

**Analisis Respon Komunikasi Krisis Bank Syariah Indonesia di Kompas.com
Terkait Serangan Ransomware**

TUGAS AKHIR



Disusun oleh

Harfandhy Hardeva

1161003254

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE**

2023

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Harfandhy Hardeva

NIM : 1161003254

Tanda Tangan :



Tanggal : 29 September 2023

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan Oleh :

Nama : Harfandhy Hardeva

NIM : 1161003254

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Fakultas ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : **Analisis Respon Komunikasi Krisis Bank Syariah Indonesia di Kompas.com Terkait Serangan Ransomware**

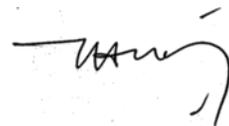
Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada program studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie

Dosen Pembimbing : Mirana Hanathasia S.Sos., MMediaPrac.



Dosen Penguji 1 : Suharyanti, Dra., M.S.M

Dosen Penguji 2 : RR. Roosita Cindrakasih, SH, M.Ikom



Ditetapkan di Jakarta,

Tanggal : 29 September 2023

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir skripsi yang berjudul **“Analisis Respon Komunikasi Krisis Bank Syariah Indonesia di Kompas.com Terkait Serangan Ransomwar”** ini dengan baik. Penyusunan tugas akhir skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi Syarat kelulusan untuk meraih gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Bakrie. Dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini, penulis membutuhkan waktu sekitar tiga bulan yang penulis manfaatkan untuk melakukan pengumpulan data yang dibutuhkan, melakukan studi pustaka, yang sesuai dengan topik yang diangkat dalam penelitian ini, melengkapi formulir yang dibutuhkan serta melakukan bimbingan konsultasi dengan dosen pembimbing skripsi. Dalam penyelesaian tugas akhir skripsi ini penulis menemukan berbagai halangan dan rintangan, baik itu faktor internal maupun faktor eksternal. Namun dengan segala dorongan, dukungan serta motivasi serta pertolongan dari yang Maha Kuasa, akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan tepat waktu.

Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung penyusunan tugas akhir skripsi ini hingga selesai, diantaranya penulis ingin mengucapkan ucapan terima kasih kepada:

1. Papa, Mama, Bang Ridho dan Tata

Terima kasih kepada Papa dan Mama tercinta yang selalu memberikan dukungan penuh cinta dan kasih sayang kepada penulis untuk tetap semangat dalam menyelesaikan Tugas akhir skripsi ini. Terima kasih selalu ada disaat penulis merasa Lelah, Terimakasih juga dukungan dan Doa yang tidak pernah berhenti untuk terus mendukung penulis selama penulisan skripsi sedang berlangsung, Mama selalu menjadi tempat penulis untuk berkeluh kesah, dan Mama juga selalu memberikan motivasi agar penulis terus bersemangat. Selanjutnya penulis juga ingin mengucakan banyak terimakasih kepada abang dan adik penulis yang selalu memberikan semangat agar penulis dapat menyelesaikan Tugas akhir skripsi ini.

2. Buk Mirana (Dosen Pembimbing Skripsi)0

Terimakasih Penulis ucapkan kepada Buk Mirana karena telah membantu Penulis untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dan terus membimbing penulis untuk terus memperbaiki segala jenis tulisan, revisi dan isi dari Tugas akhir skripsi ini. Terimakasih juga karena terus memberikan masukan dan saran agar penulis lebih mudah mengerjakan Tugas akhir skripsi ini.

3. Muhammad farhan (Teman satu Kos)

Terimakasih penulis ucapkan kepada Farhan karena telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas akhir skripsi ini, terimakasih atas luangan waktunya demi mendengarkan cerita cerita dan keluh kesah selama penulisan skripsi. Terimakasih telah menjadi teman satu kos yang setia menemani sampai penulis selesai mengerjakan Tugas akhir skripsi ini selesai.

4. Teman Teman You and Me (Teguh, Bayu, Adit, silvia, Nada, Luthfi)

Terimakasih kepada Teman Teman You and Me yang selalu setia menemani penulis saat penulisan tugas akhir skripsi ini, terimakasih telah menjadi teman teman untuk bercanda dan bermain dikala penulis sedang pusing, terimakasih juga untuk saran dan masukan yang sangat berharga bagi penulis dan terimakasih untuk waktu yang mau teman teman luangkan untuk membantu penulis menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.

5. Teman Teman Ilmu Komunikasi 2016

Terima kasih telah sama-sama berjuang dari tahun pertama dan selalu memberikan warna kehidupan selama penulis menjalani perkuliahan dan mendukung penulis agar segera menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.

6. Teman Teman Public Relations 2016

Terima kasih telah sama-sama berjuang dari tahun pertama dan selalu memberikan warna kehidupan selama penulis menjalani perkuliahan dan mendukung penulis agar segera menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.

Jakarta, 29 September 2021

Harfandhy Hardeva

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Harfandhy Hardeva22
NIM : 1161003254
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Non-eksekutif (*Non-exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Analisis Respon Komunikasi Krisis Bank Syariah Indonesia di Kompas.com Terkait Serangan Ransomware”

Beserta perangkat yang ada (Jika Diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih meida/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik hak cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 29 September 2023

Yang Menyatakan,



Harfandhy Hardeva

Analisis Respon Komunikasi Krisis Bank Syariah Indonesia di Kompas.com Terkait Serangan Ransomware

Harfandhy Hardeva

Abstrack

Krisis adalah persepsi mengenai peristiwa tak terduga yang mengancam harapan para pemangku kepentingan yang berhubungan dengan masalah kesehatan, lingkungan dan ekonomi, dan berdampak besar terhadap kinerja organisasi dan menghasilkan hasil yang negatif.(Coombs,2015). Server digital PT Bank Indonesia memiliki gangguan yang mengakibatkan semua aktivitas transaksi Bank syariah Indonesia memiliki gangguan sehingga para nasabah Bank Syariah Indonesia tidak bisa melakukan transaksi apapun, baik secara mobile banking, transaksi ATM, maupun teller.

Dalam press release tersebut menjelaskan bahwa pihak IT dari PT Bank syariah Indonesia sedang melakukan maintenance system sebagai bentuk melakukan tindakan utama ketika mengalami gangguan jaringan yaitu mengamankan seluruh data para nasabah dan mengamankan seluruh dana para nasabah, PT Bank syariah indonesia melakukan normalisasi secara bertahap, sehingga semua data data penting perusahaan ataupun data penting para nasabah bisa terjaga aman.

Pendekatam Kualitatif adalah bentuk pendekatan kualitatif analisis isi dimana peneliti harus menjelaskan secara terperinci dan membuat interpretasi tentang apa yang mereka teliti melalui menganalisis isi konten. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif Analisis, karena peneliti ingin mencari tahu dan menjelaskan kondisi dan situasi lingkungan yang terjadi secara relaisits. Maka dari itu peneliti memutuskan pendektan ini menggunakan pendekatan kualitatif. nasabahnya.

Berdasarkan analisi dan pembahasan yang dialami oleh Bank Syariah Indoensia Respon yang diberikan Oleh Bank Syariah Indonesia berdasarkan teori Situational crisis Communiciaion Theory (SCCT) pada respon strategi Penolakan Postur respon yang dilakukan oleh BSI yaitu menolak atau menyangga informais yang tersebar yang mana berdasarkan imformasi pelaku hacker tersebut mengaku sudah mencuri data para nasabah , pernyataan hacker tersebut langsung disanggah oleh Harry Gunardi sebagai Dirut BSI beliau mengatakan nahwa data dan dana nasabah sudah diamankan

ketika krisis terjadi BSI langsung memberiksn respon memberikan informasi apa saja yang harus dilakukan sehingga nasabah merasa aman dan tenang Melalui RCEO BSI Wilayah Semarang Ficko Hardowiseto Bank Syariah Indonesia menghimbau seluruh nasabah untuk tidak memberikan akses kerahasiaan seperti PIN, Kode OTP, Maupun Password kepada siappaun, termasuk pegawai, guna menghindari kejadian kejadian aneh yang tak diinginkan yang bisa merugikan nasabah itu sendiri. Respon yang diberikan oleh BSI merupakan repson unutmeyakinkan para nasbaah untuk tetap percaya kepada Bank Syariah Indonesia. Sehingga respon itu diharapkan bisa meningkatkan rasa percaya nasbaah kepada BSI

Kata Kunci : BSI, Bank Syariah Indonesia, Krisis, Respon Krisis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
ABSTRACT.....	v
DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	
1.4.1 Manfaat Penelitian Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Penelitian Praktis.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Konsep yang Relevan	
2.1.1 Krisis.....	6
2.1.2 Respon Krisis Sebagai Komunikasi.....	9
2.1.3 Instructing Informations.....	10
2.1.4 Adjusting Ingormations.....	11
2.1.5 Pemberitaan.....	12
2.2 Penelitian sebelumnya.....	14
2.3 Model Kerangka Pemikiran.....	21

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian.....	23
3.2 Obyek dan Subyek Penelitian	24
3.2 Teknik Pengumpulan Data	
3.3.1 Data Primer.....	25
3.3.2 Data Sekunder	26
3.4 Teknik Analisis Data.....	26
3.5 Triangulasi Data.....	26
3.6 Operasionalisasi Konsep.....	27

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Konteks Penelitian	29
4.1.1 profil Singkat PT Bank Syariah Indonesia	29
4.1.2 Visi & Misi perusahaan PT Bank Syariah Indonesia.....	30
4.1.3 Makna Logo Perusahaan	30
4.2 Hasil Temuan Penelitian	
4.2.1 Strategi Penolakan (Denial Posture).....	32
4.2.2 Strategi Pengurangan (Diminishment Posture).....	33
4.2.3 Strategi mengembalikan Simpati Posture (Rebuilding Posture)	34
4.2.4 Strategi Memperkuat (Bolstering Posture)	35
4.2.5 Instructing Information.....	35
4.2.6 Adjusting Information	36
4.3 Pembahasan	
4.3.1 Strategi Penolakan (Denial Posture).....	37

4.3.2	Strategi Pengurangan (Diminishment Posture).....	38	
4.3.3	Strategi mengembalikan Simpati Posture (Rebuilding Posture)	39	
4.3.4	Strategi Memperkuat (Bolstering Posture)	39	
4.3.5	Instructing Information.....	40	
4.3.6	Adjusting Information	41	
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN			
5.1	Kesimpulan	43	
5.2	Saran	44	
 DAFTAR PUSTAKA.....			45
LAMPIRAN.....			47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Press Release Bank Syariah Indonesia.....	3
Gambar 4.1 Logo Perusahaan Bank Syariah Indonesia	30

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya.....	20
Tabel 3.1 operasional Konsep	28

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran.....	21
-----------------------------------	----

