



**PERAN KOMUNIKASI DIGITAL  
DALAM MENINGKATKAN MANAJEMEN KRISIS  
DAN REPUTASI PERBANKAN  
(STUDI KASUS PT. BANK MANDIRI PERSERO TBK  
AREA JAKARTA JATINEGARA TAHUN 2022-2023)**

**TESIS**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**OLEH**

**MELKY ILYAS**

**55220110016**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2023**



**PERAN KOMUNIKASI DIGITAL  
DALAM MENINGKATKAN MANAJEMEN KRISIS  
DAN REPUTASI PERBANKAN  
(STUDI KASUS PT. BANK MANDIRI PERSERO TBK  
AREA JAKARTA JATINEGARA TAHUN 2022-2023)**

**TESIS**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan program Studi  
Magister Ilmu Komunikasi**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**OLEH**

**MELKY ILYAS**

**55220110016**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2023**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS**

Nama Lengkap : Melky Ilyas  
NIM : 55220110016  
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)  
Kosentrasi : Komunikasi Korporat dan Pemasaran  
Judul Karya Akhir/Tesis : Peran Komunikasi Digital Dalam  
Meningkatkan Manajemen Krisis Dan Reputasi  
Perbankan (Studi Kasus PT. Bank Mandiri  
(Persero) Tbk Area Jakarta Jatinegara Tahun  
2022-2023)

Jakarta, 28 Juli 2023

Dosen Pembimbing

**(Dr. Yoyoh Hereyah M.Si)**

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS

Judul : Peran Komunikasi Digital Dalam Meningkatkan  
Manajemen Krisis Dan Reputasi Perbankan (Studi  
Kasus PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Jakarta  
Jatinegara Tahun 2022-2023)

Nama : Melky Ilyas

NIM : 55220110016

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

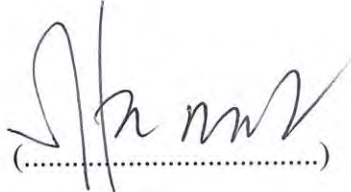
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Komunikasi Korporat dan Pemasaran

Tanggal : 28 Juli 2023


Jakarta, 28 Juli 2023  
Mengetahui,

1. Ketua Sidang :  
(**Dr. Heri Budianto, M.Si**)



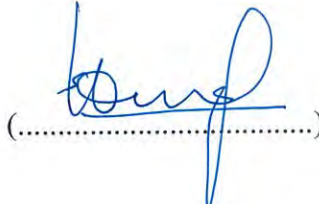
(.....)

2. Penguji Ahli :  
(**Melly Ridaryanthi, M.Soc.Sc, Ph.D**)



(.....)

3. Pembimbing :  
(**Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si**)



(.....)

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS**

Judul : Peran Komunikasi Digital Dalam Meningkatkan  
Manajemen Krisis Dan Reputasi Perbankan (Studi  
Kasus PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Jakarta  
Jatinegara Tahun 2022-2023)

Nama : Melky Ilyas

NIM : 55220110016

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

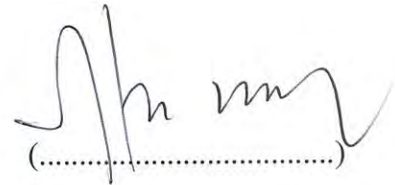
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Komunikasi Korporat dan Pemasaran

Tanggal : 28 Juli 2023

Jakarta, 28 Juli 2023  
Mengetahui,

1. Ketua Sidang :  
(**Dr. Heri Budianto, M.Si**)



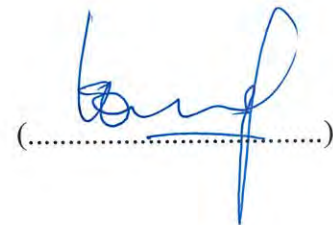
(.....)

2. Penguji Ahli :  
(**Melly Ridaryanthi, M.Soc.Sc, Ph.D**)



(.....)

3. Pembimbing :  
(**Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si**)



(.....)

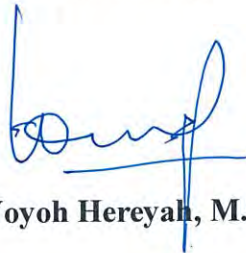


**LEMBAR PENGESAHAN TESIS**

Nama Lengkap : Melky Ilyas  
NIM : 55220110016  
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)  
Kosentrasi : Komunikasi Korporat dan Pemasaran  
Judul Karya Akhir/Tesis : Peran Komunikasi Digital Dalam  
Meningkatkan Manajemen Krisis Dan Reputasi  
Perbankan (Studi Kasus PT. Bank Mandiri  
(Persero) Tbk Area Jakarta Jatinegara Tahun  
2022-2023)

Jakarta, 28 Juli 2023

Dosen Pembimbing



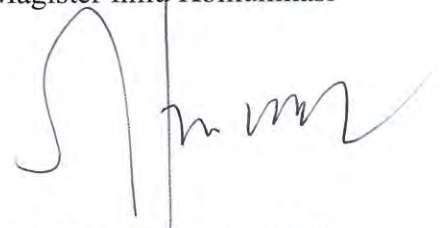
**(Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si)**

Dekan  
Fakultas Ilmu Komunikasi



**(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)**

Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Komunikasi



**(Dr. Heri Budianto, M Si)**

## PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh :

Nama : Melky Ilyas  
NIM : 55220110016  
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

dengan judul “**Peran Komunikasi Digital dalam Manajemen Krisis dan Reputasi Perbankan**”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal **20 Juni 2023**, didapatkan nilai persentase sebesar **16%**

Jakarta, 20 Juni 2023

Administrator Turnitin



**Sukadi, SE., MM**

**PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Peran Komunikasi Digital Dalam Meningkatkan Manajemen Krisis Dan Reputasi Perbankan (Studi Kasus PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Jakarta Jatinegara Tahun 2022-2023)

Nama : Melky Ilyas

N I M : 55220110016

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Tanggal : 28 Juli 2023

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 28 Juli 2023



**(Melky Ilyas)**



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini dengan baik. Tak lupa shalawat dan salam penulis panjatkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW, manusia termulia sepanjang zaman beserta keluarga, sahabat, dan ummatnya.

Penulis merasa berbahagia atas rampungnya tesis ini yang salah satu merupakan persyaratan dalam menyelesaikan program pendidikan Pascasarjana dan mencapai gelar Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana.

Mengingat keterbatasan kemampuan penulis, tentu penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini tidak dapat terselesaikan tanpa bimbingan, dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Maka penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tesis ini.
2. Ibu Melly Ridaryanthi, M.Soc.Sc, Ph.D selaku Dosen Penelaah yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tesis ini.
3. Bapak Dr. Heri Budianto, M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana
4. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana

5. Segenap seluruh Dosen, Khususnya pada Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana, terima kasih atas ilmu, bimbingan, dan nasihat yang telah diberikan selama proses menyelesaikan studi.
6. Kepada Ibuku Poppy Ilyas tercinta dan Ayahku Hasan Muda Nasution yang telah memberikan doa dan dukungan yang tulus dan ikhlas, yang diberikan selama penulis menyelesaikan studi di Universitas Mercubuana sehingga terselesainya tesis ini.
7. Kepada Istriku Anesty Khairunnisa tersayang yang selalu menemani serta selalu memberikan semangat, beserta anak-anakku yang paling aku sayangi Aziel Kyan Nasution dan Aezar Kyan Nasution. Terima kasih telah memberikan doa dan dukungan yang tulus dan ikhlas, yang diberikan selama penulis menyelesaikan studi di Universitas Mercubuana sehingga terselesainya tesis ini.
8. Kepada kakaku Silvia Azwar yang aku hormati terima kasih telah memberikan doa dan dukungan yang tulus dan ikhlas, yang diberikan selama penulis menyelesaikan studi di Universitas Mercubuana sehingga terselesainya tesis ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam tesis ini masih terdapat kekurangan/kelemahan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan tesis ini.

Jakarta, 31 Juli 2023



Melky Ilyas

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah banyak merubah praktek-praktek dalam bidang ilmu komunikasi, Kehadiran internet dan teknologi digital tanpa disadari merubah cara berkomunikasi khususnya pada perusahaan, oleh karena itu penulis melakukan penelitian ini dengan tujuan untuk memastikan bagaimana komunikasi digital dapat meningkatkan manajemen krisis dan reputasi perbankan, selanjutnya peneliti menjadikan PT. Bank Mandiri Persero Tbk Area Jakarta Jatinegara sebagai studi kasus pada masa dan pasca krisis pandemi Covid-19.

Penelitian ini menggunakan teknik kualitatif dan informasi yang dikumpulkan melalui wawancara informan di Bank Mandiri Area Jakarta Jatinegara, Jakarta Timur. Analisis data dilakukan dengan reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasilnya menunjukkan pentingnya komunikasi digital dalam manajemen krisis Bank Mandiri Jakarta Jatinegara.

Objek penelitian ini adalah proses komunikasi digital di masa dan pasca pandemi Covid-19 pada PT Bank Mandiri Persero Tbk (Area Jakarta Jatinegara) dengan teori CMC (*Computer Mediated Communication*) yaitu proses komunikasi manusia melalui penggunaan 2 atau lebih komputer yang melibatkan manusia dalam konteks tertentu, CMC mempelajari bagaimana perilaku manusia dapat dibentuk melalui pertukaran informasi melalui media computer serta internet.

Dengan adanya internet, komunikasi dapat terjadi secara bebas dan manusia bisa berkomunikasi secara interpersonal atau bahkan secara massa, yang mana Bank Mandiri Area Jakarta Jatinegara saat ini menggunakan komunikasi digital dalam komunikasi krisis khususnya untuk melakukan komunikasi dengan sesama karyawan serta juga kepada nasabah. Komunikasi digital dianggap juga mampu meningkatkan reputasi Bank Mandiri Jakarta Jatinegara sebagaimana kita ketahui komunikasi digital seperti aplikasi whatsapp, zoom, youtube, google email, google meet dan lain sebagainya bisa dikatakan salah satu kebutuhan komunikasi yang sangat penting di era modern saat ini, dan bahkan komunikasi digital sudah menjadi bisnis yang menguntungkan saat ini.

Manfaat penelitian ini memberikan bahan pertimbangan dan sumbangan pemikiran untuk meningkatkan kesadaran masyarakat, karyawan, maupun nasabah perbankan karena betapa pentingnya peran komunikasi digital pada operasional perbankan saat ini maupun pada masa yang akan datang. Dan juga dalam meningkatkan serta mempersiapkan manajemen krisis dan reputasi perbankan jika terjadi krisis yang tidak terduga.

Kata Kunci : Perbankan, Manajemen Krisis, Media Digital, Komunikasi Digital

## ABSTRACT

The development of information and communication technology has changed many practices in the field of communication science. The presence of the internet and digital technology has unknowingly changed the way of communicating, especially in companies, therefore the authors conducted this research with the aim of ascertaining how digital communication can improve crisis management and reputation. banking, then researchers make PT. Bank Mandiri Persero Tbk Jakarta Jatinegara Area as a case study during and after the Covid-19 pandemic crisis.

This study uses qualitative techniques and information collected through interviews with informants at Bank Mandiri Jakarta Jatinegara Area, East Jakarta. Data analysis was carried out by reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results show the importance of digital communication in crisis management at Bank Mandiri Jakarta Jatinegara.

The object of this research is the process of digital communication during and after the Covid-19 pandemic at PT Bank Mandiri Persero Tbk (Jakarta Jatinegara Area) with the theory of CMC (Computer Mediated Communication), namely the process of human communication through the use of 2 or more computers involving humans in a certain context. , CMC studies how human behavior can be formed through the exchange of information through computer media and the internet.

With the internet, communication can occur freely and humans can communicate interpersonally or even in mass, which Bank Mandiri Jakarta Jatinegara Area is currently using digital communication for in crisis communication, especially to communicate with fellow employees and also with customers. Digital communication is also considered capable of increasing the reputation of Bank Mandiri Jakarta Jatinegara, as we all know, digital communication such as WhatsApp, Zoom, YouTube, Google Email, Google Meet and so on can be said to be one of the most important communication needs in today's modern era, and even communication Digital has become a profitable business today.

The benefits of this research provide material for consideration and contribution of ideas to increase public awareness, employees, and banking customers because of the importance of the role of digital communication in current and future banking operations. And also in improving and preparing for crisis management and banking reputation in the event of an unexpected crisis.

Keywords : Banking, Crisis Management, Digital Media, Digital Communication

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TESIS.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN SIMILARITY CHECK.....</b>	<b>v</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL DAN GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1. Aspek Akademis.....	7
2. Aspek Kebijakan.....	7
3. Aspek Praktis.....	8
<b>BAB II KAJIAN LITERATUR.....</b>	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Kajian Pustaka.....	27
2.3 Komunikasi Digital .....	27



2.4 Manajemen Krisis.....	31
2.5 Reputasi Perusahaan.....	36
2.6 Model Konseptual .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
3.1. Paradigma Penelitian .....	39
3.2. Metode Penelitian.....	39
3.3. Subjek Dan Obyek Penelitian .....	40
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.5. Teknik Analisis Data .....	45
1. Deskripsi Data .....	47
2. Reduksi Data .....	47
3. Penyajian Data.....	48
3.6 Teknik Keabsahan Data.....	48
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	49
A. Gambaran Umum PT. Bank Mandiri Persero Tbk .....	49
4.2 Gambaran Obyek Penelitian.....	51
B. Gambaran Umum Pejabat PT. Bank Mandiri Persero Tbk (Area Jakarta Jatinegara) .....	51
4.3 Hasil Penelitian .....	59
4.3.1 Peran Media Digital dalam Manajemen Krisis di Bank Mandiri .....	59
4.3.2 Langkah-Langkah Penganaganan Manajemen Krisis di Bank Mandiri	66
4.3.3 Aktivitas manajemen krisis dari bank mandiri dalam meningkatkan atau mempertahankan reputasi .....	73
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	74
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>85</b>

5.1 SIMPULAN .....	85
5.2 SARAN.....	86
1. Saran Praktis.....	87
2. Saran Akademis.....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>89</b>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

<b>Tabel 2.1</b> .....	<b>9</b>
Penelitian Terdahulu ( <i>State Of The Arts / SOTA</i> ) .....	9
<b>Gambar 1</b> .....	<b>37</b>
Kerangka Konseptual .....	37
<b>Gambar 2</b> .....	<b>38</b>
Model Konseptual .....	38



## DAFTAR LAMPIRAN

Hasil Wawancara.....	92
Bukti Submit Jurnal .....	98
Daftar Riwayat Hidup .....	99
Surat Penelitian.....	101



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA