



UNIVERSITAS NASIONAL

**PERANAN CORPORATE SECRETARY BANK JAKARTA DALAM
MENANGANI KRISIS GANGGUAN SISTEM LAYANAN OFFLINE
MELALUI PROGRAM REBRANDING**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

Yasmin Fatimah Azzahra

223516516431

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Oktober 2025



UNIVERSITAS NASIONAL

**THE ROLE OF THE CORPORATE SECRETARY OF BANK JAKARTA IN
HANDLING THE CRISIS OF OFFLINE SERVICE SYSTEM DISRUPTIONS
THROUGH THE RE-BRANDING PROGRAM**

THESIS

**Submitted as partial fulfillment of the requirements for the
Bachelor Degree of Communication Science**

Yasmin Fatimah Azzahra

223516516431

**COMMUNICATION SCIENCE STUDY PROGRAM
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES**

October 2025

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Yasmin Fatimah Azzahra
NPM : 223516516431
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Alamat : Jl. Taman Malaka Selatan Blok A1 No. 46
HP : 081343962945
Judul Skripsi : PERANAN CORPORATE SECRETARY BANK JAKARTA DALAM MENANGANI KRISIS GANGGUAN SISTEM LAYANAN OFFLINE MELALUI PROGRAM REBRANDING

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya penelitian sendiri dan bukan duplikasi dari hasil karya penelitian orang lain.

Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan aturan yang berlaku.

Jakarta, 13 Februari 2026



Yasmin Fatimah Azzahra



PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Yasmin Fatimah Azzahra

Nomor Pokok Mahasiswa : 2235116516431

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Kekhususan : Public Relations

Judul Skripsi : PERANAN CORPORATE SECRETARY BANK
JAKARTA DALAM MENANGANI KRISIS
GANGGUAN SISTEM LAYANAN OFFLINE
MELALUI PROGRAM REBRANDING

Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 11 Maret 2026

Dosen Pembimbing

Swastiningsih, S.E., M.Si

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Swastiningsih, S.E., M.Si



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Yasmin Fatimah Azzahra
Nomor Pokok Mahasiswa : 2235.16516431
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Kekhususan : Public Relations
Judul Skripsi : PERANAN CORPORATE SECRETARY BANK
JAKARTA DALAM MENANGANI KRISIS
GANGGUAN SISTEM LAYANAN OFFLINE
MELALUI PROGRAM REBRANDING
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disahkan

Jakarta, 11 Maret 2026

Dosen Pembimbing

Swastiningsih, S.E., M.Si

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Abo Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si.

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama Mahasiswa : Yasmin Fatimah Azzahra

Nomor Pokok Mahasiswa : 223516516431

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : PERANAN CORPORATE SECRETARY BANK JAKARTA
DALAM MENANGANI KRISIS GANGGUAN SISTEM
LAYANAN OFFLINE MELALUI PROGRAM REBRANDING

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang / Penguji 2 : Prof. Dr. H. Yuddy
Chrisnandi, S.H, S.E, M.M.



(.....)

Penguji 1 : Nieke Monika Kulsum,
SE.,M.Si.



(.....)

Pembimbing : Swastiningsih, S.E., M.Si.



(.....)

Ditetapkan di : Universitas Nasional

Tanggal : 11 Maret 2026

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan karunia-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan laporan penelitian yang berjudul **“PERANAN CORPORATE SECRETARY BANK JAKARTA DALAM MENANGANI KRISIS GANGGUAN SISTEM LAYANAN OFFLINE MELALUI PROGRAM RE-BRANDING”**. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom) pada jurusan ilmu komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Dalam proses penyusunan Skripsi ini, penulis menyadari bahwa perjalanan yang ditempuh tidak selalu mudah. Untuk itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A., yang saya hormati selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Nursatyo, S.Sos., M.Si., selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si., selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Ibu Swastiningsih, S.E., M.Si., selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
6. Ibu Cyntia Dewi Anggraini, M.I.Kom, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional
7. Ibu Swastiningsih, S.E., M.Si., sebagai pembimbing Skripsi yang telah memberikan dukungan, bimbingan, arahan, serta motivasi dalam setiap langkah penulisan skripsi ini.

8. Seluruh Staf dan Dosen Universitas Nasional, khususnya Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah bersedia membagikan ilmu yang bermanfaat dan tidak ternilai harganya.
9. Kepada keluarga dan teman teman terdekat penulis yang telah membantu memberikan dukungan dan doa dalam menyelesaikan Skripsi ini. Semoga penulis dapat membanggakan dan memberikan kebahagiaan. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan penulisan Skripsi ini. Semoga seluruh kebaikan yang telah diberikan, diganti berkali-kali lipat oleh Allah SWT.
10. Teman-teman seperjuangan di Universitas Nasional yang selalu memberikan dukungan pengalaman yang sangat berarti, serta banyak pengertian selama proses pendidikan.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Segala kekurangan dan keterbatasan yang ada menjadi tanggung jawab Peneliti sepenuhnya. Oleh karena itu, Peneliti dengan senang hati menerima kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan di masa mendatang.

Akhir kata, Peneliti berharap laporan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, serta menjadi kontribusi kecil dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Public Relations, serta menjadi referensi yang berguna bagi penelitian selanjutnya.

Jakarta, Oktober 2025

Yasmin Fatimah Azzahra

Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Nasional

ABSTRAK

Nama : Yasmin Fatimah Azzahra
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : PERANAN CORPORATE SECRETARY BANK JAKARTA
DALAM MENANGANI KRISIS GANGGUAN SISTEM
LAYANAN OFFLINE MELALUI PROGRAM
REBRANDING

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peranan Corporate Secretary Bank Jakarta dalam menangani krisis gangguan sistem layanan digital yang terjadi pada Maret 2025 melalui program rebranding. Krisis tersebut mengakibatkan terhentinya layanan transaksi selama beberapa hari, yang berdampak signifikan pada penurunan kepercayaan nasabah dan citra perusahaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara mendalam terhadap informan kunci dari Departemen Komunikasi Bank Jakarta serta nasabah terdampak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Corporate Secretary menjalankan peranan strategis sebagai komunikator krisis dengan menerapkan strategi klarifikasi, permohonan maaf, dan pemulihan citra secara proaktif. Program rebranding dari Bank DKI menjadi Bank Jakarta dimanfaatkan sebagai instrumen strategis untuk menyimbolkan transformasi perusahaan dan memperkuat identitas baru pasca-krisis. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa meskipun rebranding efektif dalam memperbarui persepsi publik, faktor utama dalam pemulihan reputasi tetap bertumpu pada stabilitas sistem layanan dan konsistensi komunikasi transparan. Efektivitas koordinasi lintas departemen yang dipimpin oleh Corporate Secretary terbukti menjadi kunci keberhasilan dalam meminimalkan dampak negatif krisis serta mempertahankan loyalitas nasabah di tengah situasi yang tidak pasti.

Kata Kunci: Corporate Secretary, Komunikasi Krisis, Rebranding, Bank Jakarta, Reputasi.

ABSTRACT

Name : Yasmin Fatimah Azzahra
Study Program : Ilmu Komunikasi
Title : THE ROLE OF THE CORPORATE SECRETARY OF BANK JAKARTA IN HANDLING THE CRISIS OF OFFLINE SERVICE SYSTEM DISRUPTIONS THROUGH THE RE-BRANDING PROGRAM

This research aims to analyze the role of the Corporate Secretary of Bank Jakarta in managing the digital service system disruption crisis that occurred in March 2025 through a rebranding program. The crisis resulted in the suspension of transaction services for several days, which significantly impacted customer trust and the company's image. This study employs a descriptive qualitative approach, with data collected through in-depth interviews with key informants from Bank Jakarta's Communication Department and affected customers. The results indicate that the Corporate Secretary performed a strategic role as a crisis communicator by implementing proactive clarification, apology, and image restoration strategies. The rebranding program from Bank DKI to Bank Jakarta was utilized as a strategic instrument to symbolize corporate transformation and strengthen the new post-crisis identity. The research findings reveal that while rebranding was effective in refreshing public perception, the primary factor in reputation recovery remained rooted in service system stability and consistent, transparent communication. The effectiveness of cross-departmental coordination led by the Corporate Secretary proved to be the key to successfully minimizing the negative impacts of the crisis and maintaining customer loyalty amidst uncertain situations.

Keywords: Corporate Secretary, Crisis Communication, Rebranding, Bank Jakarta, Reputation.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Research Gap & Novelty.....	14
2.3 Landasan Teori.....	16
2.3.1 Situational Crisis Communication Theory (SCCT).....	16
2.4 Landasan Konsep.....	19
2.4.1 Peranan.....	19

2.4.2	Corporate Secretary.....	20
2.4.3	Krisis	22
2.4.4	Sistem Layanan.....	24
2.4.5	Re-Branding	25
2.5	Kerangka pemikiran.....	28
BAB III		29
METODOLOGI PENELITIAN.....		29
3.1	Paradigma Penelitian.....	29
3.2	Pendekatan Penelitan	30
3.3	Metode Penelitian.....	31
3.4	Teknik Pengumpulan Data	31
3.5	Jenis Data	32
3.6	Teknik Pemilihan Informan.....	33
3.7	Teknik Analisis Data	34
3.8	Teknik Keabsahan Data.....	36
3.9	Jadwal Penelitian.....	38
BAB IV		39
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		39
4.1	Gambaran Umum.....	39
4.1.1	Bank DKI	39
4.1.2	Bank Jakarta	40
4.1.3	Visi Misi Bank Jakarta	41
4.1.4	Struktur Organisasi Bank Jakarta.....	42
4.1.5	Stuktur Corporate Secretary Bank Jakarta	44

4.1.6	Profil Informan.....	46
4.2	Hasil Penelitian	48
4.2.1	Kronologi Krisis Gangguan Sistem Layanan Bank Jakarta.....	48
4.2.2	Peranan Csorporate Secretary Bank Jakarta dalam Penanganan Krisis Gangguan Sistem Layanan.....	50
4.2.3	Pelaksanaan Komunikasi Krisis Bank Jakarta kepada Nasabah dan Publik	52
4.2.4	Respon dan Persepsi Nasabah Terhadap Penanganan Krisis Gangguan Sistem Layanan	58
4.2.5	Peranan Corporate Secretary dalam Program Rebranding Bank Jakarta	61
4.2.6	Persepsi Nasabah Terhadap Rebranding sebagai Upaya Pemulihan Citra	68
4.3	Pembahasan.....	71
BAB V	78
KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1	Kesimpulan.....	78
5.2	Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	85

DAFTAR TABEL

Table 2.1 Pemetaan Riset Terdahulu	11
Table 3.1 Informan kunci	34
Table 3.2 Informan	34
Table 3.3 Time Schedule Penelitian	38



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Terkait Pemulihan Sistem Saat Libur Lebaran, Berikut Klarifikasi Bank Jakarta	4
Gambar 1.2 Bareskrim Polri terus dalam laporan soal gangguan sistem Bank Jakarta	5
Gambar 4.1 Bank DKI	39
Gambar 4.2 Bank Jakarta	40
Gambar 4.3 Visi Misi Bank Jakarta	42
Gambar 4.4 Struktur Organisasi Bank Jakarta	42
Gambar 4.5 Struktur Corporate Secretary Bank Jakarta	44
Gambar 4.6 Press Conference Bank Jakarta	48
Gambar 4.7 Jadwal Operasional Layanan Terbatas	53
Gambar 4.8 Complaint Handling di Media Sosial	54
Gambar 4.9 Daftar Siaran Pers Mengenai Gangguan Sistem	55
Gambar 4.10 Rekapitulasi Bukti Tayang Pemberitaan Media	55
Gambar 4.11 Rekapitulasi Bukti Tayang Pemberitaan Media	55
Gambar 4.12 Press Conference gangguan sistem layanan	56
Gambar 4.13 Press Conference gangguan sistem layanan	56
Gambar 4.14 Perubahan Kantor Cabang	61
Gambar 4.15 Logo Bank DKI & Bank Jakarta	61
Gambar 4.16 Perubahan Instagram Bank	62
Gambar 4.17 Peresmian perubahan Call Name & Logo Bank Jakarta	62
Gambar 4.18 Timeline Pelaksanaan Rebranding Bank Jakarta	63
Gambar 4.19 Audiensi bersama Gubernur	67
Gambar 4.20 Kick off meeting bersama Direksi	67
Gambar 4.21 Audiensi bersama Wakil Gubernur DKI Jakarta (26 Mei 2025)	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil wawancara penelitian.....	86
Lampiran 2 Tugas Sekretaris perusahaan Bank Jakrta (data internal).....	125
Lampiran 3 Dokumentasi wawancara.....	127

