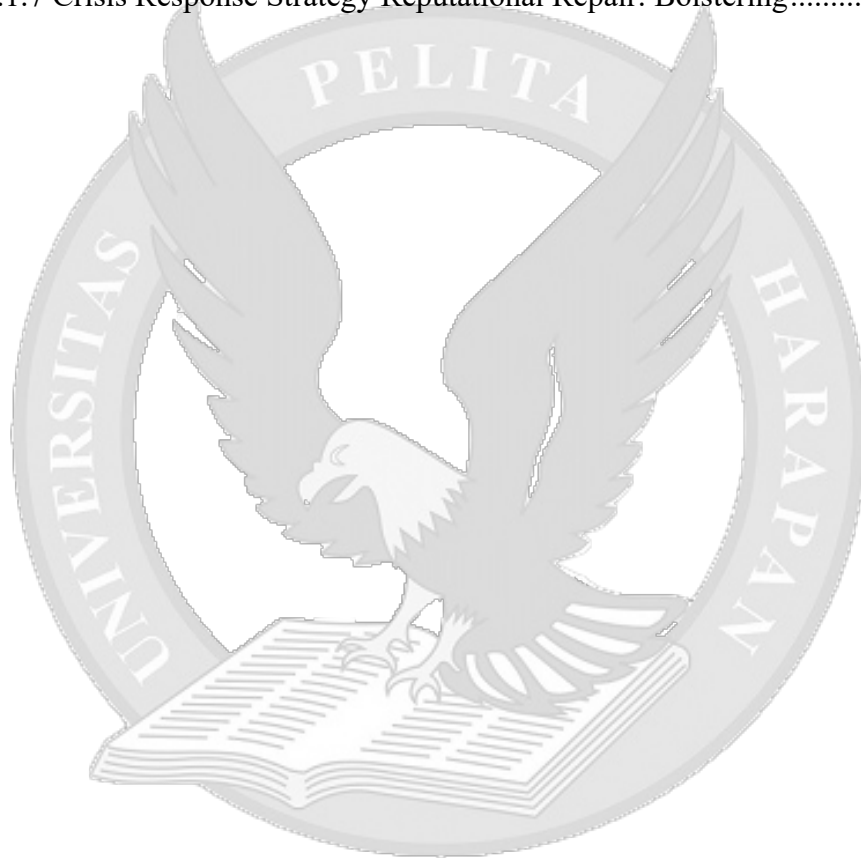
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kinerja Ekonomi: Pendapatan.....	7
Gambar 1.2 Penghargaan BNI	9
Gambar 2.1 BNI <i>corporate culture & values</i>	20
Gambar 2.2 BNI #AntarkanSemangat	21
Gambar 2.3 BNI #LompatLebihTinggi.....	22
Gambar 2.4 Penghargaan	26
Gambar 3.1 Model Komunikasi	29
Gambar 3.2 Kerangka Pemikiran.....	45
Gambar 5.1 Berita Peningkatan Pengguna M-Banking BNI	104



DAFTAR TABEL

Tabel 5.1.1 Pre-Crisis.....	65
Tabel 5.1.2 Crisis Event.....	69
Tabel 5.1.3 Crisis Response Strategy Protection.....	79
Tabel 5.1. Crisis Response Strategy Correction.....	83
Tabel 5.1.7 Crisis Response Strategy Adjusting Information.....	85
Tabel 5.1.7 Crisis Response Strategy Reputational Repair: Bolstering.....	93



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A

Surat Permohonan Izin Penelitian.....	A-1
Surat Keterangan Melakukan Penelitian Pada BNI	A-2
Panduan Wawancara	A-3
Transkrip Wawancara	A-4

LAMPIRAN B

Lembar Monitoring Bimbingan Tugas Akhir	B-1
Lembar Keaslian	B-2

