

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan mengenai manajemen krisis bank syariah Indonesia yaitu ada 3 tahapan Pra-Krisis, Respon Krisis, dan Pasca Krisis dalam membentuk citra positif. Maka kesimpulan adalah sebagai berikut:

1. Manajemen Krisis Bank Syariah Indonesia

Hasil penelitian ini menggunakan teori W. Timothy Coombs dengan 3 tahapan (Pra-Krisis, Respon Krisis, dan Pasca Krisis).

a. Pra Krisis

Pada tahap ini pihak bank syariah Indonesia melakukan kegiatan monitoring melalui media massa dan media sosial untuk mengidentifikasi serta mempersiapkan strategi dan taktik disaat krisis terjadi. Koordinasi dengan pihak internal juga dilakukan untuk menghalangi krisis yang terjadi.

b. Respon Krisis

Pada tahap respon krisis bank syariah Indonesia melakukan kegiatan mapping dimana hal ini dilakukan untuk menetapkan strategi dan taktik untuk mengenalkan serta menjelaskan krisis kepada publik. Tim internal juga melakukan komunikasi kepada untuk mengeluarkan statement dan mengeluarkan isu-isu positif.

c. Pasca Krisis

Pasca krisis merupakan tahap dimana krisis bukan menjadi perhatian utama tapi masih dalam pantauan. Bank syariah Indonesia melakukan communication summit untuk menyampaikan visi misi kepada pihak internal yang bertujuan untuk lebih siap menghadapi krisis yang akan datang. Adapun bekerjasama dengan influencer untuk memberikan kesan positif bagi nasabah, untuk memastikan bahwa krisis sudah selesai pihak bank syariah Indonesia tetap melakukan

kegiatan monitoring minute by minute untuk memastikan krisis sudah selesai.

2. Membentuk Citra Positif

Dalam membentuk citra positif bank syariah Indonesia menggandeng influencer yang memberikan kesan positif kepada nasabah dan juga mengadakan press conference dimana para direksi secara langsung turun untuk meyakinkan nasabah bahwa bank syariah Indonesia serius. Adanya perubahan yang disebabkan oleh krisis yang terjadi membuat pihak internal bank syariah Indonesia lebih semangat dalam memberikan layanan serta kenyamanan kepada nasabah.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, berikut beberapa masukan yang dapat diusulkan oleh peneliti adalah sebagai berikut

1. Kegiatan monitoring dan mapping yang dilakukan harus lebih giat demi kenyamanan serta keamanan para nasabah.
2. Bank syariah Indonesia menggandeng lebih banyak influencer yang memiliki kesan positif agar pesan yang disampaikan kepada nasabah lebih cepat ditangkap.
3. Meluaskan pemberitaan di media sosial serta selalu aktif dalam pemberitaan hal-hal positif.